



# **VALUTAZIONE E GESTIONE DEI RISCHI COLLEGATI ALLO STRESS LAVORO - CORRELATO**

**LINEE DI INDIRIZZO**

**Aggiornamento luglio 2011**

**Gruppo di lavoro stress-lavoro correlato regione Toscana: Dr D.Sallese, Dr R. Buselli, Dott.ssa F.Fani, Dr G.Galli, Dr P. Del Guerra, Dr L. Carpentiero, Dr .M.Cucini, A.Giomarelli**

**Sommario**

GLOSSARIO .....	4
INTRODUZIONE .....	4
<b>1<sup>a</sup> PARTE: RISCHI COLLEGATI ALLO STRESS LAVORO-CORRELATO. CONCETTI GENERALI .....</b>	<b>6</b>
NATURA DEI RISCHI COLLEGATI ALLO STRESS LAVORO-CORRELATO .....	7
<i>Potenzialità stressogene delle condizioni di lavoro</i> .....	7
<i>Disfunzioni dell'organizzazione del lavoro e del suo contesto ambientale e relazionale</i> .....	7
<i>Percezioni negative dei lavoratori rispetto alle loro capacità di adattarsi al lavoro assegnato</i> .....	8
EFFETTI NEGATIVI DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO .....	9
<i>Effetti sull'individuo</i> .....	9
EFFETTI DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO SULL'AZIENDA.....	12
<b>2<sup>a</sup> PARTE: VALUTAZIONE DEI RISCHI COLLEGATI ALLO STRESS LAVORO-CORRELATO RISPONDENTE A CRITERI DI QUALITÀ.....</b>	<b>13</b>
ELEMENTI NECESSARI PER LA VALUTAZIONE .....	14
CRITERI GENERALI .....	15
<i>Obbligo di valutazione per tutte le realtà lavorative</i> .....	15
<i>Valutazione integrata con quella degli altri rischi</i> .....	15
<i>Coinvolgimento del management e dei lavoratori in un processo valutativo orientato alla prevenzione e non sostenuto da intenti discriminatori</i> .....	15
<i>Valutazione estesa a tutti i lavoratori</i> .....	15
<i>Valutazione riferita a gruppi omogenei di lavoratori</i> .....	15
ATTIVITA' PREPARATORIE ALL'ANALISI .....	16
<i>Definizione del progetto di valutazione con assunzione di responsabilità da parte del datore di lavoro in merito alle finalità della valutazione</i> .....	16
<i>Definizione e formazione di un gruppo di lavoro incaricato della gestione dell'intero percorso valutativo</i> .....	16
<i>Sensibilizzazione di tutti i lavoratori sul rischio da stress lavoro-correlato e sul progetto definito dall'azienda per la sua valutazione</i> .....	16
<i>Individuazione delle partizioni organizzative/aree omogenee nelle quali suddividere l'azienda per la valutazione</i> .....	17
<i>Individuazione di conoscitori esperti in grado di collaborare all'individuazione di condizioni lavorative potenzialmente stressogene per i lavoratori</i> .....	17
<i>Analisi del ciclo lavorativo e della sua organizzazione</i> .....	17
1 <sup>a</sup> FASE DELLA VALUTAZIONE (Valutazione preliminare) .....	18
<i>Ricerca di condizioni di lavoro potenzialmente stressogene per i lavoratori</i> .....	18

*Glossario - Introduzione*

<i>Ricerca di effetti negativi dello stress lavoro-correlato sull'organizzazione</i> .....	19
<i>Ricerca di effetti negativi dello stress lavoro-correlato su singoli lavoratori</i> .....	19
<i>Interpretazione dei dati e decisioni da assumere</i> .....	19
2 <sup>a</sup> FASE DELLA VALUTAZIONE (Valutazione approfondita).....	20
<b>3<sup>a</sup> PARTE: GESTIONE DEI RISCHI COLLEGATI ALLO STRESS LAVORO-CORRELATO</b> .....	<b>21</b>
<b>4<sup>a</sup> PARTE: STRESS LAVORO-CORRELATO REQUISITI MINIMI DELLA VALUTAZIONE DEL RISCHIO (vigilanza sul rispetto della normativa in materia di valutazione del rischio)</b> .....	<b>23</b>
VERIFICHE DA EFFETTUARE .....	24
<i>Esistenza di riscontri alla effettuazione della valutazione</i> .....	24
<i>Rispetto dei requisiti generali della valutazione</i> .....	24
<i>Modalità di effettuazione della valutazione preliminare (rilevazione di indicatori di rischio)</i> .....	25
<i>Modalità di effettuazione della valutazione approfondita (definizione del rischio)</i> .....	26
<b>ALLEGATI</b> .....	<b>28</b>
REVISIONE DELLA METODOLOGIA DI VALUTAZIONE RISCHIO STRESS LAVORO CORRELATO (S.L.C) DEL GRUPPO DI LAVORO DELLA REGIONE TOSCANA ALLA LUCE DELLE INDICAZIONI DELLA COMMISSIONE CONSULTIVA .....	29
<i>Sorveglianza sanitaria</i> .....	31
COMPILAZIONE DELLA CHECK-LIST .....	34
<i>Scomposizione del ciclo lavorativo</i> .....	34
<i>Check-List</i> .....	35
<i>Risultati finali</i> .....	36
SCHEDA DEI SINTOMI AZIENDALI COMPATIBILI CON STRESS.....	38
VALUTAZIONE CONCLUSIVA .....	40
ALLEGATO A .....	41
ALLEGATO B: CHECK-LIST .....	42
.....	42
RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO DOCUMENTO DI VALUTAZIONE (PER LE AZIENDE CHE OCCUPANO FINO A 10 LAVORATORI).....	50
<i>Fase 1:</i> .....	51
<i>Fase 2:</i> .....	53
SCHEDE PER LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO - CORRELATO NELLE AZIENDE CHE OCCUPANO FINO A 10 LAVORATORI .....	54

## GLOSSARIO

<b>Accordo</b>	Accordo Europeo sullo stress lavoro-correlato dell'8 ottobre 2004
<b>CCP</b>	Commissione Consultiva Permanente per la salute e la sicurezza sul lavoro ex art. 6 c.1-bis, lett. m quater del D.Lgs. 81/08
<b>DVR</b>	Documento di valutazione dei rischi ex art. 28, D.Lgs.81/08
<b>Servizi</b>	Organi di vigilanza ex art.13, c.1, D.Lgs.81/08

## INTRODUZIONE

Allo stato attuale, il riferimento più autorevole cui i soggetti che rivestono ruoli di responsabilità nell'ambito della prevenzione nei luoghi di lavoro possono attingere per trarre elementi utili a svolgere correttamente le proprie funzioni in rapporto ai rischi collegati allo stress lavoro-correlato è rappresentato dalla guida operativa prodotta nel marzo 2010, dal Coordinamento Tecnico Interregionale per la Prevenzione nei Luoghi di Lavoro. Questa cita fra i modelli di valutazione del rischio cui fare riferimento quello elaborato dalla Regione Toscana nel settembre 2009 integrando un documento precedentemente prodotto nell'ambito di un progetto della Area Vasta Nord-Ovest .

I contenuti di questi documenti, tuttavia, pur attuali nei loro principi ispiratori e nelle loro indicazioni generali, non rispondono completamente, in riferimento alla metodologie di valutazione proposte, alle indicazioni che sono state fornite in data 17/11/2010 dalla Commissione Consultiva Permanente per la salute e la sicurezza sul lavoro ex art. 6 comma m quater del D.Lgs. 81/08 (comma 1 bis (CCP)). Le differenze riguardano, in particolare, la possibilità di modulare l'analisi in funzione delle dimensioni aziendali, gli elementi di cui la valutazione deve necessariamente tener conto per qualsiasi realtà lavorativa, le fasi della valutazione in cui scatta l'obbligo di attuare le misure correttive in riferimento agli elementi di rischio individuati, e la necessità di valutazione della soggettività dei lavoratori.

Si rende quindi necessario aggiornare i riferimenti sopra citati alle più recenti indicazioni per consentire da un lato ai soggetti aziendali della prevenzione un corretto approccio alla valutazione e gestione di questa tipologia di rischio, e dall'altro agli operatori dei Servizi di svolgere nei confronti delle aziende, in coerenza con le indicazioni degli obiettivi strategici e le azioni proposte dal Piano Nazionale di Prevenzione, oltre che in attuazione dell'art. 10 del D.Lgs. 81/08, la duplice funzione di informazione/formazione/assistenza e di vigilanza sul rispetto degli obblighi previsti dalla normativa prevenzionistica.

Nel dettaglio, in riferimento alla funzione di assistenza/indirizzo alle aziende i Servizi pubblici devono essere in grado di fornire ai soggetti aziendali il supporto necessario ad un adeguato inquadramento dei fattori di rischio, ad un corretto approccio alla loro valutazione,

all'attuazione delle misure necessarie alla prevenzione del disagio lavorativo e alla definizione di un adeguato piano di monitoraggio e controllo.

Le indicazioni concernenti l'analisi del rischio dovranno consentire di rispettare i requisiti minimi previsti dalla CCP e, in adesione ai contenuti dell'accordo europeo sullo stress lavoro-correlato dell'8 ottobre 2004, la finalizzazione del percorso valutativo a obiettivi di qualità e alla realizzazione di obiettivi di prevenzione primaria, ponendo particolare attenzione all'individuazione delle misure correttive da attuare in riferimento alle criticità organizzative, ambientali e relazionali eventualmente individuate e al miglioramento del benessere dei lavoratori e della qualità della vita lavorativa. L'attività di assistenza potrà comprendere un'offerta formativa che coinvolga, quali soggetti proponenti sul territorio, oltre alle ASL, le associazioni datoriali e sindacali, gli organismi paritetici, l'INAIL, e che potrà trovare uno spazio di confronto nei Comitati provinciali ex art. 7 del D.Lgs. 81/08.

In riferimento alla funzione di vigilanza, gli operatori dei Servizi devono essere in grado di entrare nel merito della valutazione e della gestione del rischio effettuate dalle aziende, verificando se queste, in ottemperanza all'art.28 del D.Lgs. 81/08, siano rispettose, oltre che dei contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004, anche dei requisiti minimi previsti dalle indicazioni approvate dalla CCP.

Per rispondere a questa esigenza di aggiornamento in materia di rischio da stress lavoro-correlato il documento si richiama, da un lato, ai più recenti dettati normativi, e, dall'altro, ad alcune indicazioni contenute nella guida operativa prodotta dal Coordinamento Tecnico Interregionale per la Prevenzione nei Luoghi di Lavoro, e nelle linee di indirizzo sulla valutazione dei rischi da stress lavoro-correlato prodotto, nel settembre 2009 dalla Regione Toscana. Quest'ultimo documento necessita di un aggiornamento che tenga conto della evoluzione del contesto appena riassunta.

Dopo un breve richiamo, nella sua prima parte, alla natura dei rischi collegati allo stress lavoro-correlato e agli effetti negativi che questi possono determinare sull'individuo e sull'azienda, nella seconda parte il documento illustra i requisiti della valutazione di questa tipologia di rischio finalizzata ad obiettivi di qualità, i criteri generali cui si deve ispirare, gli atti da compiere nella sua fase preparatoria, gli elementi di valutazione che possono essere utilizzati indicando, per ciascuno di essi, le informazioni necessarie ed i criteri per interpretarle. Viene poi indicata una metodologia di valutazione del rischio corredata di specifici strumenti di analisi, organizzata in due fasi, di cui una preliminare – volta all'individuazione di elementi di rischio – e l'altra di approfondimento per la definizione del rischio. Nella terza parte vengono indicati i criteri cui attenersi per un corretto monitoraggio nel tempo del rischio e per una sua adeguata gestione. Nella quarta parte, in riferimento all'attività di vigilanza, vengono fornite indicazioni sul percorso da seguire per verificare la rispondenza delle valutazioni effettuate dalle aziende ai requisiti minimi previsti dalla CCP esplicitando e meglio definendo le indicazioni da questa recentemente approvate. In allegato alla quarta parte vengono descritti strumenti che possono essere utilizzati per l'applicazione pratica della metodologia proposta.

Il presente documento, come del resto era negli intenti della prima esperienza, presenta in allegato una metodologia valutativa che rappresenta una delle possibili soluzioni, ma certamente non l'unica, per la valutazione dello stress lavoro correlato ed con essa intende offrire un orientamento agli operatori della prevenzione per rispondere alle nuove richieste

della Circolare della Commissione Consultiva Permanente limitando il ricorso alla consulenza specialistica.

# 1<sup>a</sup> PARTE

## **RISCHI COLLEGATI ALLO STRESS LAVORO-CORRELATO CONCETTI GENERALI**

**NATURA DEI RISCHI COLLEGATI ALLO STRESS LAVORO-CORRELATO**

I rischi collegati allo stress lavoro correlato sono riconducibili a due ambiti:

- le **potenzialità stressogene del lavoro** riferibili alle sue caratteristiche intrinseche e alle eventuali disfunzioni dell'organizzazione del lavoro e del suo contesto ambientale e relazionale;
- le **percezioni negative dei lavoratori rispetto alle loro capacità di adattarsi** alle condizioni di lavoro.

**Potenzialità stressogene delle condizioni di lavoro**

Possono essere legate ad alcune sue caratteristiche intrinseche, e/o possono dipendere dalla presenza di disfunzioni dell'organizzazione del lavoro e del suo contesto ambientale e relazionale, che rendono difficoltoso l'adattamento lavorativo.

Caratteristiche intrinseche del lavoro

Sotto questo profilo le potenzialità stressogene possono essere legate ai seguenti aspetti:

- attività (es. attività a rischio noto in letteratura, lavoro monotono/ripetitivo, elevato carico psicologico o fisico, contatto con il pubblico o con la sofferenza umana, elevate responsabilità per terzi o per la produzione, etc.);
- orario di lavoro (lavoro a turni/notturno, etc.);
- manodopera (minori, donne in stato di gravidanza, stranieri, portatori di handicap, etc.);
- rapporti di lavoro (contratti atipici, lavoro precario, etc.).

**Disfunzioni dell'organizzazione del lavoro e del suo contesto ambientale e relazionale**

Le disfunzioni dell'organizzazione del lavoro e del suo contesto ambientale e relazionale potenzialmente stressogene per i lavoratori possono riguardare diversi aspetti, dei quali viene, di seguito, riportato un elenco non esaustivo in tab.1:

**Tabella 1: disfunzioni dell'organizzazione del lavoro e del contesto ambientale e relazionale**

<b>Ambiente di lavoro</b>	
	spazi di lavoro insufficienti
	inadeguatezza del confort termico, dell'illuminazione, delle condizioni igieniche
	spazi di lavoro insufficienti
	inadeguatezza del confort termico, dell'illuminazione, delle condizioni igieniche
	spazi di lavoro insufficienti
	elevato rischio infortunistico
<b>Misure insufficienti o inappropriate a ridurre i rischi legati alle caratteristiche intrinseche del lavoro</b>	
	lavoro monotono o ripetitivo
	eccessivo carico fisico o psicologico
	contatto prolungato con il pubblico e/o con la sofferenza umana
	eccessive responsabilità per terzi o per la produzione

*Natura dei rischi collegati allo stress lavoro-correlato*

<b>Assegnazione scorretta dei compiti</b> in rapporto alle capacità abilità, competenze e professionalità dei lavoratori occupati
<b>Assegnazione di carichi di lavoro</b> eccessivi o non equamente ripartiti
<b>Mancato controllo dei rischi legati a ritmi di lavoro troppo elevati</b>
<b>Insufficiente diffusione delle informazioni necessarie</b> ai lavoratori per lo svolgimento della propria attività
<b>Insufficiente autonomia</b> per lo svolgimento del lavoro
<b>Procedure di lavoro</b> imprecise o contraddittorie
<b>Mancata, insufficiente o contraddittoria attribuzione di ruoli e responsabilità</b>
<b>Mancato o insufficiente coordinamento</b> delle attività
<b>Mancato o insufficiente supporto</b> ai lavoratori per lo svolgimento delle attività
<b>Mancati o insufficienti controlli</b> del lavoro svolto
<b>Mancata definizione e/o comunicazione degli obiettivi e dei programmi</b> aziendali
<b>Mancata o insufficiente circolazione delle informazioni</b> nell'organizzazione
<b>Clima relazionale scadente</b>
<b>Stile manageriale inappropriato</b> (rigidità, mancanza di equità, scarsa attenzione alle istanze dei lavoratori, ecc.)
<b>Mancato o insufficiente rispetto dei diritti</b> ( soggetti deboli, ecc.)
<b>Presenza di numerosi e/o gravi rischi per la sicurezza e la salute sul lavoro</b>
<b>Mancata o insufficiente valorizzazione delle risorse umane</b>
<b>Insufficiente possibilità di carriera</b> e di miglioramento della propria condizione professionale
<b>Insufficiente sostegno ai lavoratori in relazione alla vita familiare</b>
<b>Insufficiente gestione dei cambiamenti organizzativi</b>

L'origine delle disfunzioni sopra esemplificate è da ricercare nelle carenze relative alle decisioni assunte dall'azienda in ordine al modo in cui il lavoro e il suo contesto ambientale e relazionale devono essere organizzati, ed in particolare nella inadeguatezza delle misure predisposte per evitare il generarsi di situazioni critiche in rapporto al rischio stress.

### **Percezioni negative dei lavoratori rispetto alle loro capacità di adattarsi al lavoro assegnato**

Il modo in cui ciascun lavoratore percepisce le condizioni di lavoro è elemento fondamentale nel determinismo dello stress lavoro-correlato, ed è strettamente dipendente dalle sue caratteristiche personologiche, con particolare riferimento alle sue aspettative, alle sue capacità di coping e alla sua resilience, e può variare nel tempo anche in funzione di possibili variazioni delle condizioni psicologiche del soggetto, derivanti da eventi della vita.

**EFFETTI NEGATIVI DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO****Effetti sull'individuo**

Ciascuno dei molteplici rischi collegati allo stress lavoro-correlato presenta, in determinate condizioni, un potenziale di stress e di danno, e i loro effetti sull'individuo possono combinarsi in vario modo.

Tali effetti sono mediati dall'esperienza dello stress; perciò la probabilità che si possano determinare danni dipende, oltre che dalla capacità lesiva intrinseca di ciascun fattore, anche, e spesso in maniera determinante, dalle caratteristiche psicologiche dei soggetti interessati, con particolare riferimento alla loro capacità di coping. I danni prodotti non sono rappresentati solo da disturbi psicopatologici, psicosomatici e comportamentali inquadrabili in quadri patologici ben definiti, ma anche da alterazioni dello stato di benessere con ripercussioni sulla qualità della vita familiare, sociale e lavorativa. Tali effetti sulla persona non sono specifici del contesto lavorativo, ma ad essi possono concorrere in varia misura anche fattori di stress extralavorativi.

**REAZIONI EMOZIONALI, COGNITIVE, FISIOLOGICHE E COMPORTAMENTALI CAUSATE DALLO STRESS****( carattere transitorio )**

Tensione, insonnia, ansia, abbandono delle responsabilità

Difficoltà attentive e della concentrazione, confusione

Reazioni neurovegetative accentuate e protratte nel tempo (anomalie cardiovascolari/ipertensione, dispnea, cefalea, aumento della glicemia, sudorazione, bocca asciutta, parestesie, tic nervosi, tremori, disfunzioni gastrointestinali, lombalgie, tensione muscolare, manifestazioni dermatologiche)

Abuso di fumo, alcool, caffè, psicofarmaci, turbe del comportamento alimentare (bulimia, anoressia), ridotto desiderio sessuale

*Effetti negativi dello stress lavoro-correlato*

Lo stress, o per meglio dire, un suo elevato livello, determina, nell'individuo, reazioni emozionali, cognitive, fisiologiche e comportamentali.

Tali reazioni, se prolungate nel tempo, possono determinare alterazioni del benessere dell'individuo con ripercussioni sulla qualità della vita familiare, sociale e lavorativa, prima ancora di strutturarsi in sindromi più o meno ben definite, come la sindrome da stress, la sindrome da burnout, la patologia mobbing-correlata, i disturbi dell'adattamento, l'ipertensione, la cardiopatia, la patologia gastrointestinale, la patologia dermatologica.

Quando lo stimolo stressogeno è intenso e prolungato nel tempo si possono generare disturbi comportamentali, psicopatologici e psicosomatici più o meno stabili.

Lo stress lavoro-correlato, unitamente ad altri fattori etiologici, può contribuire a determinare quadri patologici

<b>DANNI ALLA QUALITA' DELLA VITA FAMILIARE E SOCIALE CAUSATI DALLO STRESS</b>
Abbandono degli impegni sociali
Allentamento dei legami di amicizia
Denuncia di malessere e malattia
Difficoltà nel proporsi per altri lavori
Distacco dai legami familiari
Distacco dai moli e dalle responsabilità genitoriali, coniugali e filiali
Fuga dai rapporti sociali
Insofferenza verso i problemi familiari
Minore collaborazione nei progetti di vita
Peggioramento del rendimento scolastico dei figli
Problemi coniugali e divorzio
Promozione di azioni legali
Riduzione del guadagno
Scoppi di rabbia
Spese mediche
Violenza
Problemi psicologici dei figli
Comportamenti sleali
Eccessivo ricorso alla tutela assicurativa

*Effetti negativi dello stress lavoro-correlato*

<b>Danni della qualità della vita lavorativa</b>	
<b>ATTEGGIAMENTI DI "FUGA" DAL LAVORO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Assenteismo cronico</i></li> <li><i>Ritardo cronico</i></li> <li><i>Pause prolungate</i></li> <li><i>Infortuni ripetuti</i></li> <li><i>Intolleranza del posto di lavoro assegnato</i></li> <li><i>Ritardato ritorno da vacanze, permessi, missioni</i></li> <li><i>Sonnolenza sul lavoro</i></li> <li><i>Timore dei viaggi di lavoro</i></li> </ul>
<b>DECREMENTO DELLA PERFORMANCE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Aumentato numero di errori</i></li> <li><i>Aumentato numero di prodotti inadeguati</i></li> <li><i>Distruzione di strumenti di lavoro</i></li> <li><i>Incapacità a completare il lavoro o a rispettare i termini di consegna</i></li> <li><i>Diminuita capacità direttiva dei manager (capacità di fare e decidere)</i></li> </ul>
<b>DIFFICOLTÀ NELLE RELAZIONI INTERPERSONALI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Incapacità a motivare i sottoposti</i></li> <li><i>Incapacità collaborare con i colleghi</i></li> <li><i>Rifiuto delle regole</i></li> <li><i>Eccessivo appoggio sui supervisor</i></li> <li><i>Esagerata critica dei superiori</i></li> <li><i>Mancanza di socializzazione</i></li> <li><i>Insufficiente comunicazione di informazioni</i></li> <li><i>Eccesso di competitività</i></li> </ul>

<b>QUADRI PATOLOGICI CAUSATI DA STRESS</b> (sindromi strutturate)
<i>Sindrome da stress</i>
<i>Sindrome da burnout</i>
<i>Patologia mobbing-correlata</i>
<i>Disturbi dell'adattamento interpersonale e sociale</i>
<i>Ipertensione arteriosa</i>
<i>Cardiopatìa</i>
<i>Patologia gastro-intestinale</i>
<i>Dermatiti</i>
<i>Cistiti ricorrenti</i>

*Effetti dello stress lavoro-correlato sull'azienda***EFFETTI DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO SULL'AZIENDA**

È inevitabile che gli effetti negativi che i fattori di rischio, attraverso lo stress, determinano sui singoli, con particolare riferimento a quelli relativi alla qualità della vita lavorativa, abbiano ripercussioni anche sull'organizzazione aziendale, ed in particolare sulla partecipazione dei lavoratori alla vita aziendale, sulle prestazioni aziendali e sui costi aziendali.

<b>DISTURBI COMPORTAMENTALI</b>	<b>DISTURBI PSICOPATOLOGICI</b>	<b>DISTURBI PSICOSOMATICI</b>
<i>Comparsa di atteggiamenti trasandati</i>	<i>Alterazioni dell'umore</i>	<i>Atacchi d'asma</i>
<i>Aumento del consumo alcolico e di farmaci</i>	<i>Apatia</i>	<i>Cefalea</i>
<i>Abuso di sostanze</i>	<i>Flashback</i>	<i>Crisi anginose</i>
<i>Aumento del fumo</i>	<i>Incubi ricorrenti</i>	<i>Crisi emicraniche</i>
<i>Convalescenze lunghe e complicate</i>	<i>Insicurezza</i>	<i>Disturbi dermatologici</i>
<i>Disfunzioni sessuali</i>	<i>Insomnia</i>	<i>Disturbi dell'equilibrio</i>
<i>Disturbi dell'alimentazione</i>	<i>Iperallerta</i>	<i>Artrite</i>
<i>Isolamento sociale</i>	<i>Irritabilità</i>	<i>Dolori articolari e muscolari</i>
<i>Reazioni auto ed etero aggressive</i>	<i>Melanconia</i>	<i>Gastralgie</i>
<i>Cleptomania</i>	<i>Pensiero intrusivo</i>	<i>Iperensione arteriosa</i>
	<i>Perdita di iniziativa</i>	<i>Palpitazioni</i>
	<i>Problemi di concentrazione</i>	<i>Perdita di capelli</i>
	<i>Reazioni d'ansia</i>	<i>Tachicardia</i>
	<i>Reazioni di evitamento</i>	<i>Tremori</i>
	<i>Reazioni fobiche</i>	<i>Astenia</i>
	<i>Umore depresso</i>	

<b>EFFETTI DEI RISCHI PSICOSOCIALI SULL'ORGANIZZAZIONE</b>	
<b>PARTECIPAZIONE ALLA VITA AZIENDALE</b>	<i>Aumento delle assenze per malattia</i> <i>Aumento dei ritardi</i> <i>Aumento del turnover</i> <i>Scarsa adesione ai progetti</i> <i>Scarsa iniziativa</i> <i>Scarso rispetto di norme e procedure</i> <i>Presenza di conflitti sindacali</i> <i>Esistenza di conflitti interpersonali</i> <i>Segnalazioni di disagio lavorativo</i>
<b>PRESTAZIONI AZIENDALI</b>	<i>Allungamento dei tempi di lavorazione</i> <i>Aumento degli errori</i> <i>Riduzione di quantità e qualità di prodotto o servizio</i> <i>Ridotta competitività</i>
<b>COSTI AZIENDALI</b>	<i>Aumento dei costi di produzione</i> <i>Aumento dei costi sanitari</i> <i>Aumento dei costi legali</i>

## **2<sup>a</sup> PARTE**

**VALUTAZIONE DEI RISCHI COLLEGATI  
ALLO STRESS  
LAVORO-CORRELATO  
RISPONDENTE A CRITERI DI QUALITÀ**

## ELEMENTI NECESSARI PER LA VALUTAZIONE

Tenendo conto della particolare natura dei rischi collegati allo stress lavoro-correlato e dei loro possibili effetti sull'azienda e sui singoli lavoratori, la valutazione richiede di tener conto della presenza di quattro categorie di informazioni:

- 1) condizioni di lavoro potenzialmente stressogene per i lavoratori
- 2) possibili effetti negativi dello stress sull'azienda
- 3) possibili effetti negativi dello stress su singoli lavoratori
- 4) percezione soggettiva di stress dei lavoratori in rapporto alle condizioni di lavoro

Per la completezza dell'analisi è consigliabile utilizzare tutte e quattro le categorie. Una prima fase dell'analisi si deve porre l'obiettivo di individuare elementi di rischio mediante una analisi oggettiva delle prime tre, che consentono l'individuazione, rispettivamente, di elementi oggettivi di condizioni di lavoro potenzialmente stressogene ed elementi indicativi di effetti negativi che il rischio può produrre sull'organizzazione o su singoli lavoratori (casi di disagio lavorativo clinicamente accertati). In una seconda fase l'analisi della soggettività dei lavoratori consente di approfondire e completare i dati oggettivi ottenuti nella prima fase e di definire, in questo modo, il rischio.

Nei casi in cui dalla prima fase risulti evidente l'assenza di qualsiasi elemento di rischio si può ritenere legittima la decisione di non procedere ad ulteriori approfondimenti mediante l'analisi della soggettività dei lavoratori, anche se questa può offrire preziose informazioni che accrescono, in ogni caso, la qualità e la completezza dell'analisi.

## CRITERI GENERALI

### Obbligo di valutazione per tutte le realtà lavorative

Data la loro natura e tenendo conto delle indicazioni contenute nell'accordo europeo sullo stress sul lavoro, i rischi collegati allo stress lavoro-correlato potenzialmente possono riguardare ogni luogo di lavoro o sua partizione organizzativa ed ogni lavoratore, indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda, dal settore di attività, o dalla tipologia del contratto, o dal rapporto di lavoro. La loro valutazione deve, dunque, essere effettuata in tutte le aziende.

### Valutazione integrata con quella degli altri rischi

La valutazione dei rischi collegati allo stress lavoro-correlato non deve essere condotta in modo separato e disgiunto da quella degli altri rischi, ma deve invece farne parte integrante, anche se può essere presentata in un documento ad hoc. Tra l'altro, le informazioni necessarie, inerenti in gran parte l'organizzazione del lavoro e la gestione aziendale, sono utilissime anche nella valutazione degli altri rischi e nella loro gestione. Basti per tutti l'esempio del rischio infortunistico, che è in diretta associazione con gli elementi fondanti della gestione aziendale, quali il sistema informativo, la formazione, le procedure di lavoro, ecc.

### Coinvolgimento del management e dei lavoratori in un processo valutativo orientato alla prevenzione e non sostenuto da intenti discriminatori

Tenendo conto della natura dei rischi collegati allo stress lavoro correlato, con particolare riferimento all'importanza della loro componente soggettiva e all'impossibilità di disporre di strumenti di valutazione analoghi a quelli dei rischi tradizionali, è necessario che il management espliciti la volontà di impegnarsi direttamente ad affrontare il problema e riconosca il ruolo fondamentale della partecipazione dei lavoratori, orientando il percorso alla ricerca di soluzioni di prevenzione soprattutto collettiva, condivise con loro, ed infine escluda l'uso dei dati ottenuti a scopo discriminatorio nei loro confronti.

### Valutazione estesa a tutti i lavoratori

La valutazione riguarda tutti i lavoratori e deve comprendere anche dirigenti e preposti

### Valutazione riferita a gruppi omogenei di lavoratori

La valutazione non deve essere riferita a singoli lavoratori, ma a gruppi omogenei di lavoratori esposti a rischi analoghi.

## ATTIVITA' PREPARATORIE ALL'ANALISI

### **Definizione del progetto di valutazione con assunzione di responsabilità da parte del datore di lavoro in merito alle finalità della valutazione**

Tenendo conto che le scelte organizzative e gestionali imprenditoriali rappresentano una componente importante nel determinismo del rischio da stress lavoro correlato, e che l'attuazione delle misure necessarie per correggere le disfunzioni organizzative, ambientali e relazionali individuate è essenziale è necessario che il datore di lavoro che procede alla valutazione definisca un progetto dal quale risulti chiara la sua volontà di orientare la valutazione a finalità di prevenzione primaria, impegnandosi all'eliminazione o alla riduzione di quelle condizioni lavorative che dovessero essere individuate come causa di rilevante stress lavorativo, precisando al contempo che si esclude di voler individuare soggetti che vivono situazioni di stress con l'intento di discriminarli.

### **Definizione e formazione di un gruppo di lavoro incaricato della gestione dell'intero percorso valutativo**

È necessario che la gestione del percorso valutativo sia affidata, ufficialmente, ad un gruppo di soggetti adeguatamente formati sui rischi collegati allo stress lavoro correlato e sui metodi per la loro valutazione. Del gruppo dovranno far parte figure aziendali abitualmente coinvolte in attività di prevenzione in tema di salute e sicurezza sul lavoro (RSPP, RLS, medico competente, dirigenti e lavoratori esperti), e potranno farne parte figure esterne all'azienda con competenze specifiche. I soggetti aziendali dovranno essere formati (D.Lgs. 81/08, art. 37, c.7) sulle responsabilità individuate dalla legge in capo sia al datore di lavoro, che agli stessi dirigenti, o, ove applicabile, anche ai preposti (collaborazione all'effettuazione della valutazione del rischio specifico, definizione dei criteri e metodi di valutazione, individuazione delle procedure di attuazione delle misure preventive con particolare riferimento al ruolo dell'organizzazione, conoscenza delle problematiche legate alla specificità di genere, età, provenienza geografica, tipologia contrattuale). E' opportuno che il *medico competente* e il *responsabile del servizio di prevenzione e protezione* perfezionino le loro competenze acquisite nei percorsi formativi istituzionali attraverso la partecipazione a specifiche iniziative di formazione accreditate (corsi, convegni, seminari, ecc.). La formazione deve essere ripetuta periodicamente.

### **Sensibilizzazione di tutti i lavoratori sul rischio da stress lavoro-correlato e sul progetto definito dall'azienda per la sua valutazione**

È necessario che tutti i lavoratori ricevano adeguate indicazioni, nell'ambito della formazione prevista all'art. 37 del D.Lgs. 81/08, sui rischi collegati allo stress lavoro-correlato, sulla loro natura, sui loro possibili effetti negativi sulla salute dell'individuo e dell'azienda, sulle possibili misure preventive attuabili, sul significato della valutazione e sul progetto aziendale per la loro valutazione, sull'importanza della loro partecipazione alla loro valutazione e alla definizione del programma degli interventi migliorativi necessari. Per i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza devono essere effettuati corsi, come previsto all'art. 37, c.10;

### **Individuazione delle partizioni organizzative/aree omogenee nelle quali suddividere l'azienda per la valutazione**

Devono essere individuate le partizioni organizzative /aree omogenee cui riferire la valutazione. La loro definizione deve tenere conto delle modalità di organizzazione del lavoro, della presenza di figure dirigenziali con chiare responsabilità organizzative e autonomia gestionale, del tipo di attività svolte, delle professionalità impiegate, del numero di lavoratori impiegati e delle mansioni da questi svolte.

### **Individuazione di conoscitori esperti in grado di collaborare all'individuazione di condizioni lavorative potenzialmente stressogene per i lavoratori**

Per ciascuna partizione organizzativa definita deve essere individuato un numero adeguato di soggetti aziendali esperti del concreto modo di svolgersi delle attività e dell'organizzazione del lavoro, equamente scelti fra rappresentanti della direzione aziendale e dei lavoratori, da coinvolgere nelle varie fasi della valutazione con particolare riferimento all'analisi dell'organizzazione aziendale, per individuarne eventuali criticità. Nelle aziende di maggiori dimensioni il loro numero deve essere, possibilmente, non inferiore a 4 e proporzionale al numero di soggetti occupati.

### **Analisi del ciclo lavorativo e della sua organizzazione**

Deve essere effettuata, per ciascuna partizione organizzativa individuata, la scomposizione del ciclo lavorativo, in fasi, sottofasi, attività, procedure e relative professionalità impiegate, definendo ruoli e responsabilità (organigramma e funzionigramma) al fine di circoscrivere le eventuali criticità individuate riferendole ad un preciso momento del ciclo lavorativo e precisando le professionalità interessate.

## 1ª FASE DELLA VALUTAZIONE (Valutazione preliminare)

La prima fase della valutazione ha lo scopo di individuare la presenza di fattori di contenuto e di contesto del lavoro, potenzialmente stressogeni per i lavoratori, e di eventi sentinella, rappresentati da effetti negativi dello stress lavoro correlato sull'organizzazione o su singoli lavoratori.

### Ricerca di condizioni di lavoro potenzialmente stressogene per i lavoratori

Per la ricerca di condizioni di lavoro potenzialmente stressogene si deve tenere conto delle caratteristiche intrinseche del lavoro (cfr. tab.1), il tipo di orario di lavoro (lavoro a turni/notturmo, etc.), il tipo di manodopera impiegata (minori, donne in stato di gravidanza, stranieri, portatori di handicap, etc.), il tipo di rapporti di lavoro esistenti (contratti atipici, lavoro precario, etc.) e della presenza di possibili disfunzioni dell'organizzazione del lavoro e del suo contesto ambientale e relazionale. Per ciascun fattore di stress considerato in rapporto a entrambe le componenti si dovrà tener conto delle misure preventive attuate dall'azienda finalizzate, per la prima componente, ad attenuare le potenzialità stressogene intrinseche del lavoro, e, per la seconda ad evitare il generarsi di disfunzioni organizzative, ambientali e relazionali che possono risultare stressogene.

Per ciascuna misura preventiva è necessario tener conto della sua definizione (ossia dell'assunzione di decisioni da parte dei responsabili aziendali), che deve essere comprovata dalla formalizzazione in un documento o dalla presenza di riscontri attendibili; anche la sua operatività deve essere comprovata dall'esistenza di disposizioni ai responsabili della sua attuazione, dell'avvenuta informazione, formazione e addestramento dei lavoratori e dalla predisposizione di periodici controlli della sua realizzazione.

***L'analisi dovrà produrre reperti oggettivi tenendo anche conto del parere dei lavoratori tramite consultazione almeno dei loro RLS/RLST.*** Gli elementi di rischio individuati dovranno essere verificabili e, dove possibile, misurabili. L'analisi non potrà essere oggettiva in modo assoluto, in quanto si basa su elementi nella maggior parte dei casi non confrontabili con sicuri parametri di riferimento. Il punto di vista di chi effettua l'analisi contiene inevitabili elementi di soggettività, che possono essere solo attenuati, ad esempio esprimendo, per ogni fattore considerato, una valutazione che tenga conto del giudizio espresso da un numero adeguato, proporzionato alle dimensioni aziendali, di osservatori ("conoscitori esperti") scelti equamente tra rappresentanti della direzione e lavoratori.

***Gli elementi individuati dall'analisi dovranno essere riferiti, quando necessario, a precisi momenti del ciclo lavorativo e dovranno essere individuate, per ciascuno di essi, le professionalità interessate.*** Tenendo conto delle finalità preventive della valutazione, è necessario che, per ciascuna criticità individuata, le misure correttive vengano riferite in maniera specifica ad una ben precisa situazione lavorativa.

A tal fine si dovrà procedere ad una scomposizione del ciclo (es. fasi/sottofasi/ attività), indicando ad ogni livello le professionalità impiegate e le responsabilità relative alla direzione e al controllo.

**L'analisi dovrà tener conto, in rapporto alle caratteristiche dell'azienda, di tutti i possibili fattori del contenuto e del contesto del lavoro.** Ciascuna azienda in base alla tipologia delle attività svolte e alle caratteristiche della propria organizzazione, presenterà aspetti peculiari del lavoro che dovranno essere adeguatamente integrati negli strumenti del metodo proposto.

#### Ricerca di effetti negativi dello stress lavoro-correlato sull'organizzazione

L'analisi dovrà tener conto della eventuale presenza di elementi che indicano una riduzione della partecipazione dei lavoratori alla vita aziendale, una riduzione delle prestazioni aziendali e un aumento dei costi aziendali, e dovrà esprimere un giudizio complessivo sulla rilevanza degli elementi individuati, al fine di decidere se procedere alla fase di approfondimento del rischio. La scheda 2 allegata al presente documento contiene un elenco non esaustivo di tali indicatori. Il livello medio rappresenta la soglia oltre la quale si ritiene necessario procedere alla valutazione approfondita del rischio.

#### Ricerca di effetti negativi dello stress lavoro-correlato su singoli lavoratori

È necessario ricercare l'esistenza di casi di disagio per i quali il nesso causale con le condizioni lavorative sia stato accertato come altamente probabile; l'azienda dovrebbe procedere, tramite il medico competente, ad acquisire la documentazione sanitaria necessaria a stabilire la possibile origine lavorativa di tutti i casi di disagio lavorativo segnalati. La presenza di casi clinicamente accertati richiede l'effettuazione della valutazione approfondita per l'area omogenea in cui il caso si è manifestato.

#### Interpretazione dei dati e decisioni da assumere

Per ciascuna criticità individuata in relazione ai fattori di contenuto e di contesto e agli eventi sentinella (effetti dello stress sull'organizzazione e su singoli lavoratori) si dovrà procedere all'attuazione delle misure correttive individuate come necessarie. Qualora gli interventi correttivi effettuati non risultino efficaci ad eliminare o, quanto meno, a ridurre in maniera accettabile gli elementi di rischio, la valutazione dovrà procedere ad approfondire il rischio residuo così individuato per i gruppi omogenei di lavoratori cui le criticità sono riferite.

I gruppi per i quali le misure correttive si siano dimostrate inefficaci dovranno, necessariamente, essere sottoposti ad approfondimenti del rischio attraverso lo studio della loro percezione soggettiva in relazione ai fattori di contenuto e contesto del lavoro. È comunque consigliabile, per la completezza dell'analisi e a scopo di confronto, valutare la soggettività in rapporto alle condizioni di lavoro anche degli altri gruppi di lavoratori.

## 2<sup>a</sup> FASE DELLA VALUTAZIONE (Valutazione approfondita)

La seconda fase (valutazione approfondita) prende in considerazione le *percezioni soggettive dei lavoratori in rapporto ai fattori di contenuto e contesto del lavoro* al fine di definire il livello di percezione dello stress dei lavoratori, e integra i risultati di questa analisi con i dati ottenuti, in riferimento agli stessi fattori, nella prima fase, al fine di identificare il rischio e decidere circa le misure di tutela necessarie.

Per valutare le percezioni soggettive dei lavoratori possono essere utilizzati strumenti diversi come questionari, focus group, interviste semistrutturate. È necessario che i questionari vengano somministrati salvaguardando l'anonimato dei lavoratori, e che il campione sia adeguato (almeno il 50% e n° non inferiore a 10) in rapporto al numero complessivo di lavoratori, in modo da garantire la significatività statistica.

Per le aziende che occupano fino a 5 lavoratori è possibile utilizzare altre modalità di valutazione come, ad esempio, riunioni che garantiscano il coinvolgimento diretto dei lavoratori nella ricerca delle soluzioni e nella verifica della loro efficacia. Appare inevitabile che tali metodi non garantiscano la riservatezza per i singoli lavoratori; ciononostante, il loro contributo risulta imprescindibile.

## **3<sup>a</sup> PARTE**

# **GESTIONE DEI RISCHI COLLEGATI ALLO STRESS LAVORO-CORRELATO**

*3<sup>a</sup> Parte: Gestione dei rischi collegati allo stress lavoro-correlato*

Sulla base dei risultati della valutazione del rischio specifico devono essere definiti:

- i lavoratori esposti al rischio;
- il livello del rischio;
- le criticità organizzative, ambientali e relazionali individuate;
- le misure di tutela.

Si deve programmare la sorveglianza sanitaria per i lavoratori esposti al rischio.

In riferimento alle criticità individuate può essere necessario, attraverso strumenti quali focus group o incontri con gruppi di lavoratori, approfondire le problematiche emerse e concordare, in queste sedi, le misure correttive da attuare.

Deve poi essere definito un programma di attuazione degli interventi migliorativi che tenga conto di criteri di priorità. Il programma dovrà indicare in maniera chiara i tempi di attuazione degli interventi migliorativi e dovrà prevedere una rivalutazione del rischio per verificare l'adeguatezza degli interventi effettuati.

Gli interventi possono essere di tipo diverso:

- Soluzioni che intervengono sull'organizzazione, attraverso misure tecniche (potenziamento degli automatismi tecnologici...), misure organizzative sull'attività lavorativa (orario sostenibile, alternanza di mansioni nei limiti di legge e contratti, riprogrammazione attività...);
- misure procedurali (definizione di procedure di lavoro...), ergonomiche (progettazione ergonomica dell'ambiente e dei processi di lavoro) e di revisione della politica aziendale (azioni di miglioramento della comunicazione interna, della gestione, delle relazioni, ecc.);
- soluzioni di interfaccia con i gruppi di lavoratori (formazione post-valutazione);

L'articolazione degli interventi dovrà seguire l'evidenziazione dei singoli aspetti critici sia oggettivamente che soggettivamente percepiti. Se ad esempio la valutazione del rischio evidenzierà in un determinato gruppo omogeneo aspetti di criticità di tipo relazionale (conflittualità), gli interventi saranno quelli sul miglioramento dell'interfaccia individuo-organizzazione (es. gestione dei conflitti, conoscenze necessarie per ben operare e comunicare, ecc.). Se la valutazione del rischio evidenzierà invece aspetti critici relativi alle condizioni ed all'ambiente di lavoro, gli interventi dovranno essere rivolti al miglioramento ergonomico (interventi strutturali, su impianti/apparecchiature, orari, ecc.).

### **Comunicazione ai lavoratori degli esiti della valutazione e del programma di gestione del rischio**

I lavoratori devono essere informati circa gli esiti della valutazione con riferimento ai seguenti punti:

- Lavoratori esposti al rischio
- Livello del rischio
- Criticità organizzative, ambientali e relazionali individuate
- Programma degli interventi migliorativi necessari
- Scadenze per la rivalutazione del rischio

Il documento di valutazione del rischio, nella parte specifica relativa alla valutazione/gestione del rischio stress lavoro-correlato, deve documentare la presenza dei requisiti sopra indicati. Per le aziende che possono autocertificare la valutazione la presenza di tali requisiti dovrà, comunque, risultare dagli atti che ne dimostrino il rispetto.

*4<sup>a</sup> Parte: Stress lavoro-correlato. Requisiti minimi della valutazione del rischio (vigilanza su rispetto della normativa in materia di valutazione del rischio)*

## **4<sup>a</sup> PARTE**

# **STRESS LAVORO-CORRELATO REQUISITI MINIMI DELLA VALUTAZIONE DEL RISCHIO**

*4<sup>a</sup> Parte: Stress lavoro-correlato. Requisiti minimi della valutazione del rischio (vigilanza su rispetto della normativa in materia di valutazione del rischio)*

In riferimento alla valutazione dei rischi collegati allo stress lavoro-correlato, per il rispetto delle indicazioni previste dalla CCP, che rappresentano, nella sostanza i requisiti minimi della valutazione e dei contenuti dell'Accordo Europeo sullo stress lavoro correlato dell'8 ottobre 2004, si propone un percorso di verifica.

## VERIFICHE DA EFFETTUARE

### Esistenza di riscontri alla effettuazione della valutazione

Il DVR deve indicare esplicitamente di aver preso in considerazione anche questo tipo di rischio oppure, per le aziende che non hanno l'obbligo di elaborare il DVR, deve esistere una autocertificazione, nel merito.

Nelle aziende in cui la valutazione è stata avviata, ma non completata, deve risultare indicato, nel DVR o nella autocertificazione, il termine entro il quale la valutazione si concluderà.

Nelle aziende in cui la valutazione era già stata effettuata antecedentemente al 18/12/2010, data di entrata in vigore delle indicazioni della CCP, ma questa non risulta rispettare i contenuti dell'Accordo europeo sullo stress lavoro-correlato dell'8 ottobre 2004, questa dovrà essere effettuata di nuovo secondo le indicazioni della CCP.

Nelle aziende in cui la valutazione era già stata effettuata antecedentemente al 18/12/2010 ed è rispettosa dei contenuti dell'Accordo, il DVR (o l'autocertificazione) deve indicare che questa è stata aggiornata, ai sensi dell'art.29 c.3 del D.lgs. 81/08, secondo le indicazioni e nel rispetto dei tempi previsti dalla CCP (*è opportuno considerare, per l'aggiornamento lo stesso termine previsto per la valutazione*).

I punti indicati nei paragrafi successivi devono essere intesi come elementi di adeguatezza del processo di valutazione.

### Rispetto dei requisiti generali della valutazione

Il DVR (o l'autocertificazione) deve indicare che ha coinvolto datore di lavoro, RSPP, medico competente e RLS/RLST, e che, qualora si sia scelto di servirsi della collaborazione di consulenti esterni, il percorso valutativo non è stato loro completamente delegato. È infatti necessario che le figure aziendali della prevenzione, in quanto i più importanti conoscitori delle condizioni lavorative, siano direttamente coinvolte nell'individuazione dei fattori di rischio, dei possibili effetti negativi dello stress e nella definizione delle misure correttive eventualmente necessarie.

*4<sup>a</sup> Parte: Stress lavoro-correlato. Requisiti minimi della valutazione del rischio (vigilanza su rispetto della normativa in materia di valutazione del rischio)*

Il DVR deve dare evidenza di un percorso metodologico che permetta una corretta identificazione dei fattori di rischio da stress lavoro-correlato, in modo che da questa discendano la pianificazione e la realizzazione delle misure di eliminazione o riduzione al minimo di tali fattori di rischio, e che, in questo modo, la valutazione risulti orientata a finalità di prevenzione primaria.

Il DVR deve esplicitare che la valutazione non è finalizzata all'individuazione di condizioni di stress di singoli lavoratori con possibili risvolti discriminatori.

La valutazione deve ricomprendere tutti i lavoratori, inclusi dirigenti e preposti.

I lavoratori devono risultare suddivisi in gruppi omogenei (esposizione a rischi dello stesso tipo) secondo i criteri stabiliti dal datore di lavoro, e la valutazione deve essere riferita a questi gruppi e non a singoli lavoratori. *(La norma non specifica criteri circa la necessità e il modo con cui il datore di lavoro deve individuare i gruppi omogenei. È, quindi, necessario, di volta in volta, valutare se tali criteri hanno, effettivamente, tenuto conto della tipologia aziendale e del modo in cui il lavoro è organizzato. Si ritiene che nelle aziende che occupano fino a 10 lavoratori la suddivisione dei lavoratori in gruppi omogenei abbia poco senso)*

#### **Modalità di effettuazione della valutazione preliminare (rilevazione di indicatori di rischio)**

La valutazione deve avvalersi di indicatori appartenenti a tre distinte famiglie: eventi sentinella, fattori di contenuto del lavoro, fattori di contesto del lavoro.

*(La norma indica, per le tre famiglie di indicatori, alcuni esempi di elementi da considerare ma non stabilisce criteri quantitativi e qualitativi rispetto al numero e al tipo degli elementi che per ciascuna famiglia dei tre indicatori deve essere valutato. Si dovrà, naturalmente, per l'effettuazione di questa verifica, tenere conto delle dimensioni, della complessità organizzativa e della tipologia di attività svolte in riferimento alle aziende da valutare)*

Gli indicatori devono risultare oggettivi e verificabili, ove possibile, numericamente apprezzabili, in modo che la valutazione risulti oggettiva, complessiva, e, ove possibile, parametrica.

*(Per "valutazione oggettiva" si deve intendere, anche se la norma non lo specifica, che per ciascun indicatore individuato deve essere possibile un riscontro oggettivo e, quindi, deve essere possibile una verifica della sua esistenza.*

*Per valutazione parametrica si deve intendere, anche se la norma non lo specifica, che, utilizzando indicatori numericamente apprezzabili, deve essere possibile pervenire ad un risultato anche quantitativo della valutazione.*

*Per "valutazione complessiva" si deve intendere, anche se la norma non lo specifica, che di tutti gli elementi delle tre famiglie di indicatori si deve tener conto)*

*4<sup>a</sup> Parte: Stress lavoro-correlato. Requisiti minimi della valutazione del rischio (vigilanza su rispetto della normativa in materia di valutazione del rischio)*

Per la valutazione dei fattori di contenuto e contesto del lavoro si deve dare evidenza della consultazione dei lavoratori e/o degli RLS/RLST, e che, nelle aziende di maggiori dimensioni, è stato sentito un campione sufficientemente rappresentativo.

*(In assenza di specificazioni della norma è opportuno considerare di “maggiori dimensioni” le aziende che occupano oltre 30 lavoratori e, per queste, sufficientemente rappresentativo un campione di almeno 2 lavoratori ogni 15 occupati).*

Devono risultare chiaramente indicate le modalità utilizzate per tale consultazione.

*(In assenza di specificazioni della norma è opportuno che le modalità utilizzate per sentire i lavoratori garantiscano l’attendibilità dei dati impedendo il condizionamento dei lavoratori stessi)*

Devono essere indicati i criteri in base ai quali si è stabilito se gli elementi di rischio sono tali da richiedere interventi correttivi

Qualora non emergano, dalla valutazione degli indicatori, elementi di rischio tali da richiedere interventi correttivi, deve risultare predisposto un piano di monitoraggio del rischio

*(In assenza di specificazioni della norma è opportuno che i tempi di monitoraggio non superino i 2 anni)*

Qualora emergano, dalla valutazione degli indicatori, elementi di rischio tali da richiedere interventi correttivi, questi dovranno risultare documentati, così come la programmazione e l’effettuazione degli interventi correttivi necessari.

Qualora le misure correttive attuate in riferimento agli elementi di rischio individuati siano risultate efficaci, se ne dovrà dare evidenza, e si predisporrà di conseguenza un piano di monitoraggio del rischio.

*(In assenza di specificazioni della norma è opportuno che i tempi di monitoraggio non superino i 2 anni)*

Qualora le misure correttive attuate in riferimento agli elementi di rischio individuati non siano risultate efficaci, il documento fornirà evidenza che sono state considerate ed attuate tutte le possibili tipologie di interventi (organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi, etc).

### **Modalità di effettuazione della valutazione approfondita (definizione del rischio)**

Deve risultare che la valutazione approfondita

-abbia riguardato tutti i lavoratori per i quali sono stati individuati, nella fase preliminare, elementi di rischio o, almeno, un campione rappresentativo di essi (per le aziende di maggiori dimensioni);

*(In assenza di specificazioni della norma è opportuno considerare di “maggiori dimensioni” le aziende che occupano oltre 30 lavoratori e sufficientemente rappresentativo un campione di lavoratori non inferiore al 50 % di tutti i lavoratori)*

*4<sup>a</sup> Parte: Stress lavoro-correlato. Requisiti minimi della valutazione del rischio (vigilanza su rispetto della normativa in materia di valutazione del rischio)*

-abbia preso in considerazione la percezione soggettiva dei lavoratori in rapporto alle famiglie di fattori/indicatori analizzati nella fase preliminare;

-la valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori sia stata condotta mediante strumenti come questionari, focus group, interviste semistrutturate (o riunioni per le aziende che occupano fino a 5 lavoratori);

-qualora per la valutazione della soggettività dei lavoratori siano stati utilizzati questionari anonimi, questi devono risultare adeguati (vedi paragrafo sugli strumenti), utilizzati in modo corretto salvaguardando l'anonimato dei lavoratori, e somministrati ad un campione sufficiente a garantire la significatività statistica;

-i dati relativi alla soggettività dei lavoratori devono essere stati adeguatamente interpretati;  
*(La norma è, nel merito, assolutamente carente. Non viene, infatti, data nessuna indicazione rispetto all'utilizzo che deve essere fatto dei dati ricavati dalla valutazione approfondita, di come debbano essere interpretati, di come debbano essere, eventualmente, confrontati con i dati della valutazione preliminare e di cosa si debba fare nel caso che si evidenzino una percezione dello stress in rapporto a indicatori risultati negativi nella valutazione preliminare)*

-deve risultare definita, al termine della valutazione, la presenza del rischio e del suo livello, e devono essere individuati i lavoratori esposti;

*(La norma non indica, in maniera esplicita, l'obbligo di definire il livello del rischio. È, tuttavia, da considerare implicita la necessità di definirlo in modo da farne discendere la definizione della probabilità di danno)*

–si deve dare evidenza di una adeguata formazione dei lavoratori esposti in modo da potenziarne le capacità di adattamento alle condizioni lavorative;

–il DVR deve dare evidenza di un programma di monitoraggio del rischio e delle misure attuate e devono risultare indicate le scadenze per la rivalutazione.

# Allegati

## REVISIONE DELLA METODOLOGIA DI VALUTAZIONE RISCHIO STRESS LAVORO CORRELATO (S.L.C) DEL GRUPPO DI LAVORO DELLA REGIONE TOSCANA ALLA LUCE DELLE INDICAZIONI DELLA COMMISSIONE CONSULTIVA

La circolare ministeriale del 18 novembre 2010 sullo stress lavoro correlato rappresenta la volontà di mantenere i principi tradizionali della prevenzione anche su questo rischio emergente. Allo stesso tempo, essendo il prodotto dell'attività della CCP, che vede fra i suoi membri rappresentanze sociali con interessi diversi, è a volte anche il risultato della mediazione tra le indicazioni scientifiche e le differenti posizioni dei partecipanti.

Le linee di indirizzo della Regione Toscana del settembre 2009 hanno preso ispirazione dalla cultura della medicina del lavoro sullo stress lavoro correlato, tenendo in considerazione anche le indicazioni dell'Accordo al quale il Dlgs 81/2008 e s.m.i. fanno riferimento. Il modello tentava un approccio differenziato per le piccole imprese e un approfondimento progressivo in funzione della differente dimensione del rischio.

Tentando di combinare i due approcci proposti, cioè quello oggettivo e soggettivo, le linee di indirizzo della Regione Toscana hanno utilizzato due modelli che hanno avuto già esperienze applicative in medicina del lavoro: il metodo delle congruenze organizzative di Maggi e il questionario per lo stress realizzato sul modello proposto da Karasek.

Il primo è un metodo già impiegato per lo studio degli infortuni sul lavoro, ed è utilizzabile per valutare tutti i tipi di rischio compreso quello legato allo stress. Un altro argomento a favore della scelta di questo metodo è che l'elenco delle malattie professionali per le quali è obbligatoria la denuncia, quando parla del Disturbo dell'Adattamento e del Disturbo Post Traumatico da Stress, fa riferimento al rischio di costrittività organizzative, concetto presente nel modello. Il secondo fornisce uno strumento sul quale si sono basati la maggior parte degli studi sul danno da stress lavorativo; fra i questionari è uno dei più facilmente adattabili a vari ambienti di lavoro. Il modello di studio dello stress su cui si basa è aderente a quello richiamato dalla definizione di stress lavoro correlato dell'Accordo: si fonda infatti sullo squilibrio fra le richieste che vengono fatte al lavoratore e il controllo che questi ha sulla sua propria attività.

Utilizzando strumenti e metodi con ampio riscontro nella letteratura della prevenzione, le linee di indirizzo, proposte prima della circolare, conservano nei loro elementi fondamentali la loro validità. Necessitano peraltro di alcuni adattamenti per rispondere in maniera adeguata alle indicazioni della circolare stessa.

La circolare divide in due fasi la valutazione, una preliminare e una di approfondimento. In questo aspetto conserva il principio dell'approccio graduale. Non è più ammessa l'individuazione iniziale della presenza di situazioni di pericolo che potevano produrre stress sulla base della quale si potesse decidere di procedere o meno alla valutazione; questa fase corrispondeva al primo passaggio del metodo toscano.

Per la valutazione preliminare richiesta dalla Circolare della CCP può essere utilizzata la check list proposta dal Network per il disagio lavorativo dell'Ispesl. Per le aziende di maggiori dimensioni e con una organizzazione aziendale complessa è preferibile, almeno in quelle situazioni in cui vengono evidenziate delle criticità nei gruppi omogenei, utilizzare il metodo toscano basato sulle congruenze organizzative. Il rilievo degli eventi sentinella, già presente in questa fase nella metodologia della nostra regione, potrà essere affiancato a questa analisi per completare quanto richiesto dalla circolare della CCP.

*Allegati*

Il terzo livello del metodo toscano utilizzava strumenti che avevano alla base i modelli citati (congruenze organizzative e Karasek). Nell'approccio oggettivo rappresenta inoltre uno dei pochi metodi partecipati che preveda una scomposizione in fasi della attività lavorativa e in cui il giudizio dei soggetti aziendali rappresentativi (datore di lavoro, dirigenti, preposti, RSPP, RLS, lavoratori esperti) viene raccolto in maniera indipendente e poi pesato successivamente con quello degli altri. Il gruppo di lavoro della Regione Toscana ritiene che l'applicazione del terzo livello risponda ai requisiti indicati dalla Circolare della CCP. Inoltre per le sue caratteristiche il metodo può rappresentare un utile approfondimento delle criticità emerse dalla valutazione preliminare fatta per area omogenea e un aiuto a mirare i piani di intervento, nonché il successivo monitoraggio di verifica.

Pur indicando che la valutazione debba essere complessiva e parametrica, la circolare stabilisce che nel caso in cui si rilevino elementi di rischio da stress lavoro correlato tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive si debba procedere alla adozione di interventi correttivi. E' opinione del gruppo di lavoro che gli strumenti indicati siano quindi utilizzati sia con finalità di valutazione complessiva che per individuare elementi di rischio tali da prevedere piani di intervento.

Il gruppo di lavoro della Regione Toscana ritiene inoltre che, anche se la circolare non prevede differenze per le aziende fino a 10 lavoratori, sia utile dare indicazioni di procedure semplificate di valutazione, anche in considerazione del fatto che il D. Lgs. 81/08 prevede la possibilità di autocertificare la valutazione dei rischi. A questo scopo si indica come strumento idoneo per la valutazione preliminare il questionario inglese breve dell'HSE (organo di supporto alla Commissione per la Salute e Sicurezza sul lavoro inglese), opportunamente integrati dagli eventi sentinella qui non previsti.

La circolare propone entro un periodo di due anni di effettuare un monitoraggio sulle esperienze fatte nelle varie regioni italiane con le indicazioni metodologiche fornite dal documento stesso. Questo consentirà di chiarire alcuni aspetti critici della gestione dello stress lavoro correlato. In questo periodo anche il gruppo di lavoro della Regione Toscana potrà a sua volta verificare l'applicazione del metodo proposto.

L'esperienza toscana ha utilizzato il questionario di Karasek perché aveva caratteristiche di economicità, facilità d'uso e scoring che lo rendevano particolarmente adatto a sperimentare la metodologia elaborata prima dell'uscita della circolare della CCP. Nel nuovo percorso metodologico è possibile ricorrere, per la fase approfondita, a diversi strumenti soggettivi.

Il gruppo di lavoro sullo s.l.c. ritiene che la selezione degli strumenti e le indicazioni sul loro uso presentata dal Network per la Prevenzione del Disagio Psicosociale dell'Ispesl rappresenti un esempio a cui fare riferimento per la gestione di questa fase della valutazione.

Nel documento proposto dal Network dell'Ispesl si presenta una tabella di sintesi di alcuni strumenti indicati. Nella descrizione dei questionari e nella tabella citata si sottolineano gli aspetti caratteristici di ciascun questionario e le relative "dimensioni" indagate

In generale i costi sono piuttosto elevati o per il costo diretto di acquisto dei protocolli o per il tempo che richiede la loro applicazione (un elevato numero di domande/items non può che associarsi ad un tempo elevato di somministrazione e poi di elaborazione).

Infine, si segnalano alcune criticità:

- in siti specializzati vengono pubblicizzati e venduti metodi e strumenti proposti da singoli autori che spesso non sono supportati da una teoria condivisa a livello internazionale; tali metodi sono, a volte, semplici ed apparentemente ragionevoli, ma non forniscono

*Allegati*

adeguate garanzie di risultati affidabili. Senza il supporto di una scuola o di teorie ampiamente condivise queste proposte “individuali” sono difficilmente gestibili in un ambiente di lavoro, soprattutto se si considera la difficoltà di applicazione anche di strumenti validati.

- Infine, per quanto sopra accennato, è da ritenere inappropriata l'utilizzazione, in ambito lavorativo, di tutti i test/questionari clinici (MMPI-2, Test di Wartegg, Mood Scale, STAI 1-2, psicodiagnostica di Rorschach, ecc.), in relazione alla valutazione dei rischi correlati allo stress occupazionale.

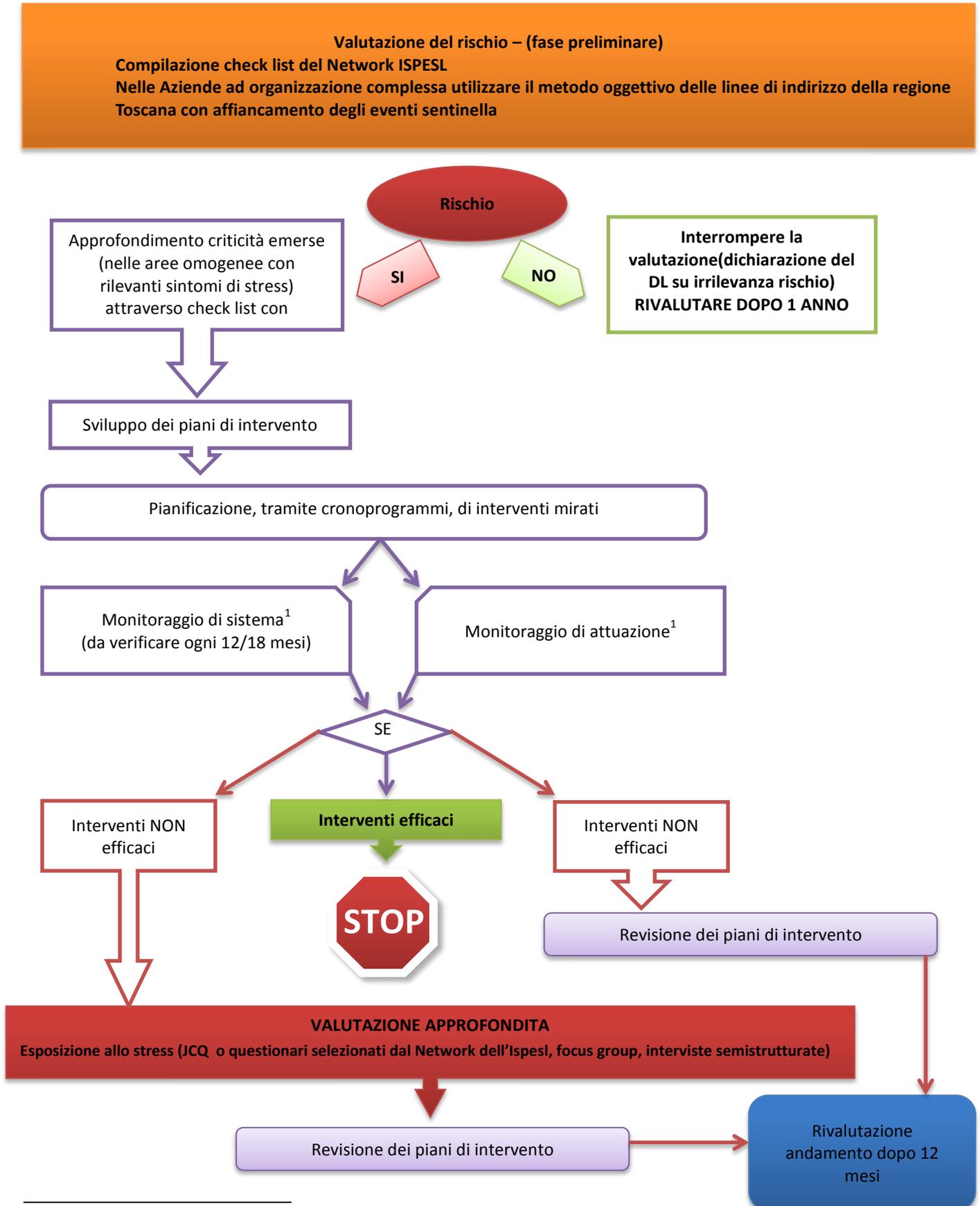
**Sorveglianza sanitaria**

La circolare della CCP non si esprime riguardo alla sorveglianza sanitaria. La sorveglianza sanitaria non costituisce una misura d'elezione in tutte le situazioni di stress lavoro-correlato, andando invece privilegiati gli interventi sull'organizzazione del lavoro.

In qualsiasi momento un lavoratore può chiedere di essere sottoposto a visita medica, qualora tale richiesta sia correlata ai rischi lavorativi.

Esistono tuttavia delle situazioni lavorative, nelle quali, pur adottando tutti i possibili miglioramenti, permane una situazione stressogena potenzialmente dannosa, in quanto la condizione di stress è insita nel contenuto del lavoro e non può essere ulteriormente ridotta con misure organizzative. In questo caso la sorveglianza sanitaria può essere uno strumento opportuno per la tutela della salute del lavoratore.

## Flow Chart



<sup>1</sup> Per approfondire i contenuti del Monitoraggio di Sistema e di Attuazione si rinvia all'allegato A

*Allegati*

L'approfondimento attraverso l'utilizzo delle check list ha lo scopo di definire il **livello di rischio** e individuare le **criticità organizzative, ambientali e relazionali** utilizzando una valutazione parametrica.

**La valutazione comprende l'intervista di almeno 4 fra lavoratori e dirigenti esperti rispetto alla presenza di criticità organizzative, ambientali e relazionali** in rapporto alle fasi del ciclo lavorativo adeguatamente scomposto nelle sue componenti e alle professionalità impiegate secondo criteri ispirati alla parte analitica del Metodo delle Congruenze Organizzative (vedi Tabella ) Tra i lavoratori esperti dovrà essere garantita la presenza del RLS o, in caso di sua assenza, di un rappresentante sindacale interno. Queste informazioni verranno ottenute mediante interviste guidate da specifiche check list (si vedano di seguito) che prevedono, per ciascuna delle 10 categorie di lavoro rischiose così come definite nella Ricerca sullo stress pubblicata nel 2002 dall'Agenzia Europea per la Salute e la Sicurezza, una serie di condizioni lavorative potenzialmente stressogene. Le informazioni verranno raccolte in un'apposita scheda (Vedi Tabella 4).

Lo strumento è composto da 157 item divisi in 10 aree:

- 1) Aspetti ambientali
- 2) Caratteristiche dei compiti
- 3) Orario di lavoro
- 4) Funzione e cultura organizzativa
- 5) Ruolo
- 6) Progressione di carriera, sistema premiante e disciplinare
- 7) Autonomia decisionale e controllo
- 8) Aspetti relazionali
- 9) Interfaccia Casa-Lavoro
- 10) Gestione dei cambiamenti

Tabella 1: metodo delle congruenze organizzative

<b>METODO DELLE CONGRUENZE ORGANIZZATIVE (METODO MAGGI)</b>
<p><b>Parte analitica</b> (<i>analisi delle attività lavorative</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attività</li> <li>Svolgimento delle attività comprese la loro gestione e regolazione</li> <li>Conoscenze tecniche</li> </ul> <p><b>Parte interpretativa</b> (<i>ricerca costrittività organizzative</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Costrittività fisiche</li> <li>Costrittività mentali</li> <li>Costrittività sociali</li> </ul>

## COMPILAZIONE DELLA CHECK-LIST

## Scomposizione del ciclo lavorativo

Prima di effettuare la serie di interviste a personale esperto tramite l'utilizzo delle check-list è necessario far compilare da un responsabile della struttura oggetto di valutazione una scheda per la scomposizione del ciclo lavorativo ( Vedi Tabella 2). Attraverso questa scheda, il responsabile/i o il referente/i per l'indagine, dovrà sintetizzare le fasi principali delle attività svolte all'interno della struttura facendo attenzione a specificare quali categorie professionali sono coinvolte. Le fasi emerse serviranno per la compilazione delle check-list ( Vedi Figura 1 ) e l'analisi delle aree di criticità. Una volta compilata, questa scheda, verrà proposta agli intervistati che, sulla base di questa, risponderanno alle domande della check-list.

Tabella 2: scheda per la scomposizione del ciclo lavorativo

Scheda per la scomposizione del ciclo lavorativo					
AZIENDA .....		RISCHI PSICOSOCIALI ANALISI DELLE ATTIVITA'			
AREA OMOGENEA ..... (unità operativa, reparto, professionalità)					
		PROFESSIONALITA'			
Codici	FASI LAVORATIVE	A	B	C	D
La scomposizione del ciclo lavorativo viene effettuata utilizzando le informazioni ottenute dai responsabili aziendali, dall'esame della documentazione aziendale, dai lavoratori, dall'osservazione diretta.					

*Allegati***Check-List**

Nella pagina Iniziale delle check-list ( Vedi Figura 1 ) si trova, in alto, lo spazio per inserire la data di valutazione, il nome dell'intervistato, il suo ruolo all'interno dell'organizzazione e la struttura di cui fa parte.

Figura 1: pagina iniziale check-list

<b>INTERVISTA: CHECK-LIST</b>			DATA	/	/				
Nome	Cognome	Ruolo	Struttura						
<b>A ASPETTI AMBIENTALI</b>									
<b>A1</b>	<b>Locali di lavoro (spazi, igiene)</b>	Fase	Livello		Note				
A1.1	Ogni lavoratore non ha spazio sufficiente per svolgere la propria mansione		<input type="radio"/>		1				
A1.2	I lavoratori sono costretti ad operare in condizioni di igiene scadenti		<input type="radio"/>		2				
A1.3	Non vi è rispetto per il divieto di fumo		<input type="radio"/>		3				
A1.4	Non sono idonei i locali per le riunioni di programmazione		<input type="radio"/>		4				
<b>A2</b>	<b>Illuminazione</b>								
A2.1	Le condizioni di illuminazione non adeguate		<input type="radio"/>		5				
<b>A3</b>	<b>Rumore</b>								
A3.1	Vi è esposizione prolungata a rumori fastidiosi		<input type="radio"/>		6				
<b>A4</b>	<b>Clima e microclima</b>								
A4.1	Sono presenti situazioni di esposizione a temperature eccessivamente elevate		<input type="radio"/>		7				
A4.2	Sono presenti situazioni di esposizione a temperature eccessivamente basse		<input type="radio"/>		8				
A4.3	Sono presenti situazioni di esposizione a condizioni di elevata umidità		<input type="radio"/>		9				

La check-list si presenta divisa in 10 aree suddivise, a loro volta, in sotto-categorie. Ad ogni sottocategoria appartengono item specifici contrassegnati da una lettera e una coppia di numeri (es: A3.1).

Per ciascun item si chiederà all'intervistato di affermare se rappresenta un elemento di criticità all'interno del contesto lavorativo e, in caso di risposta affermativa, in quale fase lavorativa si rileva tale problematica e il suo livello di criticità. Per ogni item sarà inoltre possibile annotare gli eventuali commenti espressi dall'intervistato (in questo modo si potrà meglio contestualizzare la criticità emersa).

La fase lavorativa dovrà essere annotata tenendo conto delle indicazioni fornite della scheda di scomposizione del ciclo lavorativo ( Vedi Tabella 2 ) consegnata all'intervistato all'inizio dell'intervista. Il soggetto, quindi, dopo aver letto le fasi lavorative, indicherà quella, all'interno della quale, rileva la criticità in oggetto. Dopodiché, su di una scala da 1 a 5 (1, molto bassa; 2, bassa; 3, media; 4, alta; 5, molto alta criticità) , indicherà il livello di criticità della problematica. Qualora il soggetto non indicasse un item come critico, l'intervistatore lascerà in bianco sia la casella della fase lavorativa sia quella della criticità.

*Allegati***Risultati finali**

Dopo aver effettuato la serie di interviste stabilite nella fase di pianificazione si provvederà al calcolo del punteggio. Questo sarà espresso in valori percentuali e darà come esito un livello di criticità globale ( Vedi Figura 2 )

*Calcolo del punteggio: griglia di esempio*

1	4	2,25	9	
4	3	2,08	24,96	
4	2	2,25	18	
22	1	1,772	38,984	
			90,944	Punteggio totale
31	4	5	372	Punteggio massimo ottenibile
			<b>24,54731 %</b>	% del punteggio massimo ottenibile (90,994 x 100 / 372)

**Figura 2: esempio di esito di una serie di interviste**

<b>TABELLA PER L'ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO DELLE CHECK LIST</b>		
<b>PUNTEGGIO</b>	<b>VALORE</b>	<b>VALUTAZIONE</b>
0% - 24%	-	Bassa Criticità
25% - 50%	+/-	Moderata Criticità
51% - 75%	+	Alta Criticità
> 76%	++	Molto Alta Criticità

*Allegati*

Alla fine delle interviste tutte le informazioni potranno essere inserite in un'apposita scheda riassuntiva ( Vedi Tabella 2 )

Tabella 2: scheda per la raccolta delle informazioni ottenute dalle interviste

<b>Scheda per la raccolta delle informazioni ottenute dalle interviste</b>					
<b>AZIENDA</b> .....				<b>ANALISI DELLE COSTRITTIVITÀ CON INTERVISTE A CONOSCITORI ESPERTI GUIDATE DA CHECK LIST</b>	
<b>ATTIVITA'</b>	<b>PROBLEMATICA</b>	<b>PUNTEGGIO</b>	<b>PROFESSIONI</b>	<b>AREA OMOGENEA</b> ..... .....	<b>FONTE</b>
<p>Verranno registrate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attività: codice dell'attività definito dall'analisi dell'area omogenea</li> <li>▪ Problematica: codice della problematica nella check list</li> <li>▪ Punteggio: valore attribuito alla problematica            1 modesto        2 elevato        3 molto elevato</li> <li>▪ Professioni: codice delle professionalità coinvolte nella situazione negativa</li> <li>▪ Fonti: 1 responsabile aziendale.; 2 dirigenti; 3 RSPP; 4 Lavoratori esperti; 5 RLS o Rappresentante sindacale; 6 medico competente; 7 preposto</li> </ul> <p>Verranno raccolte anche eventuali informazioni raccolte con l'esame della documentazione aziendale e l'osservazione diretta circa aspetti negativi relativi alle varie attività.</p>					
<p>Il punteggio complessivo viene calcolato come % del punteggio totale che si otterrebbe se a tutte le criticità considerate venisse attribuito il massimo punteggio (3) da tutti i soggetti intervistati (si veda la griglia di esempio riferita a 4 soggetti intervistati).</p>					

## SCHEDA DEI SINTOMI AZIENDALI COMPATIBILI CON STRESS

La scheda dei sintomi aziendali compatibili con stress ( Vedi Tabella 5 ) è lo strumento che, utilizzato insieme alle Check-List, consente di definire il livello di rischio stress lavoro correlato misurato nella realtà lavorativa oggetto della rilevazione. Per compilare questa scheda sarà sufficiente che il/i responsabile/i o il referente/i per l'indagine, tenendo in considerazione il trend degli ultimi 12 mesi, segnali/no se i fattori elencati sono stazionari, in diminuzione o in aumento segnando il relativo punteggio nella casella "Punteggio"

Tabella 3: Sintomi aziendali compatibili con stress

SINTOMI AZIENDALI COMPATIBILI CON STRESS				
	DIMINUITO	INALTERATO	AUMENTATO	PUNTEGGIO
<b>A PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI ALLA VITA AZIENDALE</b>				
<b>A1 ASSENZE PER MALATTIA*<sup>2</sup></b>				
A1.1 assenze / giornate lavorative	0	1	3	
A1.2 visite fiscali / totale di assenze	0	1	3	
<b>A2 RITARDI NELL'ENTRATA AL LAVORO</b>				
A2.1 n° di ritardi	0	1	3	
<b>A3 RISPETTO DI REGOLE E PROCEDURE</b>				
A3.1 n° di provvedimenti disciplinari	0	1	3	
<b>A4 TURNOVER</b>				
A4.1 avvicendamento di personale	0	1	3	
A4.2 trasferimenti di personale	0	1	3	
<b>A5 VERTENZE SINDACALI</b>				
A5.1 Vertenze extracontrattuali documentabili *	0	1	3	

<sup>2</sup> Da questa sezione vanno escluse le 150 ore per il diritto allo studio, la maternità, i permessi dedicati all'allattamento, le ore dedicate all'attività sindacale.

*Allegati*

<b>A6 SEGNALAZIONI DI COSTRITTIVITÀ ORGANIZZATIVE / DISAGIO LAVORATIVO</b>				
A6.1 costrittività segnalate nei documenti sulle riunioni periodiche previste dal DLgs 81/08 *	NO=0		SI=3	
A6.2 segnalazione del medico competente *	NO=0		SI=3	
A6.3 segnalazioni all'organo di vigilanza o al sindacato *	NO=0		SI=3	
<b>B PRESTAZIONI AZIENDALI</b>				
<b>B1 TEMPI DI LAVORAZIONE</b>				
B1.1 allungamento dei tempi di lavorazione	0	1	3	
<b>B2 ERRORI</b>				
B2.1 errori frequenti	0	1	3	
<b>C COSTI AZIENDALI</b>				
<b>C1 COSTI PRODUTTIVI</b>				
C1.1 % ore lavorate perse x malattia sul totale di ore lavorate	0	1	3	
C1.2 Indice INAIL	0	1	3	
C1.3 n° di persone divenute non idonee al lavoro	0	1	3	
C1.4 costi per l'incentivazione al pensionamento anticipato	0	1	3	
<b>C2 COSTI LEGALI</b>				
C2.1 costi d'indennizzo per cause di lavoro	0	1	3	
<b>PUNTEGGIO FINALE</b>				

*Allegati*

Alla fine della scheda, sommando tutti i punteggi parziali segnalati, si otterrà il punteggio complessivo interpretabile attraverso una tabella specifica ( Vedi Tabella 4 )

Tabella 4: Interpretazione dei punteggi della scheda dei Sintomi Aziendali

IL PUNTEGGIO VIENE INTERPRETATO SECONDO I SEGUENTI CRITERI		
Punteggio	Valore	Valutazione
0 – 15	-	Bassa criticità
16 – 31	+ / -	Moderata criticità
32 – 47	+	Alta criticità
48 – 63	++	Molto Alta criticità

## VALUTAZIONE CONCLUSIVA

Dopo aver elaborato le Check-List e calcolato il punteggio della Scheda dei sintomi aziendali compatibili con stress, per arrivare ad una valutazione conclusiva sul rischio stress nel contesto lavorativo in esame, sarà sufficiente interpolare i due punteggi ottenuti utilizzando una coppia di tabelle tabella specificatamente predisposte allo scopo ( Vedi Tabella 5).

Tabella 5: schema di interpolazione e interpretazione dei punteggi delle check-list e della scheda dei sintomi aziendali

		<i>(P) Check List</i>			
		-	+/-	+	++
<i>(D)</i> <i>Scheda dei sintomi</i> <i>aziendali</i> <i>compatibili</i> <i>con stress</i>	-				
	+ / -				
	+				
	++				

Valutazione	Interpretazione
1	Rischio non significativo
2	Rischio Basso
3	Rischio Medio
4	Rischio Elevato
5	Rischio Molto Elevato

Interrompere la valutazione  
Rivalutare dopo 12 mesi

Attuazione della misure  
specifiche di tutela per le  
criticità  
Stesura cronoprogramma e  
rivalutazione nei tempi  
stabiliti

**ALLEGATO A****Monitoraggio di Sistema e Monitoraggio di Attuazione**

La metodologia presentata per la rilevazione rischio stress lavoro correlato prevede un piano di monitoraggio che consta di due livelli differenti: un monitoraggio di sistema ed uno di attuazione.

**Monitoraggio di sistema:** si realizzerà attraverso la rivalutazione dell'andamento delle eventuali criticità basandosi sul trend delle check list (si intenderà per diminuzione o aumento del trend una differenza del 5%).

L'implementazione delle attività di monitoraggio di sistema prevedono una valutazione periodica per individuare le aree critiche e i relativi ambiti in cui concentrare gli interventi. Per questa attività le aziende potranno prevedere supporti tecnico-professionali per definire le azioni da intraprendere e per il successivo monitoraggio.

**Monitoraggio di Attuazione:** al fine di valutare lo stato degli interventi sarà necessario verificare che a ciascuno di essi siano associate le opportune evidenze documentali che ne possano attestare lo stato di avvio e realizzazione. Le attività di verifica saranno eseguite attraverso l'analisi delle evidenze documentali presentate e, qualora sia necessario, attraverso approfondimenti diretti con i responsabili dei singoli interventi.

L'attività di monitoraggio prevede operativamente le seguenti fasi:

1. Predisposizione e condivisione (coi referenti dei singoli interventi) dei cronoprogrammi attuativi
2. Verifica dei cronoprogrammi attuativi attraverso l'analisi documentale e approfondimenti con i referenti operativi dei singoli interventi
3. Aggiornamento stato di avanzamento dell'intervento

L'esecuzione delle suddette attività di monitoraggio richiederà la costituzione di team di lavoro.

## Allegati

## ALLEGATO B: CHECK-LIST

INTERVISTA: CHECK-LIST			DATA / /
Nome	Cognome	Ruolo	Struttura

**A** ASPETTI AMBIENTALI

A1	Locali di lavoro (spazi, igiene)	Fase	Livello	Note
A1.1	Ogni lavoratore non ha spazio sufficiente per svolgere la propria mansione		① ② ③ ④ ⑤	1
A1.2	I lavoratori sono costretti ad operare in condizioni di igiene scadenti		① ② ③ ④ ⑤	2
A1.3	Non vi è rispetto per il divieto di fumo		① ② ③ ④ ⑤	3
A1.4	Non sono idonei i locali per le riunioni di programmazione		① ② ③ ④ ⑤	4
<b>A2 Illuminazione</b>				
A2.1	Le condizioni di illuminazione non adeguate		① ② ③ ④ ⑤	5
<b>A3 Rumore</b>				
A3.1	Vi è esposizione prolungata a rumori fastidiosi		① ② ③ ④ ⑤	6
<b>A4 Clima e microclima</b>				
A4.1	Sono presenti situazioni di esposizione a temperature eccessivamente elevate		① ② ③ ④ ⑤	7
A4.2	Sono presenti situazioni di esposizione a temperature eccessivamente basse		① ② ③ ④ ⑤	8
A4.3	Sono presenti situazioni di esposizione a condizioni di elevata umidità		① ② ③ ④ ⑤	9
<b>A5 Rischio biologico</b>				
A5.1	I lavoratori sono esposti a rischio biologico		① ② ③ ④ ⑤	10
<b>A6 Attrezzature</b>				
A6.1	Le attrezzature di lavoro spesso guaste		① ② ③ ④ ⑤	11

**B** CARATTERISTICHE DEI COMPITI

B1	Definizione	Fase	Livello	Note
B1.1	I compiti lavorativi non sono chiari e ben definiti		① ② ③ ④ ⑤	12
B1.2	Non esistono strumenti con la chiara descrizione dei lavori da svolgere		① ② ③ ④ ⑤	13
B1.3	Imprecisione e scarsa comprensibilità informazioni		① ② ③ ④ ⑤	14
<b>B2 Adeguatezza del carico</b>				
B2.1	Il carico fisico è eccessivo		① ② ③ ④ ⑤	15
B2.2	La fatica mentale è eccessiva		① ② ③ ④ ⑤	16
B2.3	Il lavoro comporta sovraccarico emotivo		① ② ③ ④ ⑤	17
B2.4	Il lavoratore non riesce a svolgere il lavoro nel tempo assegnato		① ② ③ ④ ⑤	18

## Allegati

		Fase	Livello	Note	
B2.5	Il lavoro è frammentario		① ② ③ ④ ⑤		19
B2.6	Vi sono situazioni di forzata inattività		① ② ③ ④ ⑤		20
<b>B3 Adeguatezza delle informazioni necessarie a svolgere il lavoro</b>					
B3.1	Informazioni non reperibili e poco comprensibili		① ② ③ ④ ⑤		21
B3.2	Quantità delle informazioni eccessiva		① ② ③ ④ ⑤		22
B3.3	Richiesta una eccessiva memorizzazione dei dati		① ② ③ ④ ⑤		23
B3.4	I comandi e i pannelli di controllo non sono chiari		① ② ③ ④ ⑤		24
B3.5	Il lavoratore non conosce processo e attrezzature		① ② ③ ④ ⑤		25
<b>B4 Monotonia e ripetitività</b>					
B4.1	Il lavoro è monotono e ripetitivo		① ② ③ ④ ⑤		26
<b>B5 Rigidità</b>					
B5.1	I lavoratori non hanno la possibilità di variare l'ordine e i ritmi dei compiti da svolgere		① ② ③ ④ ⑤		27
<b>B6 Variabilità</b>					
B6.1	Vi è rotazione su più postazioni/compiti/mansioni		① ② ③ ④ ⑤		28
B6.2	Abituali variabilità imprevedibili dei carichi di lavoro		① ② ③ ④ ⑤		29
B6.3	Il lavoro dipende da compiti precedentemente o contemporaneamente svolto da altri		① ② ③ ④ ⑤		30
<b>B7 Complessità</b>					
B7.1	E' necessario eseguire più compiti e/o controllare più macchine contemporaneamente		① ② ③ ④ ⑤		31
B7.2	Le procedure sono particolarmente complesse		① ② ③ ④ ⑤		32
<b>B8 Richiesta di eccessiva attenzione</b>					
B8.1	E' richiesta ai lavoratori concentrazione o vigilanza continua per monitorare l'attività		① ② ③ ④ ⑤		33
<b>B9 Elevato rischio di incidente/infortunio</b>					
B9.1	L'attività comporta un elevato rischio di infortunio		① ② ③ ④ ⑤		34
B9.2	Elevato rischio di infortunio per terzi		① ② ③ ④ ⑤		35
B9.3	Elevato rischio di incidente con danni a impianti		① ② ③ ④ ⑤		36
<b>B10 Adeguatezza del ritmo</b>					
B10.1	Non previste o insufficienti le pause di lavoro		① ② ③ ④ ⑤		37
B10.2	Si lavora in catena		① ② ③ ④ ⑤		38
B10.3	Ritmo completamente determinato da macchina		① ② ③ ④ ⑤		39
B10.4	Non vi è possibilità di aumentare o ridurre temporaneamente la produzione		① ② ③ ④ ⑤		40
B10.5	Non garantite pause fisiologiche		① ② ③ ④ ⑤		41

*Allegati*

		Fase	Livello	Note	
B10.6	Il ritmo di lavoro non facilmente mantenuto		① ② ③ ④ ⑤		42

**B11 Responsabilità**

B11.1	Eccessive responsabilità in rapporto al ruolo		① ② ③ ④ ⑤		43
B11.2	Responsabilità nei confronti di sicurezza, benessere o carriera di altre persone		① ② ③ ④ ⑤		44

**B12 Lavoro a contatto con il pubblico**

B12.1	Il lavoro comporta contatto con il pubblico		① ② ③ ④ ⑤		45
B12.2	Vi sono motivi abituali di conflitto		① ② ③ ④ ⑤		46
B12.3	Vi è il rischio di subire violenze		① ② ③ ④ ⑤		47

**B13 Disponibilità di risorse**

B13.1	Indisponibilità o inadeguatezza di risorse e mezzi necessari allo svolgimento dei compiti		① ② ③ ④ ⑤		48
-------	---	--	-----------	--	----

**C ORARIO DI LAVORO****C1 Lavoro a turni e notturno**

C1.1	Vi è rotazione su più turni		① ② ③ ④ ⑤		49
C1.2	Calendario dei turni non conosciuto in anticipo		① ② ③ ④ ⑤		50
C1.3	I lavoratori non partecipano alla composizione delle squadre di lavoro		① ② ③ ④ ⑤		51
C1.4	Il lavoro implica lo svolgimento di turni notturni		① ② ③ ④ ⑤		52
C1.5	Il turno notturno è fisso e non a rotazione		① ② ③ ④ ⑤		53
C1.6	L'orario di lavoro dei lavoratori notturni supera le 8 ore nelle 24 ore		① ② ③ ④ ⑤		54
C1.7	Il numero di notti consecutive è elevato		① ② ③ ④ ⑤		55
C1.8	Il ritmo di turnazione è anti-orario		① ② ③ ④ ⑤		56
C1.9	Il lavoro notturno comporta un eccessivo impegno fisico o psicologico		① ② ③ ④ ⑤		57
C1.10	Durante il lavoro notturno non è assicurato un livello di servizi adeguato		① ② ③ ④ ⑤		58
C1.11	I lavoratori notturni non sono sottoposti a sorveglianza sanitaria		① ② ③ ④ ⑤		59

**C2 Orario protratto**

C2.1	Il regolare orario di lavoro è superiore al 8 ore		① ② ③ ④ ⑤		60
C2.2	Si lavora a cottimo		① ② ③ ④ ⑤		61
C2.3	Viene abitualmente svolto lavoro straordinario		① ② ③ ④ ⑤		62

## Allegati

**D FUNZIONE E CULTURA ORGANIZZATIVA**

<b>D1 Obiettivi aziendali</b>		Fase	Livello	Note
D1.1	Non sono stati ben definiti con documenti accessibili a tutti, gli obiettivi aziendali e i metodi per raggiungerli		① ② ③ ④ ⑤	63
D1.2	Gli obiettivi aziendali non sono orientati a garantire la sicurezza dei lavoratori		① ② ③ ④ ⑤	64
D1.3	La formulazione degli obiettivi non ha visto il coinvolgimento del personale		① ② ③ ④ ⑤	65
D1.4	Non vengono effettuate verifiche circa il raggiungimento degli obiettivi		① ② ③ ④ ⑤	66
<b>D2 Responsabilità sociale d'azienda</b>				
D2.1	Non esistono documenti che vincolino l'azienda alle responsabilità sociali		① ② ③ ④ ⑤	67
<b>D3 Attenzione alle problematiche concernenti la salute e la sicurezza dei lavoratori</b>				
D3.1	Inadeguato controllo dei rischi lavorativi (valutazione dei rischi e misure preventive)		① ② ③ ④ ⑤	68
<b>D4 Motivazione e coinvolgimento dei lavoratori</b>				
D4.1	Non sono predisposti strumenti di partecipazione decisionale dei lavoratori alle scelte aziendali		① ② ③ ④ ⑤	69
D4.2	Il lavoratore non viene apprezzato per quello che fa (con <i>benefit</i> di alcun genere)		① ② ③ ④ ⑤	70
D4.3	Non vengono adeguatamente prese in considerazione le proposte avanzate dal lavoratore		① ② ③ ④ ⑤	71
D4.4	I diretti responsabili non coinvolgono i dipendenti nelle scelte		① ② ③ ④ ⑤	72
<b>D5 Stile dirigenziale</b>				
D5.1	Stile dirigenziale eccessivamente gerarchico, basato su competitività esasperata, intolleranza e discriminazione		① ② ③ ④ ⑤	73
D5.2	Eccessivo ricorso a provvedimenti disciplinari		① ② ③ ④ ⑤	74
D5.3	Non è prevista una periodica valutazione del grado di soddisfazione dei lavoratori nei confronti dei dirigenti		① ② ③ ④ ⑤	75
<b>D6 Gestione della comunicazione</b>				
D6.1	Scarsa propensione ad ascoltare i lavoratori (es: non previste riunioni periodiche per parlare con dirigenti)		① ② ③ ④ ⑤	76
D6.2	Tra colleghi non ci si ascolta (non si viene incontro alle reciproche esigenze)		① ② ③ ④ ⑤	77
D6.3	Scarsa propensione dei dirigenti a rapportarsi positivamente con i subalterni		① ② ③ ④ ⑤	78
D6.4	Non sono presenti referenti chiari per eventuali suggerimenti, lamentele, problemi		① ② ③ ④ ⑤	79
D6.5	Non esistono codici etici e comportamentali		① ② ③ ④ ⑤	80
D6.6	Non esistono adeguati sistemi di controllo per il rispetto di regole comportamentali		① ② ③ ④ ⑤	81
D6.7	Non esiste un organismo aziendale deputato alla gestione dei casi di disagio lavorativo		① ② ③ ④ ⑤	82
D6.8	Non esiste un documento in cui siano indicate regole atte a limitare l'eccesso di competitività		① ② ③ ④ ⑤	83
D6.9	Non è previsto un periodico controllo del clima lavorativo		① ② ③ ④ ⑤	84

## Allegati

<b>D7 Divisione del lavoro e organizzazione delle gerarchie</b>		Fase	Livello	Note
D7.1	Elevato numero di funzioni e posizioni in rapporto alle dimensioni aziendali		① ② ③ ④ ⑤	85
<b>D8 Organigramma delle responsabilità</b>				
D8.1	Inadeguata definizione e comunicazione dell'organigramma delle responsabilità		① ② ③ ④ ⑤	86
<b>D9 Mansionari</b>				
D9.1	Inadeguata definizione e comunicazione dei mansionari		① ② ③ ④ ⑤	87
<b>D10 Procedure</b>				
D10.1	Non sono state definite		① ② ③ ④ ⑤	88
D10.2	Non sono stati consultati i lavoratori per la loro formulazione		① ② ③ ④ ⑤	89
D10.3	Non vi sono strumenti per acquisire, su di esse, suggerimenti dai lavoratori		① ② ③ ④ ⑤	90
D10.4	Risultano inadeguate alle finalità produttive		① ② ③ ④ ⑤	91
D10.5	Determinano incongruenze fra le varie fasi delle attività		① ② ③ ④ ⑤	92
D10.6	Non è stato effettuato adeguato addestramento in relazione ad esse		① ② ③ ④ ⑤	93
D10.7	E' difficile il loro rispetto da parte dei lavoratori		① ② ③ ④ ⑤	94
D10.8	Non vengono effettuate adeguate verifiche sul loro rispetto		① ② ③ ④ ⑤	95
<b>D11 Risorse economiche, tecniche e umane (organico)</b>				
D11.1	Non sono state definite le risorse necessarie allo svolgimento delle attività		① ② ③ ④ ⑤	96
D11.2	Le risorse messe a disposizione non corrispondono a quelle previste		① ② ③ ④ ⑤	97
D11.3	Le risorse messe a disposizione sono inadeguate		① ② ③ ④ ⑤	98
<b>D12 Gestione dell'informazione</b>				
D12.1	I dirigenti non assicurano la circolazione delle informazioni (ad es. con riunioni o bacheche affisse)		① ② ③ ④ ⑤	99
D12.2	I dirigenti non chiedono di essere informati sui problemi		① ② ③ ④ ⑤	100
D12.3	Non esistono scambi di comunicazione con altri gruppi di lavoro		① ② ③ ④ ⑤	101
D12.4	Non sono adeguatamente comunicati a tutti i dipendenti i documenti definiti dall'azienda su responsabilità sociale, codici e etici e comportamentali, controllo della competitività		① ② ③ ④ ⑤	102
<b>D13 Programmi di attività per il raggiungimento degli obiettivi</b>				
D13.1	Non sono stati definiti i programmi di attività per il raggiungimento degli obiettivi		① ② ③ ④ ⑤	103
D13.2	Non vengono effettuate verifiche circa il rispetto dei programmi		① ② ③ ④ ⑤	104
<b>D14 Scorrevolezza organizzativa</b>				
D14.1	Vi è incoerenza fra gli enunciati e la prassi operativa		① ② ③ ④ ⑤	105
D14.2	E' inadeguato il coordinamento delle attività		① ② ③ ④ ⑤	106

## Allegati

<b>D15 Supporto</b>		Fase	Livello	Note	
D15.1	I dirigenti non trattano i dipendenti in maniera equa		① ② ③ ④ ⑤		107
D15.2	Non esiste collaborazione fra colleghi (es. per cambio turno, aiuto non richiesto, empatia per i problemi altrui...)		① ② ③ ④ ⑤		108
D15.3	Non tutti si impegnano per raggiungere i risultati		① ② ③ ④ ⑤		109
D15.4	Non vi è comunicazione fra colleghi (luoghi d'incontro strutturati, modalità fissa di scambio informazioni)		① ② ③ ④ ⑤		110
D15.5	Non vi è la sensazione di far parte di un team		① ② ③ ④ ⑤		111
D15.6	Non viene garantito adeguato supporto ai lavoratori		① ② ③ ④ ⑤		112
<b>D16 Stile di supervisione e meccanismi di controllo</b>					
D16.1	assenza di sistemi di feedback per far conoscere ai lavoratori il giudizio aziendale sulla qualità del proprio lavoro		① ② ③ ④ ⑤		113
D16.2	Sono eccessivi i controlli effettuati		① ② ③ ④ ⑤		114
<b>D17 Valorizzazione delle risorse umane</b>					
D17.1	Inadeguatezza della formazione		① ② ③ ④ ⑤		115
D17.2	Inadeguatezza dell'addestramento		① ② ③ ④ ⑤		116
D17.3	Inadeguatezza dell'aggiornamento		① ② ③ ④ ⑤		117
D17.4	Compiti inadeguati rispetto alla professione e alla qualifica (dequalificazione, demansionamento)		① ② ③ ④ ⑤		118
<b><u>E</u> RUOLO</b>					
<b>E1 Criteri di attribuzione</b>					
E1.1	Non appaiono chiari ai lavoratori i criteri di attribuzione di ruolo e responsabilità		① ② ③ ④ ⑤		119
<b>E2 Chiarezza</b>					
E2.1	L'organizzazione del lavoro porta con se ambiguità di ruolo per i lavoratori		① ② ③ ④ ⑤		120
E2.2	Mancanza di chiarezza in ordine alle aspettative		① ② ③ ④ ⑤		121
<b>E3 Condivisione</b>					
E3.1	I lavoratori non condividono il ruolo attribuito		① ② ③ ④ ⑤		122
<b>E4 Adeguatazza (eccesso / insufficienza)</b>					
E4.1	Il ruolo attribuito eccede le capacità e la formazione dei lavoratori		① ② ③ ④ ⑤		123
E4.2	Incapacità da parte dell'organizzazione di utilizzare appieno capacità e formazione dei singoli		① ② ③ ④ ⑤		124
<b>E5 Conflitto</b>					
E5.1	Ai lavoratori viene chiesto di svolgere un ruolo in conflitto con i propri valori		① ② ③ ④ ⑤		125
E5.2	Al lavoratore vengono assegnati ruoli incompatibili fra loro		① ② ③ ④ ⑤		126

## Allegati

**F PROGRESSIONE DI CARRIERA, SISTEMA PREMIANTE E DISCIPLINARE**

<b>F1 Sicurezza del lavoro</b>		Fase	Livello	Note
F1.1	Vi è presenza di lavoro atipico		① ② ③ ④ ⑤	127
<b>F2 Obsolescenza</b>				
F2.1	L'attività svolta è senza futuro e vi è il rischio di licenziamento per esubero di personale		① ② ③ ④ ⑤	128
<b>F3 Incongruenza di posizione</b>				
F3.1	Per molti lavoratori le promozioni concesse non sono adeguate a titolo di studio o anzianità di servizio		① ② ③ ④ ⑤	129
F3.2	Molti lavoratori hanno raggiunto il limite massimo di carriera		① ② ③ ④ ⑤	130
<b>F4 Equità dei criteri del sistema di retribuzione e progressione di carriera</b>				
F4.1	Non sono equi i criteri per stipendi, responsabilità, carriera		① ② ③ ④ ⑤	131
<b>F5 Trasparenza del sistema di retribuzione e di progressione di carriera</b>				
F5.1	Non sono presenti documenti che attestino i criteri e i percorsi di responsabilità di carriera		① ② ③ ④ ⑤	132
<b>F6 Incertezza sul sistema di premi e punizioni</b>				
F6.1	Non sono chiari i criteri e i percorsi per l'attribuzione dei premi e per la definizione delle punizioni		① ② ③ ④ ⑤	133
F6.2	Gli incentivi economici non sono distribuiti sulla base dell'efficacia delle prestazioni		① ② ③ ④ ⑤	134

**G AUTONOMIA DECISIONALE E CONTROLLO**

G1	Ridotta partecipazione al processo decisionale soprattutto in presenza di elevate responsabilità		① ② ③ ④ ⑤	135
G2	Mancanza di autonomia per l'esecuzione dei compiti		① ② ③ ④ ⑤	136
G3	Mancanza di controllo sul lavoro		① ② ③ ④ ⑤	137
G4	Assenza di strumenti di autovalutazione circa la bontà del lavoro eseguito		① ② ③ ④ ⑤	138

**H ASPETTI RELAZIONALI****H1 Rapporti interpersonali**

H1.1	Le relazioni non sono amichevoli e collaborative		① ② ③ ④ ⑤	139
H1.2	Non vi è la possibilità di libera espressione di opinioni divergenti		① ② ③ ④ ⑤	140
H1.3	Non vi è possibilità di interazione sociale nello svolgimento della mansione		① ② ③ ④ ⑤	141
H1.4	Il lavoratore non viene informato di eventuali critiche nei suoi confronti		① ② ③ ④ ⑤	142
H1.5	Eccesso di concorrenza, rivalità, competitività sul lavoro (se l'assetto organizzativo comporta meccanismi che favoriscono la competitività)		① ② ③ ④ ⑤	143
H1.6	Si sono verificati frequenti litigi (es più di uno a settimana)		① ② ③ ④ ⑤	144

*Allegati*

		Fase	Livello	Note
H1.7	Le situazioni conflittuali non vengono generalmente affrontate in modo chiaro ed efficace		① ② ③ ④ ⑤	145
H1.8	Le divergenze fra i lavoratori non si manifestano in forma di avversione dichiarata		① ② ③ ④ ⑤	146

**H2 Condizioni di isolamento fisico e psicologico**

H2.1	Si lavora in condizioni di isolamento lontano dai colleghi e senza possibilità di contattarli		① ② ③ ④ ⑤	147
H2.2	Non si lavora in gruppo (es chi esprime una opinione divergente viene escluso dal gruppo di lavoro)		① ② ③ ④ ⑤	148

**H3 Violenze morali**

H3.1	Si sono verificate situazioni di vessazione o persecuzione psicologica		① ② ③ ④ ⑤	149
H3.2	L'azienda non ha previsto misure per la prevenzione delle violenze morali		① ② ③ ④ ⑤	150
H3.3	I lavoratori non sono informati sulle misure attuate dall'azienda per prevenire le violenze morali		① ② ③ ④ ⑤	151

**H4 Esposizione a violenza**

H4.1	Il lavoro espone al contatto col pubblico in condizioni di isolamento e in ambienti a rischio		① ② ③ ④ ⑤	152
------	---	--	-----------	-----

**I INTERFACCIA CASA - LAVORO**

I1	Richieste contrastanti tra casa e lavoro		① ② ③ ④ ⑤	153
I2	Scarso appoggio in ambiente domestico		① ② ③ ④ ⑤	154
I3	Sindrome del tempo libero sprecato		① ② ③ ④ ⑤	155

**J GESTIONE DEI CAMBIAMENTI**

J1	Non vengono adottate tecnologie innovative		① ② ③ ④ ⑤	156
J2	Non vengono adeguatamente informati i lavoratori circa i cambiamenti organizzativi		① ② ③ ④ ⑤	157

## **RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO DOCUMENTO DI VALUTAZIONE**

**(Per le aziende che occupano fino a 10 lavoratori)**

**Data**

**Azienda**

**Indirizzo:**

**Città:**

**N° lavoratori occupati:**

**Attività:**

Operatori coinvolti nella valutazione:

- ✓ RSPP
- ✓ RLS
- ✓ Medico competente
- ✓ Psicologo del lavoro
- ✓ Altro (...)

**VALUTAZIONE RISCHIO STRESS LAVORO CORRELATO****Fase 1:**

E' stata effettuata una valutazione del rischio analizzando le caratteristiche aziendali per verificarne la correlazione con fonti potenziali di stress e verificando l'esistenza di casi di disagio clinicamente accertati da centri pubblici di riferimento con nesso causale certo o altamente probabile con condizioni di stress lavorativo.

Le informazioni necessarie sono state raccolte attraverso:

- osservazione diretta
- esame della documentazione aziendale
- intervista libera a dirigenti
- intervista libera a singoli lavoratori
- incontri di gruppo coi lavoratori
- colloquio con il medico competente
- altro

Esistono casi conclamati di disagio clinicamente accertati da centri pubblici di riferimento con nesso causale o altamente probabile con condizioni di stress lavorativo:  si  no

- **E' necessario procedere all'approfondimento e alla gestione del/dei casi di disagio lavorativo accertati. Di tale attività verrà allegata relazione al presente documento di valutazione.**

Per l'analisi delle caratteristiche aziendali associabili alla presenza di fattori di rischio stress-correlati è stata utilizzata la seguente scheda:

*Allegati*

<b>CARATTERISTICHE AZIENDALI E DELLE ATTIVITA' ASSOCIABILI ALLA PRESENZA DI FATTORI DI RISCHIO PSICOSOCIALE</b>		
<b>Criteri maggiori</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Attività a rischio noto in letteratura: ricerca condotta nel 1987 dall'Università di Manchester (minatori, agenti di polizia, agenti di custodia carceraria, lavoratori delle costruzioni, etc.); attività individuate dalle linee guida sullo stress pubblicate nel 2004 dalla SIMLII (controllo del traffico aereo, guida di autobus, lavoro a turni, lavoratori della sanità, insegnanti, forze di polizia, pubblica amministrazione, lavori atipici e call center, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilizzo di contratti di lavoro atipico > 10%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elevata complessità organizzativa aziendale ( n. di funzioni o posizioni in rapporto alla dimensione aziendale )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attività lavorative in catena di montaggio monotona, ripetitive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lavoro a turni o notturno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contatto prolungato con il pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contatto con la sofferenza umana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esposizione al rischio di aggressioni fisiche o psicologiche da esterni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attività ad elevata responsabilità nei confronti di terzi, compresi i lavori in sub-appalto e le lavorazioni per le quali la normativa prevede l'obbligo di accertamenti su alcool e tossico-dipendenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attività ad elevata responsabilità per la produzione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attività ad elevato rischio infortunistico: indice INAIL > 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Criteri minori</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Ambiente non confortevole per spazi di lavoro, illuminazione, microclima, rumore, vibrazioni, igiene, ergonomia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilizzo di manodopera a scarsa integrazione sociale > 10%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilizzo di lavoro a cottimo o fortemente incentivato oltre il normale orario di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilizzo di manodopera ipersuscettibile (diversamente abili, donne in età fertile fra i 20 e i 40 anni, minori) in misura superiore al 30%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilizzo di manodopera di età superiore a 60 anni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Allegati***Fase 2:**

Per ritenere l'indagine esaustiva si è proceduto alla valutazione dell'esposizione al rischio dei lavoratori in relazione a 6 aree chiave dell'organizzazione del lavoro (Richieste, Controllo, Sostegno, Rapporti Interpersonali, Ruolo, Cambiamenti) utilizzando come riferimento le schede derivate dalla checklist indicata dalla HSE (Health and Safety Executive) come riferimento per sviluppare un programma di prevenzione dello stress in azienda tratta da una pubblicazione della Britain's Health and Safety Commission (HSC) e Health and Safety Executive (HSE) (Tackling Work-related Stress – a managers' guide to improving and maintaining employee health and well-being, Sudbury, HSE Books, 2001). Le schede, allegate al presente documento, sono compilate da:

datore di lavoro                       RSPP                                       psicologo del lavoro                                       altro

Le informazioni necessarie alla loro compilazione sono state raccolte mediante

- intervista a dirigenti
- intervista a singoli lavoratori
- intervista ai lavoratori durante riunioni di gruppo
- esame della documentazione aziendale
- osservazione diretta (sopralluoghi)

Gli esiti della valutazione consentono di affermare che:

Le misure attuate per evitare disfunzioni nella vita e nell'organizzazione del lavoro sono adeguate e non sono state individuate condizioni di lavoro stressanti per i lavoratori. La valutazione verrà, comunque, ripetuta a distanza di almeno di 2 anni. Verrà effettuata informazione dei lavoratori sui rischi correlabili a stress.

Sono state individuate condizioni lavorative stressanti derivanti dalle seguenti disfunzioni gestionali/organizzative:

Si procederà, pertanto, a:

- Attuare le misure necessarie ad eliminare le condizioni disfunzionali individuate. Degli interventi nel merito effettuati e della loro efficacia verrà stesa relazione che sarà allegata al presente documento di valutazione.
- Effettuare la formazione dei lavoratori sul rischio stress lavoro correlato
- Effettuare la sorveglianza sanitaria dei lavoratori su indicazione del medico competente.

Il datore di lavoro

.....

## **SCHEDE PER LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO - CORRELATO NELLE AZIENDE CHE OCCUPANO FINO A 10 LAVORATORI**

Derivate dalla checklist indicata dalla HSE (Health and Safety Executive) Confederation come riferimento per sviluppare un programma di prevenzione dello stress in azienda tratto da una pubblicazione della Britain's Health and Safety Commission (HSC) e Health and Safety Executive (HSE) (Tackling Work-related Stress – a managers' guide to improving and maintaining employee health and well-being, Sudbury, HSE Books, 2001)

Funzionano come riferimento per il datore di lavoro che effettua la valutazione del rischio da stress lavoro-correlato attraverso l'autocertificazione prevista dal comma 5 dell'art.29 del D.Lgs 81/08.

Prevedono l'analisi di 6 aree chiave dell'organizzazione del lavoro:

1. Richieste
2. Controllo
3. Sostegno
4. Rapporti interpersonali
5. Ruolo
6. Cambiamenti

Per ciascuna area è prevista l'espressione di un giudizio circa l'adeguatezza delle misure predisposte tenendo conto della soggettività dei lavoratori e dell'esistenza di sistemi per il recepimento e la gestione di problematiche individuali.

Consentono l'individuazione di eventuali disfunzioni per le quali dovrà essere definito un programma di interventi migliorativi e delle altre misure di tutela necessarie come l'informazione, la formazione e la sorveglianza sanitaria dei lavoratori

Il datore potrà effettuare direttamente l'analisi oppure decidere di servirsi del RSPP o di un consulente psicologo del lavoro. Dovranno essere indicati i criteri utilizzati per l'analisi, le informazioni utilizzate e gli strumenti impiegati per la loro raccolta. La definizione della necessità di sottoporre i lavoratori a sorveglianza sanitaria come previsto dall'art. 41 del D.Lgs. 81/08 spetta al medico competente aziendale.

## Allegati

<b>RICHIESTE</b>			
Attenzione posta a ciascuna componente dell'area <small>(1 = adeguata, 2 = migliorabile, 3 = inadeguata)</small>	I lavoratori ritengono di essere in grado di rispondere alle esigenze del lavoro <small>(1 = Sì, 2 = parzialmente, 3 = no)</small>	Sistemi locali per il recepimento e la gestione di problematiche individuali <small>(1 = presenti, 2 = insufficienti, 3 = assenti)</small>	
<b>Adeguatezza del carico di lavoro in rapporto all'orario di lavoro</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il carico di lavoro è stato definito in modo che ogni lavoratore sia in grado di svolgerlo senza eccessive pressioni nell'arco dell'orario di lavoro e viene fatta verifica sul campo circa l'adeguatezza dei carichi di lavoro assegnati</li> </ul>			
<b>Adeguatezza delle procedure di lavoro</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La definizione delle procedure ha visto il coinvolgimento dei lavoratori</li> <li>- Le procedure di lavoro sono state formalizzate in un documento</li> <li>- I lavoratori sono stati formati al rispetto delle procedure</li> <li>- Vengono effettuati periodici controlli del rispetto delle procedure</li> </ul>			
<b>Adeguatezza delle capacità e abilità dei lavoratori in rapporto al lavoro assegnato</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- nell'assegnare i compiti lavorativi si è tenuto conto delle capacità e delle abilità dei singoli lavoratori e si è fatta verifica sul campo che i lavoratori svolgano senza difficoltà i propri compiti</li> </ul>			
<b>Adeguatezza della professionalità dei lavoratori in rapporto al lavoro assegnato</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- nell'assegnare i compiti lavorativi si è tenuto conto della professionalità dei singoli lavoratori</li> </ul>			
<b>Adeguatezza dell'ambiente di lavoro</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- sono state predisposte misure per rendere confortevole l'ambiente di lavoro in rapporto a spazi, illuminazione, microclima, rumore, vibrazioni, igiene, ergonomia e vengono effettuate periodiche verifiche in relazione a questi aspetti</li> </ul>			
<b>Problematiche individuate dai lavoratori:</b>			
<b>Miglioramenti programmati:</b>			

## Allegati

<b>SOSTEGNO</b>			
	<b>Attenzione posta a ciascuna componente dell'area</b> (1 = adeguata, 2 = migliorabile, 3 = inadeguata)	<b>I lavoratori ritengono di essere sufficientemente informati e sostenuti da colleghi e superiori</b> (1 = Sì, 2 = parzialmente, 3 = no)	<b>Sistemi locali per il recepimento e la gestione di problematiche individuali</b> (1 = presenti, 2 = insufficienti, 3 = assenti)
<b>Presenza di misure e norme per ascoltare e supportare i lavoratori</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>sono state predisposte delle misure per ascoltare i lavoratori e supportarli qualora vi siano difficoltà allo svolgimento delle proprie attività</li> </ul>			
<b>Presenza di sistemi per abilitare e incoraggiare i dirigenti a ascoltare e supportare i lavoratori</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>esistono sistemi per incoraggiare i dirigenti a fornire il proprio supporto ai lavoratori e vengono fatte periodiche verifiche che il supporto prestato dai dirigenti ai lavoratori sia adeguato</li> </ul>			
<b>Presenza di sistemi per abilitare e incoraggiare i lavoratori a ascoltare e supportare i colleghi</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>esistono sistemi per incoraggiare i lavoratori ad ascoltare e supportare i colleghi e vengono fatte periodiche verifiche che il supporto reciproco fra i lavoratori sia adeguato</li> </ul>			
<b>Adeguatezza delle risorse disponibili per svolgere il lavoro</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>sono state predisposte risorse adeguate per lo svolgimento dei compiti</li> <li>sono previste verifiche periodiche rispetto alla disponibilità, per i lavoratori, di disporre delle risorse adeguate allo svolgimento dei compiti</li> </ul>			
<b>Presenza di feedback regolari per i lavoratori</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>esiste un sistema per informare, periodicamente, i lavoratori circa il giudizio dell'azienda rispetto al lavoro svolto</li> </ul>			
<b>Problematiche individuate dai lavoratori:</b>			
<b>Miglioramenti programmati:</b>			

## Allegati

<b>RAPPORTI INTERPERSONALI</b>			
Attenzione posta a ciascuna componente dell'area (1 = adeguata, 2 = migliorabile, 3 = inadeguata)	I lavoratori ritengono di non essere sottoposti a comportamenti inaccettabili o mobbing (1 = sì, 2 = parzialmente, 3 = no)	Sistemi locali per il recepimento e la gestione di problematiche individuali (1 = presenti, 2 = insufficienti, 3 = assenti)	
<b>Presenza di codici etici e comportamentali atti a evitare conflittualità e assicurare correttezza nei rapporti</b>			
- sono stati predisposti e divulgati codici comportamentali cui i lavoratori devono attenersi al fine di impedire che si creino conflittualità esagerate e comportamenti inaccettabili o condizioni di violenza psicologica sul posto di lavoro			
<b>Presenza di sistemi atti a recepire denunce da parte dei lavoratori di comportamenti inaccettabili</b>			
- è stato predisposta una procedura che consenta e incoraggi i lavoratori a denunciare comportamenti inaccettabili			
<b>Presenza di sistemi atti a gestire comportamenti inaccettabili</b>			
- sono previste procedure per la gestione di comportamenti inaccettabili			
<b>Presenza di sistemi atti a far gestire dai dirigenti comportamenti inaccettabili</b>			
- sono stati sensibilizzati i dirigenti alla gestione di comportamenti inaccettabili			
<b>Presenza di sistemi che favoriscano la condivisione delle informazioni rilevanti per lo svolgimento del lavoro all'interno dei gruppi</b>			
- sono stati predisposti sistemi o procedure che garantiscano la circolazione delle informazioni necessarie allo svolgimento del lavoro			
<b>Problematiche individuate dai lavoratori:</b>			
<b>Miglioramenti programmati:</b>			

*Allegati*

<b>RUOLO</b>			
Attenzione posta a ciascuna componente dell'area <small>(1 = adeguata, 2 = migliorabile, 3 = inadeguata)</small>	I lavoratori ritengono di conoscere e di ritenere adeguati ruolo e responsabilità attribuite <small>(1 = Sì, 2 = parzialmente, 3 = no)</small>	Sistemi locali per il recepimento e la gestione di problematiche Individuali <small>(1 = presenti, 2 = insufficienti, 3 = assenti)</small>	
<b>Adeguatezza dell'attribuzione dei ruoli e delle responsabilità in funzione delle caratteristiche dei lavoratori</b>			
- l'assegnazione di ruoli e responsabilità è stata effettuata tenendo conto delle caratteristiche dei lavoratori			
<b>Adeguatezza dell'attribuzione dei ruoli al fine di evitare possibili conflitti</b>			
- l'assegnazione di ruoli e responsabilità ha tenuto conto della necessità di evitare ruoli e responsabilità in contrasto fra loro - sono previsti controlli periodici rispetto alla presenza di ruoli e responsabilità in contrasto fra loro			
<b>Adeguatezza delle informazioni necessarie ai lavoratori per comprendere il proprio ruolo e le proprie responsabilità</b>			
- I lavoratori vengono adeguatamente informati circa il proprio ruolo e le proprie responsabilità e vengono effettuate verifiche che i lavoratori abbiano compreso e accettato ruolo e responsabilità loro assegnate			
<b>Problematiche individuate dai lavoratori:</b>			
<b>Miglioramenti programmati:</b>			

## Allegati

<b>CAMBIAMENTI</b>			
	Attenzione posta a ciascuna componente dell'area (1 = adeguata, 2 = migliorabile, 3 = inadeguata)	I lavoratori ritengono di conoscere e di essere coinvolti nei cambiamenti attuati dall'azienda (1 = Sì, 2 = parzialmente, 3 = no)	Sistemi locali per il recepimento e la gestione di problematiche individuali (1 = presenti, 2 = insufficienti, 3 = assenti)
<b>Adeguatezza e tempestività delle informazioni necessarie ai lavoratori per comprendere le ragioni dei cambiamenti</b>			
- sono state fornite, tempestivamente a i lavoratori le informazioni necessarie a comprendere le motivazioni che hanno indotto l'azienda ad attuare i cambiamenti			
<b>Consultazione dei lavoratori sui cambiamenti da attuare</b>			
- sono stati consultati i lavoratori per avere da loro indicazioni o suggerimenti rispetto ai cambiamenti da attuare			
<b>Adeguatezza dell'informazione e della formazione dei lavoratori in rapporto ai cambiamenti effettuati e alla loro tempestiva</b>			
- sono stati informati i lavoratori dei modi e dei tempi dei cambiamenti ed è stata fatta loro formazione in merito			
<b>Adeguatezza del sostegno dato ai dipendenti durante i cambiamenti</b>			
- sono stati predisposti sistemi per sostenere i lavoratori durante i cambiamenti			
<b>Problematiche individuate dai lavoratori:</b>			
<b>Miglioramenti programmati:</b>			

## Allegati

<b>CONTROLLO</b>			
Attenzione posta a ciascuna componente dell'area (1 = adeguata, 2 = migliorabile, 3 = inadeguata)	I lavoratori ritengono di essere ascoltati in merito alle modalità di svolgimento del lavoro (1 = Sì, 2 = parzialmente, 3 = no)	Sistemi locali per il recepimento e la gestione di problematiche individuali (1 = presenti, 2 = insufficienti, 3 = assenti)	
<b>Possibilità, per i lavoratori, di influire sui tempi di svolgimento del lavoro</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- il lavoro è stato progettato in modo che ogni lavoratore possa variare i tempi di svolgimento delle attività a seconda delle esigenze e che non sia, invece, legato al rigido rispetto di tempi predefiniti</li> <li>- vengono effettuati periodici controlli sull'esistenza di autonomia dei lavoratori in rapporto ai tempi di svolgimento del lavoro</li> </ul>			
<b>Valorizzazione delle capacità e dello spirito di iniziativa dei lavoratori</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- vengono adeguatamente considerate e incoraggiate le iniziative positive dei lavoratori e si dà spazio a iniziative tese a sfruttare al meglio le capacità dei lavoratori</li> </ul>			
<b>Stimolo, per i lavoratori, allo sviluppo di nuove capacità e abilità</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- vengono prese iniziative tese a stimolare i lavoratori a sviluppare le proprie capacità e abilità per migliorare la qualità del proprio lavoro</li> </ul>			
<b>Possibilità di influire sui ritmi di lavoro</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- il lavoro è stato progettato in modo che i lavoratori possano influenzare i ritmi di lavoro</li> <li>- vengono effettuati periodici controlli sull'esistenza della possibilità, per i lavoratori, di gestire i tempi di lavoro</li> </ul>			
<b>Consultazione dei lavoratori sulle modalità di svolgimento del lavoro</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- i lavoratori vengono consultati sulle modalità di svolgimento del lavoro</li> </ul>			
<b>Problematiche individuate dai lavoratori:</b>			
<b>Miglioramenti programmati:</b>			