

*Strumenti per la gestione e l'implementazione della
valutazione dello stress lavoro-correlato*

Roma Auditorium INAIL 12 ottobre 2011

**Il ruolo della vigilanza nella
valutazione e gestione del rischio
da stress lavoro-correlato**

Fulvio d'Orsi

Coordinatore Gruppo Tecnico Interregionale



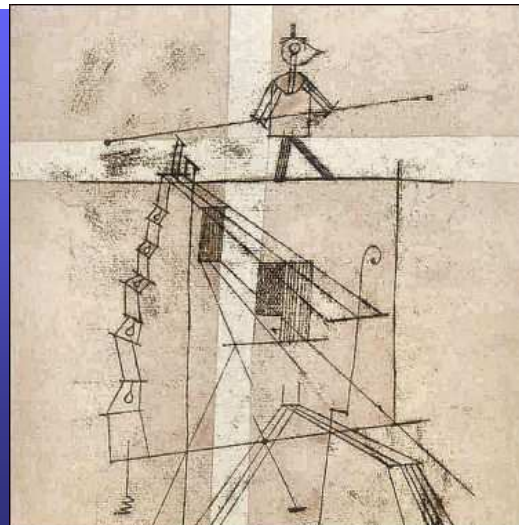
STRESS LAVORO-CORRELATO

Formulare Indicazioni

*alla luce della circolare del 18 novembre 2010 del Ministero del Lavoro
per la corretta gestione del rischio da stress lavoro-correlato
e per l'attività di vigilanza:*

*requisiti minimi che le valutazioni devono soddisfare,
criteri per l'individuazione delle azioni correttive,
criteri per il controllo delle aziende da parte degli organi di vigilanza.*

*Indicazioni per il ruolo dei Servizi di prevenzione e sicurezza, le risorse
professionali e la formazione degli operatori.*



59 faq

A. Aspetti generali

B. Principi generali della valutazione dello stress lavoro-correlato

C. La partecipazione dei lavoratori

D. La valutazione preliminare

E. Misure correttive e azioni di miglioramento

F. La valutazione approfondita

G. Verifica e monitoraggio

H. Il medico competente e la sorveglianza sanitaria

I. Indicazioni per la vigilanza

ALCUNI ESEMPI

A. Aspetti generali

La valutazione dello stress lavoro correlato riguarda anche la valutazione del burn out e del mobbing ?

Che valenza hanno le indicazioni metodologiche della Commissione consultiva ?

Che valenza ha il documento “valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato” prodotto da INAIL Dipartimento di medicina del lavoro – ex ISPESL (maggio 2011) ?

Quali sono gli adempimenti che consentono alle aziende che non hanno ultimato la valutazione entro il 31 dicembre 2010, di essere conformi ?

Per le aziende che occupano fino a 10 lavoratori è possibile autocertificare l'effettuazione della valutazione dello stress lavoro-correlato ?

B Principi generali della valutazione dello stress lavoro-correlato

Qual è il percorso che deve essere seguito ?

Quali sono i contenuti minimi del DVR in relazione alla valutazione del rischio da stress lavoro-correlato ?

Chi conduce, chi partecipa al processo di valutazione ?

C. La partecipazione dei lavoratori

Come deve essere assicurata la partecipazione dei lavoratori ?

D. La valutazione preliminare

E' possibile adattare le check list alle specificità di settore produttivo e/o alla dimensione aziendale ?

Con quali modalità devono essere “sentiti” i lavoratori ?

Quali sono i criteri per individuare gruppi omogeni/partizioni organizzative ?

E. Misure correttive e azioni di miglioramento

Come si verifica l'efficacia delle misure correttive e delle azioni di miglioramento ?

F. La valutazione approfondita

Si può effettuare una valutazione approfondita indipendentemente dall'esito della valutazione preliminare ?

In quali casi può essere opportuna anche se non obbligatoria ?

Quali sono le caratteristiche degli strumenti utilizzati nella valutazione approfondita e in base a quali criteri devono essere scelti ?

G. Verifica e monitoraggio

Quali sono i tempi per la verifica e l'aggiornamento della valutazione del rischio da stress lavoro-correlato ?

H. Il medico competente e la sorveglianza sanitaria

Per lo stress lavoro correlato ricorre l'obbligo di sorveglianza sanitaria ?

Il datore di lavoro può legittimamente istituire la sorveglianza sanitaria dei lavoratori esposti a stress lavoro-correlato ?

In quali casi può essere opportuna la sorveglianza sanitaria dei lavoratori esposti a stress lavoro-correlato ?

Come vanno gestite le richieste di visita da parte dei lavoratori ?

Quale protocollo e quali criteri per i giudizi di idoneità ?

I. Indicazioni per la vigilanza

Quali sono i requisiti minimi che devono essere rispettati per la valutazione dello stress lavoro correlato ?

Quale sanzione si applica in caso di mancata o carente valutazione del rischio ?

Quali obiettivi formativi vanno individuati per gli operatori dei servizi di prevenzione e vigilanza delle ASL?

Cosa si deve fare quando singoli lavoratori o gruppi di lavoratori si rivolgono ai servizi di prevenzione e vigilanza delle ASL per problematiche di stress lavoro correlato ?

Principi generali:

- L'oggetto della valutazione è l'organizzazione del lavoro
- La valutazione deve essere orientata alle soluzioni (non alla mera pesatura del rischio)
- La valutazione non è valida senza la partecipazione dei lavoratori
- E' parte integrante della VR



Principi generali:

- Valutazione in 2 fasi
- Eventi sentinella - Fattori di contesto e contenuto
- Le check list verificano sia gli stressors sia ciò che si può fare per gestire gli stressors
- Tutti elementi oggettivi e verificabili (non solo eventi sentinella)



“Soggettivo” o “oggettivo” ?

WHO 2010

Health Impact of Psychosocial Hazards at work: An Overview

The most accurate objective assessments of work-related stress appear to be a combination of physical hormone tests, objective workload measurements and observations of working conditions that are matched against information from workers



ELEMENTI DA VALUTARE	VALUTAZIONE “OGGETTIVA”	VALUTAZIONE “SOGGETTIVA”
Indicatori di effetto (“eventi sentinella”) -indici infortunistici, -assenze per malattia, -ricambio del personale, -procedimenti e sanzioni, -segnalazioni del medico competente	Analisi su base documentale dei dati presenti in azienda.	impossibile
Fattori di contenuto del lavoro -ambiente di lavoro ed attrezzature -pianificazione dei compiti -carichi, ritmi di lavoro -orario di lavoro, turni	Analisi delle caratteristiche del lavoro, su base osservazionale e documentale anche con uso di check list	Verifica della percezione soggettiva dei lavoratori mediante questionari, focus group o interviste
Fattori di contesto del lavoro -funzione e cultura organizzativa -ruolo nell’ambito dell’organizzazione -l’evoluzione e lo sviluppo di carriera, -autonomia decisionale e controllo -rapporti interpersonali al lavoro -interfaccia casa-lavoro	Analisi delle caratteristiche del lavoro, su base osservazionale e documentale anche con uso di check list	Verifica della percezione soggettiva dei lavoratori mediante questionari, focus group o interviste semistrutturate
Fattori propriamente soggettivi -tensioni emotive e sociali -sensazione di non poter far fronte alla situazione -percezione di mancanza di attenzione nei propri confronti	impossibile	Verifica mediante questionari, focus group o interviste semistrutturate
Fattori propriamente soggettivi (indicatori di effetto) -disturbi e patologie riferibili allo stress -alterazione parametri clinici/subclinici	Valutazione epidemiologica dei dati della sorveglianza sanitaria	Verifica mediante questionari

ELEMENTI DA VALUTARE	VALUTAZIONE “OGGETTIVA”	VALUTAZIONE “SOGGETTIVA”
Indicatori di effetto (“eventi sentinella”) -indici infortunistici, -assenze per malattia, -ricambio del personale, -procedimenti e sanzioni, -segnalazioni del medico competente	Analisi su base documentale dei dati presenti in azienda.	impossibile
Fattori di contenuto del lavoro -ambiente di lavoro ed attrezzature -pianificazione dei compiti -carichi, ritmi di lavoro -orario di lavoro, turni	Analisi delle caratteristiche del lavoro, su base osservazionale e documentale anche con uso di check list	Verifica della percezione soggettiva dei lavoratori mediante questionari, focus group o interviste
Fattori di contesto del lavoro -funzione e cultura organizzativa -ruolo nell’ambito dell’organizzazione -l’evoluzione e lo sviluppo di carriera, -autonomia decisionale e controllo -rapporti interpersonali al lavoro -interfaccia casa-lavoro	Analisi delle caratteristiche del lavoro, su base osservazionale e documentale anche con uso di check list	Verifica della percezione soggettiva dei lavoratori mediante questionari, focus group o interviste semistrutturate
Fattori propriamente soggettivi -tensioni emotive e sociali -sensazione di non poter far fronte alla situazione -percezione di mancanza di attenzione nei propri confronti	impossibile	Verifica mediante questionari, focus group o interviste semistrutturate
Fattori propriamente soggettivi (indicatori di effetto) -disturbi e patologie riferibili allo stress -alterazione parametri clinici/subclinici	Valutazione epidemiologica dei dati della sorveglianza sanitaria	Verifica mediante questionari

ELEMENTI DA VALUTARE	VALUTAZIONE “OGGETTIVA”	VALUTAZIONE “SOGGETTIVA”
Indicatori di effetto (“eventi sentinella”) -indici infortunistici, -assenze per malattia, -ricambio del personale, -procedimenti e sanzioni, -segnalazioni del medico competente	Analisi su base documentale dei dati presenti in azienda.	impossibile
Fattori di contenuto del lavoro -ambiente di lavoro ed attrezzature -pianificazione dei compiti -carichi, ritmi di lavoro -orario di lavoro, turni	Analisi delle caratteristiche del lavoro, su base osservazionale e documentale anche con uso di check list	Verifica della percezione soggettiva dei lavoratori mediante questionari, focus group o interviste
Fattori di contesto del lavoro -funzione e cultura organizzativa -ruolo nell’ambito dell’organizzazione -l’evoluzione e lo sviluppo di carriera, -autonomia decisionale e controllo -rapporti interpersonali al lavoro -interfaccia casa-lavoro	Analisi delle caratteristiche del lavoro, su base osservazionale e documentale anche con uso di check list	Verifica della percezione soggettiva dei lavoratori mediante questionari, focus group o interviste semistrutturate
Fattori propriamente soggettivi -tensioni emotive e sociali -sensazione di non poter far fronte alla situazione -percezione di mancanza di attenzione nei propri confronti	impossibile	Verifica mediante questionari, focus group o interviste semistrutturate
Fattori propriamente soggettivi (indicatori di effetto) -disturbi e patologie riferibili allo stress -alterazione parametri clinici/subclinici	Valutazione epidemiologica dei dati della sorveglianza sanitaria	Verifica mediante questionari

Valutazione del rischio stress lavoro-correlato

Elementi critici

- tempi di attuazione della valutazione
- individuazione gruppi omogenei (valutazione specifica del luogo di lavoro)
- partecipazione lavoratori e/o RLS
- azioni correttive
- valutazione negativa nelle attività a rischio “noto”

Stress - burnout - mobbing

La valutazione dello stress lavoro-correlato comprende anche il **burnout** che rappresenta una forma particolarmente esasperata di stress da disfunzione organizzativa.

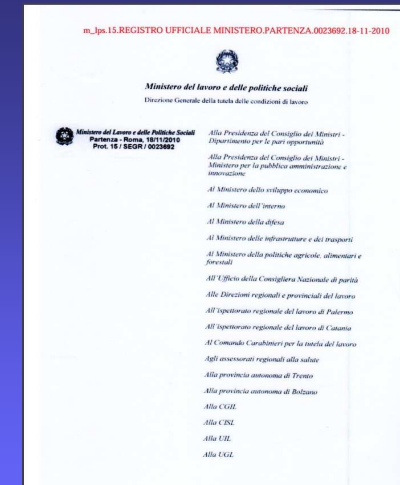
Per quanto riguarda il **mobbing** - trattandosi di comportamenti individuali, volontari, illeciti e dolosi - non può essere oggetto di valutazione del rischio in senso stretto. Tuttavia la valutazione dello SLC prende in esame aspetti dell'organizzazione del lavoro che possono rappresentare elementi di attacco a una o più persone come atti vessatori, o che possono costituire un terreno favorevole, così come la presenza di casi di mobbing in azienda (istanze giudiziarie) va considerata come evento sentinella.

Le indicazioni metodologiche della Commissione consultiva

Costituiscono il livello minimo di attuazione dell'obbligo, che deve essere soddisfatto in tutte le aziende

Il documento “Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato” prodotto da INAIL, Dipartimento di medicina del lavoro – ex ISPESL

Uno strumento di valutazione che è coerente con le indicazioni della commissione, l'accordo europeo e il dettato normativo. Tuttavia non è l'unico strumento disponibile



Ad oggi (un anno di distanza) cosa devono aver fatto le aziende ?

Le aziende micro , piccole e medie aziende (fino a 250 addetti) devono aver **completato almeno la fase preliminare** pianificando le misure correttive e di miglioramento eventualmente necessarie.

Per le grandi aziende, ci deve essere una **programmazione temporale** delle attività di valutazione con l'indicazione del termine finale di espletamento. Il termine riguarda la prima fase (valutazione preliminare).

Le attività programmate devono essere effettivamente iniziate con:

- indicazione gli strumenti adottati;
- individuazione di gruppi omogenei o partizioni organizzative,
- definizione di un piano con scadenze, percorso di valutazione, calendario di valutazione dei gruppi o partizioni.

Aziende fino a 10 lavoratori

Autocertificazione: sì, ma....

assenza di documento di valutazione non significa assenza di documentazione (verbali di riunioni, check list...).

L'autocertificazione quindi è da inquadrarsi come “certificazione di avvenuta valutazione” e va da sé che l'avvenuta valutazione rimanda ad approfondimenti che significano “effettiva valutazione del rischio”.



Il percorso di valutazione

- Pianificazione della valutazione
- Costituzione team di valutazione
- Scelta dello strumento di valutazione
- Formazione valutatori (se necessaria)
- Individuazione gruppi omogenei
- Valutazione preliminare
- Azioni correttive (se necessarie)
- Verifica
- Eventuale valutazione approfondita
- Monitoraggio e aggiornamento



- Se si sceglie un metodo di valutazione non è corretto solo adottare la check list ma occorre rispettare complessivamente le indicazioni metodologiche
- In linea generale le check list NON sono adattabili



Contenuti minimi del DVR

Rispetto art. 28 comma 2 D.Lgs. 81/08

relazione di valutazione, criteri adottati per la valutazione
risultati
interventi correttivi,
azioni di miglioramento,
piano attuativo

Rispetto indicazioni Commissione Consultiva

eventi sentinella, fattori di contesto e di contenuto
“sentiti” lavoratori e/o RLS
se rilevati elementi di stress lavoro-correlato azioni correttive
e/o valutazione approfondita

Contenuti minimi del DVR

- descrizione dell'organizzazione del lavoro
- criteri e metodi di valutazione
- figure aziendali coinvolte
- formazione delle figure aziendali coinvolte (ove effettuata)
- azioni comunicative ed informative (ove intraprese)
- individuazione dei gruppi omogenei ed esplicitazione del criterio adottato
- modalità con la quale sono stati sentiti i lavoratori
- analisi del rischio, risultati e sua classificazione;
- interventi di prevenzione e azioni di miglioramento comprese iniziative di informazione e sensibilizzazione sul rischio individuato;
- il piano attuativo dei suddetti interventi con l'indicazione dei soggetti aziendali che vi devono provvedere;
- valutazione dell'efficacia degli interventi adottati (criteri ed esito)
- valutazione approfondita, se prevista e risultati;
- sorveglianza sanitaria se adottata di iniziativa dal datore di lavoro quale misura di tutela
- pianificazione del monitoraggio nel tempo ed aggiornamento periodico.

Coinvolgimento dei lavoratori

Quando la modalità con cui sentire i lavoratori scelta dal datore di lavoro può considerarsi corretta ?



Coinvolgimento dei lavoratori

Quando la modalità con cui sentire i lavoratori scelta dal datore di lavoro può considerarsi corretta ?

- **i lavoratori sono effettivamente rappresentativi dei gruppi omogenei** (conoscono la realtà aziendale che viene valutata...)
- **la valutazione tiene adeguatamente conto dell'opinione dei lavoratori** (fase in cui sono sentiti, rapporto numerico all'interno del team, adeguata giustificazione in caso di conclusioni in disaccordo...)

Requisiti minimi della valutazione del rischio stress lavoro-correlato

Elementi critici

- le scelte organizzative relative **all'individuazione dei gruppi omogenei** e alle modalità adottate per **sentire i lavoratori** sono strettamente interconnesse
- nelle **attività a rischio noto** (es. Pronto soccorso, call center...) non vi può essere un rischio "basso" in assenza di misure atte a controllare il rischio esplicitate nel DVR e nel piano attuativo

Requisiti minimi della valutazione del rischio stress
lavoro-correlato

Elementi critici

differenza tra
rischio **IRRILEVANTE** e rischio **CONTROLLATO**

