



*Decreto Legislativo 81/2008 s. m. i.*

## **STRESS LAVORO-CORRELATO**

INDICAZIONI PER LA CORRETTA GESTIONE DEL RISCHIO E PER L'ATTIVITÀ  
DI VIGILANZA ALLA LUCE DELLA LETTERA CIRCOLARE DEL 18 NOVEMBRE  
2010 DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI





## **STRESS LAVORO-CORRELATO**

**Indicazioni per la corretta gestione del rischio e per l'attività di vigilanza alla luce della lettera circolare del 18 novembre 2010 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali**

*Gennaio 2012*

***Coordinatore: Fulvio d'Orsi<sup>1</sup>***

*Antonia Ballottin<sup>2</sup>, Rodolfo Buselli<sup>3</sup>, Pietro Bussotti<sup>4</sup>, Maria Pia Cancellieri<sup>5</sup>, Francesco Chicco<sup>1</sup>, Domenico Cocomazzi<sup>6</sup>, Marco Crema<sup>7</sup>, Giovanni Galli<sup>3</sup>, Raffaele Latocca<sup>8</sup>, Maria Gabriella Mavilia<sup>9</sup>, Franco Pugliese<sup>10</sup>, Marco Renso<sup>2</sup>, Graziano Rocco<sup>11</sup>, Domenico Sallesse<sup>3</sup>, Luciano Sant<sup>4</sup>, Dimitri Sossai<sup>9</sup>, Enzo Valenti<sup>1</sup>.*

<sup>1</sup>Regione Lazio; <sup>2</sup>Regione Veneto; <sup>3</sup>Regione Toscana; <sup>4</sup>Regione Umbria; <sup>5</sup>Regione Marche; <sup>6</sup>Regione Abruzzo; <sup>7</sup>Regione Sicilia; <sup>8</sup>Regione Lombardia; <sup>9</sup>Regione Liguria; <sup>10</sup>Regione Emilia-Romagna; <sup>11</sup>Regione Campania.

## **STRESS LAVORO-CORRELATO**

### **Indicazioni per la corretta gestione del rischio e per l'attività di vigilanza alla luce della lettera circolare del 18 novembre 2010 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali**

#### **Introduzione**

#### **A. Aspetti generali**

- A.1 Che cos'è lo stress ?
- A.2 Cosa si intende per stressor ?
- A.3 Lo stress è una malattia ?
- A.4 Che cos'è lo stress lavoro-correlato ?
- A.5 Quali sono i fattori lavorativi capaci di determinare condizioni di stress nei lavoratori ?
- A.6 Che cos'è il burn out ?
- A.7 Che cos'è il mobbing ?
- A.8 La valutazione dello stress lavoro correlato riguarda anche la valutazione del burn out e del mobbing ?
- A.9 Che valenza hanno le indicazioni metodologiche della Commissione consultiva per la valutazione dello stress lavoro-correlato ?
- A.10 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) ?
- A.11 Quali tempi generalmente occorrono per l'attuazione delle varie fasi del processo di valutazione ?
- A.12 La lettera circolare del Ministero del Lavoro del 18 novembre 2010 afferma che la data del 31 dicembre 2010 deve essere intesa come data di avvio delle attività di valutazione ai sensi delle indicazioni metodologiche della Commissione consultiva. Alla data del presente documento (circa un anno di distanza) cosa devono aver fatto le aziende per essere conformi a tali indicazioni?
- A.13 Le aziende che alla data di emanazione delle indicazioni metodologiche della Commissione consultiva (lettera-circolare del 18 novembre 2010) avevano già effettuato la valutazione del rischio da stress lavoro-correlato devono ripeterla ?
- A.14 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**

- B.1 Quali sono i principi generali a cui deve attenersi la valutazione dello stress lavoro correlato?
- B.2 Qual è il percorso che deve essere seguito ?
- B.3 Quali sono i contenuti minimi del DVR in relazione alla valutazione del rischio da stress lavoro-correlato ?
- B.4 Chi partecipa al processo di valutazione ?

## **C. La partecipazione dei lavoratori**

- C.1 Perché la partecipazione dei lavoratori alla valutazione dello stress lavoro-correlato è importante ?
- C.2 Come deve essere assicurata la partecipazione dei lavoratori ?
- C.3 Cosa si intende per campione rappresentativo dei lavoratori ?
- C.4 Qual è il ruolo del RLS ?

## **D. La valutazione preliminare**

- D.1 Qual è lo scopo della valutazione preliminare?
- D.2 Cosa sono le Check list e come vanno utilizzate?
- D.3 Quali sono i principi che regolano la corretta applicazione dei sistemi di valutazione osservazionali mediante check list ?
- D.4 Quali elementi devono essere presi in considerazione dalle check list ?
- D.5 E' possibile adattare le check list alle specificità di settore produttivo e/o alla dimensione aziendale ?
- D.6 Come definire i parametri normativi e i valori di riferimento per gli eventi sentinella ?
- D.7 Cosa deve essere riportato nelle annotazioni ?
- D.8 Quale documentazione deve supportare le check list
- D.9 Con quali modalità devono essere "sentiti" i lavoratori nella valutazione preliminare?
- D.10 Quando e perché è importante la suddivisione in gruppi omogenei/partizioni organizzative ?
- D.11 Quali sono i criteri per individuare i gruppi omogenei/partizioni organizzative ?
- D.12 Cosa si intende per valutazione oggettiva, parametrica e complessiva ?
- D.13 Come viene definita la soglia che rappresenta il livello di azione per il rischio da stress lavoro-correlato?

## **E. Misure correttive e azioni di miglioramento**

- E.1 In cosa consistono le misure correttive e le azioni di miglioramento ?
- E.2 Come si verifica l'efficacia delle misure correttive e delle azioni di miglioramento ?

## **F. La valutazione approfondita**

- F.1 Qual è lo scopo della valutazione approfondita ?
- F.2 Quando è obbligatorio effettuare la valutazione approfondita ?
- F.3 In quali casi può essere opportuna anche se non obbligatoria ?
- F.4 Quali fattori devono essere presi in esame nella valutazione approfondita ?
- F.5 Quali sono le caratteristiche degli strumenti utilizzati nella valutazione approfondita e in base a quali criteri devono essere scelti ?

## **G. Verifica e monitoraggio**

- G.1 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**

- H.1 Per lo stress lavoro correlato ricorre l'obbligo di sorveglianza sanitaria ?
- H.2 Qual è il ruolo del medico competente in relazione allo stress lavoro-correlato ?
- H.3 Come vanno gestite le visite mediche a richiesta dei lavoratori ?
- H.4 In quali casi può essere opportuna la sorveglianza sanitaria dei lavoratori esposti a stress lavoro-correlato ?
- H.5 Quale protocollo per la sorveglianza sanitaria e quali criteri per i giudizi di idoneità sono raccomandati ?

## **I. Indicazioni per la vigilanza**

- I.1 Quali sono le indicazioni pratiche a cui attenersi per verificare il rispetto degli obblighi di legge nella valutazione dello stress lavoro-correlato ?
- I.2 Quale sanzione si applica in caso di mancata o carente valutazione del rischio ?
- I.3 In quali casi si può applicare l'istituto della disposizione previsto dall'art. 302-bis del D. Lgs. 81/08 ?
- I.4 Oltre agli interventi di vigilanza quali azioni possono essere utilmente intraprese dai servizi di prevenzione e vigilanza delle ASL ?
- I.5 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 ?

## **Bibliografia**

### ***Appendice***

*Il ruolo dei Servizi di prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro, le risorse professionali e la formazione degli operatori.*

## Introduzione

Dal 31 dicembre 2010 è in vigore per tutte le aziende italiane l'obbligo di valutare il rischio da stress correlato al lavoro, introdotto in forma esplicita all'interno dell'art. 28 del D.Lgs. 81/08.

Dall'emanazione del Testo Unico si sono succeduti documenti scientifici e atti di indirizzo che hanno concorso a definire il concetto di stress lavoro-correlato e a sviluppare metodi e strumenti di valutazione. Le Regioni hanno contribuito attivamente a tale percorso. Inizialmente indicazioni operative sono state formulate in Lombardia, Toscana e Veneto. Alcune di queste esperienze hanno trovato una sede di confronto nell'ambito del "Network nazionale per la prevenzione del disagio psicologico nei luoghi di lavoro", coordinato dall'ISPESL, fornendo un importante contributo alla "Proposta metodologica per la valutazione dello stress lavoro-correlato" (marzo 2010). In seguito il Coordinamento tecnico interregionale P.I.S.L.L. ha istituito un sottogruppo di lavoro che ha realizzato la "Guida operativa sulla valutazione e gestione dello stress lavoro-correlato" (marzo 2010), proposta alla Commissione consultiva permanente come base di discussione. Infine le Regioni hanno partecipato ai lavori della Commissione consultiva e alla predisposizione delle indicazioni metodologiche pubblicate con la Lettera Circolare del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 18 novembre 2010. Alcuni operatori di istituzioni regionali, già presenti nel Network, hanno successivamente partecipato alla predisposizione del manuale del Dipartimento di medicina del lavoro dell'INAIL ex ISPESL (maggio 2011) che integra la proposta metodologica del Network e del Comitato Tecnico Interregionale con il modello Management Standards adattandoli alle indicazioni della Commissione consultiva.

Tutti questi documenti hanno concorso in maniera via via più stringente a definire l'oggetto della valutazione, mettendo al centro della stessa non il benessere o il malessere dei lavoratori, ma l'organizzazione del lavoro. In tal modo viene riaffermato con forza che il fine del processo di valutazione non è solo la pesatura del rischio, ma gli interventi correttivi e le azioni di miglioramento, cioè le misure di prevenzione che devono essere attuate per evitare che la situazione di rischio determini un danno alla salute dei lavoratori.

Il Coordinamento Interregionale P.I.S.L.L. ha ravvisato comunque la necessità, successivamente alle indicazioni metodologiche della Commissione consultiva, di rinnovare il mandato al sottogruppo di lavoro per *"Formulare indicazioni per la corretta gestione del rischio da stress lavoro-correlato e per l'attività di vigilanza alla luce della lettera circolare del 18 novembre 2010 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali"*. Il sottogruppo ha aperto i lavori il 14 giugno 2011 e li ha conclusi a dicembre con l'approvazione del presente documento che riguarda, in attuazione del mandato, i requisiti minimi che le valutazioni devono soddisfare, i criteri per l'individuazione delle azioni correttive, i criteri per il controllo delle aziende da parte degli organi di vigilanza; nonché alcune indicazioni sul ruolo dei Servizi di prevenzione e sicurezza, le risorse professionali e la formazione degli operatori.

La scelta di impostare il documento sotto forma di FAQ (Frequently Asked Questions) ha l'obiettivo di fornire risposte puntuali e sintetiche ai numerosi interrogativi che sono sorti in relazione all'attuazione pratica delle indicazioni della Commissione consultiva.

Dopo l'emanazione di tali indicazioni vi è stato un acceso dibattito sulla validità dell'approccio valutativo proposto, che non prevede obbligatoriamente la raccolta della percezione soggettiva da parte dei lavoratori. In realtà metodiche di valutazione dello stress lavoro correlato di tipo oggettivo o più correttamente *"osservazionali"* sono sempre esistite e la loro validità scientifica non è mai stata messa in discussione. Si tratta di metodi che prendono in esame fenomeni quali assenteismo, infortuni, turnover, misurano i carichi di lavoro, analizzano le caratteristiche dell'organizzazione



del lavoro, ecc. Generalmente sono metodi altamente specifici nell'individuare il tipo di carenze di un'organizzazione del lavoro deficitaria e suggerire possibili soluzioni mirate, ma possono a volte risultare meno sensibili dei metodi soggettivi, se descrivono l'organizzazione del lavoro come è formalmente e non come è percepita dai lavoratori.

In un documento del 2010 dell'OMS si afferma che il modo più accurato ed obiettivo di valutare lo stress lavoro-correlato è una combinazione di più strumenti tra cui misure oggettive del carico di lavoro e osservazioni delle condizioni di lavoro, confrontate con le informazioni provenienti dai lavoratori. (WHO, 2010).

Il modello introdotto dalle indicazioni metodologiche della Commissione consultiva prevede, pertanto, l'utilizzo di strumenti e metodi di valutazione scientificamente corretti. Ha inoltre il merito di porre al centro del processo l'adozione delle misure di prevenzione, secondo un approccio al rischio coerente con il D.Lgs. 81/08. Dovendo, tuttavia, fornire indicazioni concretamente attuabili per tutte le aziende di qualsiasi dimensione e per qualsiasi tipo di attività, le indicazioni della Commissione definiscono un livello minimo dell'obbligo basato su due fasi della valutazione: la prima obbligatoria di tipo osservazionale, la seconda eventuale di tipo soggettivo. Questo approccio sottintende una gerarchia, per cui nel caso in cui la valutazione oggettiva osservazionale non dimostri una situazione di stress lavoro-correlato, il processo si può concludere senza passare alla fase soggettiva. E' importante, pertanto, che, nell'ambito della verifica biennale da parte della Commissione consultiva, sia previsto uno studio della validità del metodo, con particolare riguardo alla possibilità che tale approccio determini falsi risultati negativi.

Inoltre le indicazioni della Commissione rinforzano la centralità dei soggetti aziendali della prevenzione quali protagonisti della valutazione preliminare, condotta con metodi osservazionali, nella lettura di elementi propri dell'organizzazione del lavoro, senza richiedere l'apporto di professionalità esterne. In questo modo, non essendo indispensabile il ruolo di un consulente esterno che dovrebbe essere indipendente, risulta estremamente importante il coinvolgimento dei lavoratori, per evitare che la valutazione sia "viziata" da una visione unilaterale.

In sintesi i due elementi irrinunciabili del processo di valutazione per ogni tipo di azienda sono: la chiara indicazione delle misure di prevenzione in essere o da attuare allo scopo di contrastare i fattori stressogeni presenti sul lavoro e il coinvolgimento dei lavoratori nell'analisi del rischio e nell'individuazione delle soluzioni.

## **A - ASPETTI GENERALI**

### **A.1 Che cos'è lo stress ?**

Secondo la teoria di Hans Selye, lo stress va inteso come la risposta fisiologica dell'organismo ad ogni richiesta di modificazione effettuata su di esso. Tale risposta viene anche definita "Sindrome generale di adattamento", ovvero una risposta aspecifica a qualsiasi richiesta (stressor) proveniente dall'ambiente esterno o interno, che vede coinvolti i sistemi biologici dell'organismo (nervoso, endocrino, cardiovascolare, immunitario).

L'individuo può ben adattarsi nell'affrontare un'esposizione a stressor per breve termine, cosa che può anche essere considerata positiva (eustress); un'esposizione prolungata e/o intensa a stressor può produrre reazioni di adattamento negative (distress). Inoltre i singoli individui possono reagire diversamente ad una stessa situazione data oppure possono reagire diversamente a situazioni simili in momenti diversi della propria vita, introducendo l'importanza del filtro cognitivo nell'attribuzione di valore ai singoli eventi.

Le conseguenze avversative del distress possono portare allo sviluppo di patologie psicosomatiche. Il distress scaturisce dalla sensazione individuale di non essere in grado di rispondere alle richieste o di non essere all'altezza delle aspettative.

### **A.2 Cosa si intende per stressor ?**

Lo stressor è un qualsiasi stimolo che richiede un adattamento da parte dell'individuo. Può essere interno o esterno all'individuo stesso e causare una risposta adeguata (eustress o stress positivo) o non adeguata (distress o stress negativo) in base all'intensità e alla durata dello stimolo stesso.

### **A.3 Lo stress è una malattia ?**

Lo stress non è una malattia, ma una reazione aspecifica di adattamento dell'individuo all'ambiente. Un'esposizione intensa e prolungata a stressor può invece causare patologie di natura sia psichica che somatica.

### **A.4 Che cos'è lo stress lavoro-correlato ?**

Il concetto di stress lavoro-correlato si ritrova nei contenuti dell'accordo quadro europeo del 2004, recepito in Italia con l'accordo interconfederale del 09/06/2008, laddove definisce lo stress come una "condizione...conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative riposte in loro". Quando tali richieste ed aspettative sono riferite al lavoro allora lo stress riguarda l'ambito lavorativo. Tuttavia non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro possono essere considerate come stress lavoro correlato. Lo stress lavoro correlato è causato da disfunzioni dell'organizzazione del lavoro.

### **A.5 Quali sono i fattori lavorativi (stressor) capaci di determinare condizioni di stress nei lavoratori ?**

Diversi fattori organizzativi possono causare lo stress lavoro-correlato, sia fattori legati al "contenuto" del lavoro (ambiente, compiti, carichi, ritmi...), sia fattori legati al "contesto" del



lavoro (cultura organizzativa, definizione di ruoli, carriera, autonomia, controllo, comunicazione, relazioni...).

### ***A.6 Che cos'è il burnout ?***

Il termine burnout indica il lavoratore “bruciato”, “fuso” e descrive il quadro sintomatologico individuale conseguente a condizioni di stress occupazionale prolungato caratterizzato da progressivo ritiro dalla vita relazionale organizzativa, distacco e disaffezione accompagnata da sviluppo di sindromi organiche e funzionali.

Il fenomeno è stato per lungo tempo collegato quasi esclusivamente alle professioni d'aiuto, esposte alla relazione con utenti in condizioni disagiate. Il continuo contatto con persone in condizioni di sofferenza fisica e sociale, l'alto investimento emotivo, il prolungato impegno professionale e personale, sono state considerate le condizioni favorevoli allo sviluppo della sindrome di burnout.

Studi più recenti hanno portato ad una ridefinizione del burnout quale sindrome che può colpire il singolo in relazione ad ogni tipo di organizzazione del lavoro. Le condizioni lavorative predittive sono del tutto sovrapponibili ai fattori favorevoli lo stress occupazionale. Se si interviene per valutare e gestire il rischio stress lavoro correlato, occupandosi delle condizioni di organizzazione del lavoro che lo favoriscono, si concorre alla prevenzione delle condizioni individuali di sviluppo della sindrome di burnout.

### ***A.7 Che cos'è il mobbing ?***

Il mobbing è una forma di molestia o violenza psicologica esercitata quasi sempre con intenzionalità lesiva, ripetuta in modo iterativo con modalità polimorfe (Documento di Consenso, Med. Lav., n. 92, 2001).

Le molestie avvengono quando uno o più lavoratori o dirigenti sono ripetutamente e deliberatamente maltrattati, minacciati e/o umiliati in circostanze connesse al lavoro. La violenza interviene quando uno o più lavoratori o dirigenti sono aggrediti in circostanze connesse al lavoro.

Molestie e violenza possono essere esercitate da uno o più lavoratori o dirigenti, allo scopo e con l'effetto di ferire la dignità della persona interessata, nuocere alla sua salute e/o creare un ambiente di lavoro ostile (Accordo quadro europeo sulle molestie e la violenza sul luogo di lavoro 08/11/2007, in via di recepimento).

### ***A.8 La valutazione dello stress lavoro-correlato riguarda anche la valutazione del burnout e del mobbing ?***

Per quanto riguarda il burnout, la valutazione dello stress lavoro-correlato comprende anche tale fenomeno in quanto esso rappresenta una forma particolarmente esasperata di stress da disfunzione organizzativa.

Per quanto riguarda il mobbing, nell'accordo quadro europeo del 2004 si afferma esplicitamente che “...il presente accordo non concerne la violenza, le molestie e lo stress post – traumatico”, pur riconoscendo le molestie e la violenza come fattori di stress lavoro-correlato e rimandandone la regolamentazione ad uno specifico accordo (effettivamente raggiunto a livello europeo nel novembre 2007).

Trattandosi di comportamenti individuali, volontari, illeciti e dolosi, il mobbing non può essere oggetto di valutazione del rischio in senso stretto. Tuttavia nel valutare il rischio da stress lavoro-correlato si prendono in considerazione aspetti dell'organizzazione del lavoro (di contenuto o di contesto) che possono rappresentare elementi di attacco a una o più persone come atti vessatori, o

che possono costituire un terreno favorevole. Allo stesso modo la presenza di casi di mobbing in azienda (istanze giudiziarie) va considerata come evento sentinella, indicatore di possibile stress lavoro-correlato. Individuare le disfunzioni organizzative è importante per la valutazione dello stress, ma non esaurisce l'azione di prevenzione e contrasto al fenomeno del mobbing, il quale presuppone una volontà lesiva da parte del mobber.

Il fatto che alla base del mobbing vi sia una precisa volontarietà lesiva e tale azione vessatoria venga condotta non sulla generalità dei lavoratori, ma in maniera mirata su singoli o su gruppi circoscritti, richiede la messa in atto di azioni preventive e di contrasto aggiuntive o comunque indipendenti rispetto a quelle dello stress lavoro-correlato (cfr. le indicazioni specifiche contenute nell'accordo europeo sui maltrattamenti e la violenza sul lavoro, del 8 novembre 2007).

#### ***A.9 Che valenza hanno le indicazioni metodologiche della Commissione consultiva per la valutazione dello stress lavoro-correlato ?***

Le indicazioni, elaborate per la finalità individuata dal D.Lgs. 81/08 di valutare lo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004, costituiscono il livello minimo di attuazione dell'obbligo, che deve essere soddisfatto in tutte le aziende pubbliche e private in cui trova applicazione il D.Lgs. 81/08. Ciò sottintende che le aziende devono adottare uno strumento metodologico che garantisca tale livello minimo. Fatto salvo pertanto l'obbligo di valutare in fase preliminare gli eventi sentinella e i fattori di contenuto e di contesto del lavoro, è possibile adottare strumenti più ampi e articolati. In particolare:

- è possibile affiancare i soggetti aziendali indicati per condurre la valutazione, con esperti esterni in possesso di specifiche professionalità;
- è possibile adottare fin dalla prima fase (preliminare) di valutazione strumenti che rilevano la percezione dei lavoratori;
- è possibile procedere alla rilevazione, in forma collettiva, di disturbi e/o patologie determinate o favorite dallo stress.

In ogni caso il riscontro con tali strumenti di condizioni di stress richiede l'attuazione di azioni correttive. Se le azioni correttive risultano inefficaci è comunque necessaria una valutazione approfondita, che non impieghi strumenti già utilizzati, ma ne preveda diversi o alternativi (es. se in fase di valutazione preliminare fosse già stato utilizzato un questionario, in fase approfondita potrebbero essere utilizzati focus group o altro questionario più analitico).

#### ***A.10 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) ?***

Il documento INAIL propone 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 (sia come check-list osservazionale, per la fase preliminare, sia come questionario soggettivo per la fase approfondita). E' possibile adottare anche altri strumenti con medesime caratteristiche, reperibili nella letteratura scientifica, che ugualmente possono corrispondere alle indicazioni della Commissione, come, ad esempio, le proposte formulate dalle regioni Toscana, Veneto e Basilicata.

Lo strumento contiene specifici passaggi metodologici quali le azioni relative alla "fase propedeutica" (costituzione del gruppo di gestione della valutazione, sviluppo di una strategia comunicativa e di coinvolgimento del personale, sviluppo del piano di valutazione del rischio) che non sono presenti in maniera esplicita nelle indicazioni della Commissione e pertanto non costituiscono un obbligo normativo. Tuttavia la validità tecnica dello strumento e l'affidabilità dei

risultati ottenuti presuppongono l'applicazione integrale dello strumento stesso, rispettando tutti i passaggi previsti.

### ***A.11 Quali tempi generalmente occorrono per l'attuazione delle varie fasi del processo di valutazione ?***

I tempi per realizzare la valutazione preliminare devono essere congrui con la dimensione e la complessità aziendale, in particolare in relazione al numero di partizioni organizzative o gruppi omogenei. Quest'ultimo aspetto riguarda in particolare le aziende di maggiori dimensioni per le quali il completamento della fase preliminare potrebbe richiedere un arco temporale di alcuni mesi.

Alcune tappe del percorso (individuazione gruppi/partizioni, piano di valutazione, costituzione team di valutazione, formazione dei partecipanti al team...) possono richiedere 1-2 mesi, senza significative differenze tra piccole, medie o grandi aziende.

La valutazione preliminare nelle aziende di maggiori dimensioni (oltre 250 addetti) può durare complessivamente da sei mesi a un anno; in quelle di minori dimensioni, tempi proporzionalmente minori.

A questo vanno successivamente aggiunti i tempi di attuazione di eventuali misure correttive e la verifica della loro efficacia, tempi commisurati alla natura e complessità delle misure correttive da attuare, che nelle situazioni più difficili e complesse potrebbero essere compresi tra alcuni mesi fino ad un anno. In ogni caso va definito un programma temporale di attuazione delle misure correttive e della loro verifica.

L'eventuale valutazione approfondita, dopo la messa in atto di misure correttive derivanti dalla valutazione preliminare e la verifica della loro insufficienza, potrà comportare tempi variabili sulla base del tipo di strumento utilizzato e del numero di gruppi omogenei o partizioni organizzative che la richiedono. Analogamente a quanto detto sopra, il Datore di lavoro dovrà definire un programma temporale di attuazione.

### ***A.12 La lettera circolare del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 18 novembre 2010 afferma che la data del 31 dicembre 2010 deve essere intesa come data di avvio delle attività di valutazione, ai sensi delle indicazioni metodologiche della Commissione consultiva. Alla data del presente documento, circa un anno di distanza cosa devono aver fatto le aziende per essere conformi a tali indicazioni?***

Le micro (fino a 10 addetti), le piccole (da 10 a 50 addetti) e le medie aziende (da 50 fino a 250 addetti) devono aver completato almeno la fase preliminare pianificando le misure correttive e di miglioramento eventualmente necessarie.

Per grandi aziende, che potrebbero non aver ancora terminato la valutazione preliminare per tutti i gruppi omogenei o partizioni organizzative individuati, le indicazioni della Commissione prevedono che ci debba essere una "programmazione temporale" delle attività di valutazione con l'indicazione del termine finale di espletamento. Tale termine riguarda ovviamente la prima fase (valutazione preliminare).

Le attività programmate devono essere effettivamente iniziate. Deve essere definito un piano con scadenze, percorso di valutazione, calendario di valutazione dei gruppi o partizioni. L'avvio del processo di valutazione deve essere indicato nel DVR con data certa. La programmazione temporale delle attività deve essere effettivamente rispettata (salvo giustificazione oggettiva e documentata). Nel processo di valutazione previsto non vi devono essere interruzioni ingiustificate.

***A.13 Le aziende che alla data di emanazione delle indicazioni metodologiche della Commissione consultiva (lettera circolare del 18 nov. 2010) avevano già effettuato la valutazione del rischio da stress lavoro-correlato, devono ripeterla ?***

Le indicazioni della Commissione dicono che la valutazione non deve essere ripetuta se è stata fatta coerentemente con i contenuti dell'accordo europeo del 8 ottobre 2004. Per essere coerente con tale accordo, la valutazione deve aver considerato tutta l'azienda e tutti i lavoratori dell'azienda, deve aver riguardato lo stress lavoro-correlato (mirata ai fattori stressogeni dell'organizzazione del lavoro) e non aver preso in esame solamente il benessere\malessere soggettivamente percepito dai lavoratori. A tale scopo deve aver preso in considerazione gli eventi sentinella potenziali indicatori di stress e può aver compreso l'analisi di fattori di contesto, di contenuto del lavoro e anche fattori soggettivi, non necessariamente tutti.

La valutazione deve consentire di individuare le misure correttive.

Le valutazioni correttamente eseguite prima delle indicazioni della Commissione consultiva si conformeranno del tutto a tali indicazioni, in occasione dell'eventuale verifica di efficacia delle azioni correttive ovvero in fase di aggiornamento della valutazione stessa, per scadenza oppure in occasione di significative modifiche del processo produttivo, dell'organizzazione del lavoro o a seguito di segnalazioni del medico competente (cfr. art. 29 c.3 D. Lgs 81/08).

Le aziende in cui la valutazione non corrisponda ai suddetti requisiti devono effettuarla ex novo o integrarla con gli indicatori eventualmente mancanti.

***A.14 Per le aziende che occupano fino a 10 lavoratori è possibile autocertificare l'effettuazione della valutazione dello stress lavoro-correlato ?***

Poiché le indicazioni elaborate dalla Commissione Consultiva Permanente ai sensi dell'art. 6, comma 8, lettera m-quater), non dispongono diversamente, si applicano le relative disposizioni generali dettate dal D. Lgs. 81/08 che all'art. 29, comma 5, recita: "I datori di lavoro che occupano fino a 10 lavoratori...possono autocertificare l'effettuazione della valutazione dei rischi. Quanto previsto nel precedente periodo non si applica alle attività di cui all'articolo 31, comma 6, lettere a), b), c), d) nonché g)". Tale agevolazione rimane in vigore non oltre il 30 giugno 2012.

L'autocertificazione di tutti i rischi deve riportare che è stato valutato anche il rischio da stress lavoro-correlato con le relative conclusioni. Accanto alla formalità dell'autocertificazione, è necessario che in azienda sia riscontrabile la "documentazione" attestante l'avvenuta valutazione (verbali di riunioni, check list...), in quanto l'assenza di documento di valutazione non può significare l'assenza della documentazione indispensabile per effettuare in concreto la valutazione. 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". Come affermato dalla giurisprudenza l'autocertificazione è il risultato di un iter valutativo precedentemente svolto.

L'autocertificazione non esime dal monitoraggio periodico e dall'aggiornamento della valutazione, al verificarsi delle ipotesi previste dall'articolo 29, comma 3, del D. Lgs. 81/08.

## ***B- PRINCIPI GENERALI DELLA VALUTAZIONE DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO***

### ***B.1 Quali sono i principi generali a cui deve attenersi la valutazione dello stress lavoro-correlato?***

La valutazione non è finalizzata solo a stabilire il livello di rischio ma ad individuare le misure correttive e le azioni di miglioramento che possono essere intraprese. La valutazione del rischio è un processo che non si esaurisce in un unico momento, ma ne prevede vari: la valutazione vera e propria, l'individuazione di misure correttive; la pianificazione di un piano attuativo (chi deve fare cosa); la rivalutazione per verificare l'efficacia delle misure attuate.

La valutazione quindi deve attenersi ai seguenti principi:

1. la valutazione è promossa e gestita dal datore del lavoro e/o dal top management;
2. l'oggetto della valutazione è l'organizzazione del lavoro: gli elementi che possono costituire fattori di stress lavoro-correlato e la loro percezione da parte dei lavoratori;
3. il processo è orientato alle soluzioni, soprattutto soluzioni di tipo collettivo, a forte valenza preventiva;
4. la valutazione si impernia sulla partecipazione effettiva dei lavoratori attraverso un processo di coinvolgimento dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti;
5. va garantita sempre e comunque la centralità degli attori interni della prevenzione (RSPP, Medico competente, RLS);
6. la valutazione deve integrarsi nel processo complessivo di valutazione dei rischi e nel relativo documento ed inserirsi nel programma generale di prevenzione e protezione aziendale con il relativo piano attuativo.

### ***B.2 Qual è il percorso che deve essere seguito ?***

Il rispetto delle indicazioni metodologiche della Commissione consultiva, all'interno del quadro generale degli obblighi di valutazione dei rischi delineato dagli artt. 17 e 28 del D. Lgs 81/08, comporta almeno l'attuazione delle tappe di seguito indicate, che devono essere esplicitamente pianificate secondo tempi stabiliti dalla stessa azienda.

- 1) Azioni propedeutiche che comprendono:
  - individuazione dei soggetti aziendali, eventualmente affiancati da consulenti esterni, che partecipano al processo di valutazione (costituzione del team di valutazione);
  - scelta dello strumento di valutazione (metodo da seguire);
  - formazione dei soggetti valutatori, sul metodo scelto, se necessaria;
  - individuazione dei gruppi omogenei/partizioni organizzative in cui suddividere l'azienda, in ragione dell'effettiva organizzazione aziendale;
  - definizione delle modalità con cui sentire i lavoratori o gli RLS\RLST, in relazione alla valutazione dei fattori di contesto e di contenuto.

Su tutti gli aspetti sopra citati devono essere consultati gli RLS, ai sensi dell'art. 50 comma 1 lett. b del D. Lgs 81/08.

- 2) Valutazione preliminare.
- 3) Individuazione e attuazione degli interventi correttivi, se necessari, in base ai risultati della valutazione preliminare.
- 4) Verifica dell'efficacia degli interventi attuati.
- 5) Valutazione approfondita, ove gli interventi correttivi siano risultati inefficaci.

- 6) Individuazione e attuazione di ulteriori interventi correttivi, se necessari, in base ai risultati della valutazione approfondita.
- 7) Monitoraggio e aggiornamento della valutazione.

Iniziative di informazione e sensibilizzazione rivolte a lavoratori, dirigenti e preposti, come azione propedeutica della valutazione possono risultare utili per favorire una partecipazione consapevole. Restano fermi gli obblighi di informazione e formazione previsti dagli artt. 36 e 37 del D.Lgs. 81/08 secondo i contenuti dell'accordo Stato-Regioni del 21 dicembre 2011.

Il Decreto della Regione Lombardia del 15 novembre 2011 fornisce indicazioni non solo per il rispetto dell'obbligo normativo, ma anche per la realizzazione di un buon percorso di valutazione del rischio (good practice) e su ulteriori possibili arricchimenti (best practice).

### ***B.3 Quali sono i contenuti minimi del DVR in relazione alla valutazione del rischio da stress lavoro-correlato ?***

In relazione alle disposizioni dell'art. 28 comma 2 del D.Lgs. 81/08 e alle indicazioni metodologiche della Commissione consultiva, il documento di valutazione del rischio deve corrispondere alla specifica realtà aziendale e riportare l'intero percorso di valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato che l'azienda ha seguito:

- a) descrizione dell'azienda e dell'attività lavorativa, che contenga gli elementi utili a giustificare il criterio di individuazione dei gruppi omogenei/partizioni organizzative di cui al successivo punto f);
- b) criteri e metodi di valutazione e figure aziendali coinvolte;
- c) modalità con la quale sono stati sentiti i lavoratori in rapporto ai fattori di contenuto e contesto;
- d) formazione delle figure aziendali coinvolte, ove effettuata;
- e) azioni comunicative ed informative, per tutti i lavoratori, ove intraprese
- f) individuazione dei gruppi omogenei di lavoratori o delle partizioni organizzative per ognuna delle quali è stata effettuata la valutazione e esplicitazione del criterio adottato per l'individuazione;
- g) analisi del rischio e risultati (valutazione preliminare, verifica dell'efficacia di interventi adottati ed eventuale valutazione approfondita);
- h) misure di prevenzione, sia quelle in atto, sia quelle da adottare con interventi correttivi in base all'esito della valutazione;
- i) il piano attuativo delle misure e degli interventi, con l'indicazione dei soggetti aziendali che vi devono provvedere;
- j) pianificazione del monitoraggio nel tempo ed aggiornamento periodico.

Nella fase compresa tra l'entrata in vigore dell'obbligo di valutazione e il suo completamento, il documento dovrà riportare come contenuti minimi, quanto già descritto nella precedente Domanda A.11

### ***B.4 Chi partecipa al processo di valutazione ?***

Ferma restando la centralità dei soggetti interni per tutte le fasi della valutazione, occorre distinguere tra valutazione preliminare e valutazione approfondita

Nella fase preliminare la valutazione può essere condotta senza il ricorso a professionalità esterne.

A tale fase partecipano:

- ⇒ Datore di lavoro o persona delegata



- ⇒ RSPP e/o ASPP
- ⇒ medico competente (se nominato)
- ⇒ RLS/RLST in relazione all'obbligo di sentire i lavoratori o i loro rappresentanti sui fattori di contesto e contenuto
- ⇒ Dirigenti e/o preposti e lavoratori, come fonti in relazione agli specifici gruppi omogenei o partizioni organizzative
- ⇒ Soggetti aziendali che rappresentano fonti informative sugli eventi sentinella

E' raccomandabile che si costituisca all'interno dell'azienda un gruppo di gestione della valutazione (team) composto almeno dal datore di lavoro o suo delegato, RSPP e/o ASPP, medico competente, se nominato ed RLS. Il team così costituito, nelle aziende medio-grandi, consulterà poi altre figure aziendali riguardo alle informazioni da raccogliere (responsabili Risorse Umane, dirigenti/preposti, lavoratori esperti). I soggetti individuati (inclusi nel team o consultati) devono assicurare un'adeguata rappresentanza sia della direzione aziendale sia dei lavoratori in relazione alla dimensione aziendale e alle diverse caratteristiche.

Anche nelle piccole aziende il team sarà costituito solo da soggetti aziendali, quali datore di lavoro, RSPP (quando le funzioni non sono svolte direttamente dal datore di lavoro), medico competente (se nominato), RLS o RLST.

Quando la valutazione preliminare è condotta senza il supporto di professionalità esterne specifiche, le figure interne all'azienda che portano avanti la valutazione devono essere adeguatamente formate.

La presenza di un esperto in possesso di specifica professionalità, possibile ma non obbligatoria nella prima fase, è necessaria nella fase approfondita a meno che non si adottino metodi valutativi che prevedono il ricorso a sistemi automatici che garantiscano la corretta elaborazione e interpretazione dei dati raccolti.

Qualora si decida di ricorrere, per la valutazione approfondita, all'uso di questionari, questi devono essere utilizzati secondo livelli di accesso aderenti ad un codice etico internazionale che stabilisca per ogni questionario le professionalità abilitate all'uso.

I focus group devono essere condotti da operatori esperti nella tecnica specifica.

## ***C - LA PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI***

### ***C.1 Perché la partecipazione dei lavoratori alla valutazione dello stress lavoro-correlato è importante ?***

I lavoratori rappresentano degli “osservatori privilegiati” dell’organizzazione del lavoro in quanto ne sono parte e la vivono direttamente. D’altra parte i rischi collegati allo stress lavoro-correlato sono riconducibili a due ambiti interagenti tra loro: le potenzialità stressogene del lavoro e le percezioni dei lavoratori rispetto alle proprie capacità di adattarsi alle condizioni di lavoro. Pertanto non vi può essere altro modo di valutare i fattori di contesto e di contenuto se non coinvolgendo i lavoratori. Affinché il coinvolgimento sia efficace è opportuno che vi sia un’adeguata informazione sulla natura del rischio, sugli effetti negativi prodotti sui singoli lavoratori e sull’organizzazione aziendale, e sulla metodologia scelta per la valutazione.

La partecipazione dei lavoratori deve essere assicurata sia in fase preliminare che approfondita, seppure con modalità diverse. Per quanto riguarda la fase preliminare, la compilazione delle check list osservazionali non può essere considerata attendibile senza il coinvolgimento dei lavoratori e/o degli RLS.

### ***C.2 Come deve essere assicurata la partecipazione dei lavoratori ?***

In relazione alle fasi del processo valutativo si possono distinguere tre livelli diversi di partecipazione:

- 1) consultazione degli RLS nella fase di definizione del processo valutativo, ai sensi dell’art. 50, comma 1, lettera b D.Lgs. 81/08, in merito alla pianificazione della valutazione, scelta degli strumenti, individuazione dei gruppi omogenei/partizioni organizzative, ecc.;
- 2) consultazione dei lavoratori e/o degli RLS nella fase di valutazione preliminare con check list osservazionali, per quanto riguarda l’analisi dei fattori di contesto e di contenuto (come stabilito dalle Indicazioni della Commissione consultiva). La modalità con cui vengono sentiti i lavoratori è scelta dal datore di lavoro, ma in ogni caso questi deve garantire che i lavoratori sentiti siano a conoscenza delle realtà esaminate, che siano rappresentativi del gruppo omogeneo di lavoratori cui è riferita la valutazione, che il loro parere venga sentito preventivamente in modo da poterne tener conto per l’espressione dei giudizi in riferimento ai fattori di contenuto e di contesto e che rimanga traccia documentale della consultazione e delle osservazioni espresse;
- 3) nella fase di valutazione approfondita gli strumenti adottati (questionari, focus group, interviste semi strutturate) garantiscono di per sé la partecipazione dei lavoratori. E’ doveroso garantire un’informazione che motivi la partecipazione e che vi sia un ritorno dei risultati.

### ***C.3 Cosa si intende per campione rappresentativo dei lavoratori ?***

Il concetto di campione rappresentativo è diverso a seconda che si tratti di valutazione preliminare o approfondita.

Nella fase di valutazione preliminare la rappresentatività del campione di lavoratori è da intendersi in senso qualitativo, relativamente al livello di conoscenza della situazione lavorativa dei singoli gruppi omogenei/partizioni organizzative che vengono valutate. In altri termini occorre sempre sentire lavoratori che siano effettivamente a conoscenza delle realtà esaminate.

Nella fase di valutazione approfondita il campione di lavoratori deve avere una rappresentatività statistica in relazione alla popolazione lavorativa aziendale, non solo per quanto riguarda la

collocazione lavorativa e la distinzione in gruppi omogenei, ma anche per aspetti legati alla persona quali la differenza di genere, di età, di origine etnica...

#### ***C.4 Qual è il ruolo del RLS ?***

Al momento della pianificazione della valutazione:

- deve essere consultato preventivamente nella individuazione del percorso e dei metodi valutativi;
- contribuisce alla pianificazione della valutazione con particolare riguardo alla individuazione dei gruppi omogenei o delle partizioni organizzative.

Nella fase di valutazione preliminare:

- contribuisce attivamente (non come osservatore) alla valutazione attraverso check-list;
- raccoglie informazioni dai lavoratori sui fattori di contesto/contenuto (non la percezione soggettiva, ma il riscontro oggettivo degli elementi valutati dalla check-list);
- partecipa alla individuazione delle soluzioni.

Rispetto ai passaggi precedenti la sua partecipazione è garanzia della correttezza della valutazione.

Nella fase di valutazione approfondita:

- favorisce la partecipazione dei lavoratori;
- partecipa alla individuazione delle soluzioni.

## ***D - LA VALUTAZIONE PRELIMINARE***

### ***D.1 Qual è lo scopo della valutazione preliminare?***

Lo scopo della valutazione preliminare è quello di verificare l'esistenza di condizioni disfunzionali dell'organizzazione del lavoro e del suo contesto ambientale e relazionale potenzialmente stressogene per i lavoratori e alcuni indicatori di effetto (eventi sentinella) per capire se emergono elementi che possono determinare condizioni di stress e fornire indicazioni sulle misure di prevenzione necessarie, verificando se quelle in essere sono adeguate o se ne devono essere adottate altre.

L'efficacia degli interventi correttivi adottati deve essere comunque verificata e, qualora risulti insufficiente, è necessario procedere ad una analisi più approfondita tenendo conto della percezione soggettiva dei lavoratori

### ***D.2 Cosa sono le check list e come vanno utilizzate?***

Le check list (liste di controllo) sono strumenti osservazionali che possono essere utilizzati per raccogliere elementi oggettivi, possibili indicatori di situazioni di stress lavoro-correlato. Tali strumenti vanno utilizzati da personale adeguatamente formato. Sono strumenti a valenza collettiva che prendono in considerazione gruppi di lavoratori (gruppi omogenei/partizioni organizzative). Di conseguenza è errato utilizzare le check list come questionari da somministrare ai singoli lavoratori.

### ***D.3 Quali sono i principi che regolano la corretta applicazione dei sistemi di valutazione osservazionali mediante check-list?***

I principi che si devono rispettare nella valutazione preliminare sono:

- adeguatezza della check list rispetto alla realtà lavorativa da esaminare;
- adeguata rappresentatività, fra i rilevatori, delle diverse componenti aziendali (dirigenti, preposti, lavoratori);
- scelta di rilevatori sufficientemente esperti in relazione alle condizioni organizzative, ambientali e relazionali presenti in azienda;
- utilizzo di elementi di valutazione, basati su riscontri documentali o comunque verificabili, sia per gli eventi sentinella, sia per il giudizio espresso dai rilevatori in relazione ai fattori di contenuto e contesto del lavoro;
- valutazione, per ciascun fattore di contenuto e contesto del lavoro sia dell'esistenza di condizioni di lavoro potenzialmente stressogene, sia delle eventuali misure preventive già adottate;
- indicazione delle misure correttive necessarie in relazione agli elementi di rischio individuato
- valutazione dell'efficacia delle misure correttive attuate
- riferimento della valutazione, quando necessario, in maniera distinta ai singoli gruppi omogenei/partizioni organizzative.

### ***D.4 Quali elementi devono essere presi in considerazione dalle check-list ?***

Gli elementi che le check list devono indagare sono quelli relativi al contesto e al contenuto del lavoro e gli eventi sentinella che devono essere pesati in modo integrato, come del resto avviene con la maggior parte dei metodi disponibili.

Secondo le indicazioni della Commissione Consultiva, in ogni azienda è necessario valutare:

- I. Eventi sentinella quali ad esempio: indici infortunistici; assenze per malattia; turnover; procedimenti e sanzioni e segnalazioni del medico competente da valutarsi anche sulla base di parametri omogenei individuati internamente alla azienda (es. variazione nel tempo degli indici infortunistici rilevati in azienda).
- II. Fattori di contenuto del lavoro quali ad esempio: ambiente di lavoro e attrezzature; carichi e ritmi di lavoro; orario di lavoro e turni; corrispondenza tra le competenze dei lavoratori e i requisiti professionali richiesti.
- III. Fattori di contesto del lavoro quali ad esempio: ruolo nell'ambito dell'organizzazione, autonomia decisionale e controllo; conflitti interpersonali al lavoro; evoluzione e sviluppo di carriera; incertezza in ordine alle prestazioni richieste.

E' vincolante valutare tutte e tre le famiglie di fattori. Tutte le condizioni indicate come esempi, devono essere inserite nello strumento della valutazione preliminare. Possono essere aggiunti ulteriori fattori, ma non essere eliminati quelli indicati che rappresentano i fattori predittivi di stress citati dal documento della Commissione, nell'Accordo Quadro Europeo del 2004 e dall'European Agency for Safety and Health at Work – 2000.

Gli eventi sentinella sono costituiti da parametri che l'azienda registra già per altre finalità. La valutazione dei fattori di contesto e contenuto invece necessita di un approccio osservazionale specifico. Per tali fattori, nel caso delle check list, il giudizio non si basa sulla percezione soggettiva dei fattori di stress, ma sul riscontro delle caratteristiche dell'organizzazione del lavoro atte a compensare o contrastare tali fattori, che costituiscono quindi gli elementi inseriti nella check list.

#### ***D.5 E' possibile adattare le check-list alle specificità di settore produttivo e/o alla dimensione aziendale ?***

Poiché il rischio stress è correlato agli aspetti di progettazione, organizzazione e gestione del lavoro, ogni datore di lavoro effettuerà la valutazione tenendo conto della reale organizzazione e anche della tipologia produttiva della sua azienda. In questo senso già la corretta identificazione dei gruppi omogenei/partizioni organizzative, rappresenta elemento di specificità aziendale.

Il metodo di valutazione osservazionale con lo strumento della check list deve essere scientificamente valido in relazione a:

- i fattori stressogeni valutati;
- gli elementi oggettivi e verificabili presi in esame al fine di stimare i fattori stressogeni;
- i criteri di attribuzione del punteggio ed il calcolo dei livelli di rischio.

Gli strumenti sperimentati e validati non possono essere modificati. Eventuali modifiche di strumenti esistenti o la proposizione di nuovi deve essere oggetto di una giustificazione teorica e di una verifica sperimentale di validità.

Adattare la valutazione alla propria realtà non significa modificare gli strumenti di valutazione riconosciuti e validati, bensì attribuire alle singole voci un significato coerente con le specifiche caratteristiche dell'azienda. Ogni azienda applicherà lo strumento indicando i propri documenti di riferimento e personalizzando le azioni correttive, ma senza modificarne la struttura.

A titolo esemplificativo, tra gli elementi di contesto e contenuto del lavoro non si ritrovano caratteristiche specifiche come il rapporto con il pubblico o il contatto con la sofferenza. In tal caso, queste vengono prese in esame attraverso la valutazione di aspetti organizzativi da cui dipende la possibilità che tali caratteristiche intrinseche al lavoro si trasformino o meno in criticità stressogene, ad esempio l'adeguatezza delle risorse umane e strumentali necessarie, l'esistenza di procedure che supportino l'operatore nella risposta da dare all'utenza, la formazione specifica sui comportamenti

da seguire, la possibilità di ricevere supporto da superiori e colleghi e di discutere esperienze critiche in incontri tra dirigenti e lavoratori. Pertanto, affinché la check list risulti coerente con l'attività lavorativa, occorrerà attribuire tali significati alle domande relative alle risorse, alle procedure, alla formazione, ecc.

In ogni caso lo strumento della check list non può costituire un alibi e l'azienda non può ritenersi dispensata dall'obbligo di adottare adeguate misure di tutela per evidenti situazioni di stress lavoro-correlato, anche se non considerate nella check list utilizzata.

#### ***D.6 Come definire i parametri normativi e i valori di riferimento per gli eventi sentinella ?***

Gli eventi sentinella devono essere valutati sulla base di parametri omogenei individuati internamente all'azienda, riferiti, quando necessario, anche alle specifiche mansioni e alle fasi lavorative interessate, in modo da consentire l'individuazione del gruppo di lavoratori effettivamente esposti a possibili problemi di stress. Il giudizio espresso in relazione a ciascun parametro considerato dovrà, comunque, tener conto degli aspetti extraorganizzativi che possono averlo influenzato (per esempio assenteismo nella pubblica amministrazione o turnover in una fase di regressione economica e di aumento della disoccupazione applicata al settore specifico). Quando possibile il giudizio dovrà tener conto di elementi derivanti da comparazioni con organizzazioni omogenee. Per alcuni eventi sentinella come l'andamento del fenomeno infortunistico, le assenze per malattia, la rotazione del personale, ecc. si deve tener conto della loro evoluzione nel tempo considerando almeno un triennio. Per alcuni indicatori non parametrici come le segnalazioni del Medico Competente o istanze giudiziarie per demansionamento/licenziamento, ecc. è sufficiente considerare la loro presenza/assenza.

#### ***D.7 Cosa deve essere riportato nelle annotazioni ?***

Nelle annotazioni devono essere indicati, per ciascun parametro considerato, i dati con le relative fonti che consentono di conferire carattere di oggettività alla valutazione effettuata.

Per ciascun evento sentinella devono essere indicati i dati ed i relativi documenti aziendali concernenti gli infortuni sul lavoro, le assenze per malattia, il turn-over del personale, le segnalazioni del medico competente, ecc.

Per ogni parametro di ciascun fattore di contenuto e contesto del lavoro devono essere indicate le misure preventive predisposte dall'azienda con i relativi documenti aziendali o elementi facilmente verificabili che le attestino. Inoltre nelle annotazioni devono essere riportate le osservazioni degli RLS e/o dei lavoratori sentiti in fase di valutazione in particolare se discordanti con le conclusioni espresse dal team.

#### ***D.8 Quale documentazione deve supportare le check-list ?***

Nella valutazione dello stress lavoro correlato deve essere citata e, se necessario, allegata tutta la documentazione, richiamata dalle "note" delle check list e tutta quella comunque necessaria a illustrare le condizioni aziendali organizzative, ambientali e relazionali. Si citano, ad esempio, l'organigramma aziendale e il ciclo lavorativo scomposto nelle sue fasi; i diversi documenti in possesso della funzione che gestisce il personale (orario di lavoro, assenze, rotazione del personale, trasferimenti interni richiesti e concessi, progressioni di carriera, lavoro per turni, reperibilità, infortuni sul lavoro, ecc.) e del medico competente (visite a richiesta del lavoratore, giudizi di idoneità con prescrizioni o limitazioni ecc.).



Qualora non esistessero già documenti formalizzati su alcuni aspetti è opportuno predisporli definendo i criteri e le modalità di registrazione (es. segnalazioni formalizzate di lamentele da parte dei lavoratori, manutenzione di macchinari e attrezzature ecc.).

Per le aziende in possesso di certificazioni (Iso 9001, Iso 14001, Ohsas 18001, SA 8000) anche la documentazione relativa ad esse può essere fonte di informazioni significative insieme ai relativi strumenti di controllo.

#### ***D.9 Con quali modalità devono essere “sentiti” i lavoratori nella valutazione preliminare ?***

È necessario che nella fase preliminare della valutazione i lavoratori o il RLS/RLST siano “sentiti” in relazione alla valutazione dei fattori di contenuto e contesto del lavoro. Il parere dei lavoratori è elemento imprescindibile nella valutazione degli aspetti organizzativi, ambientali e relazionali che possono risultare potenzialmente stressogeni. Solo i lavoratori sono, in alcuni casi, in grado di mettere in evidenza alcune problematiche relative al proprio specifico lavoro e di indicare le fasi del ciclo lavorativo e le mansioni interessate dalle problematiche

Il datore di lavoro pertanto, in relazione alla valutazione dei fattori di contesto e di contenuto, è obbligato a sentire i lavoratori e/o gli RLS, con modalità da lui scelte.

Tali modalità possono considerarsi corrette quando rispettano i seguenti criteri:

- i lavoratori devono conoscere la realtà lavorativa dei singoli gruppi omogenei su cui sono sentiti. A tal fine bisogna tenere conto di come sono individuati i gruppi omogenei, di come sono scelti i lavoratori da sentire, della possibilità che hanno gli RLS di raccogliere informazioni dai lavoratori;
- i lavoratori devono essere sentiti durante la fase di compilazione delle check list e non dopo;
- il loro contributo deve essere chiaramente riportato nella check list;
- in caso di disaccordo sulla valutazione di singoli elementi, le conclusioni devono essere adeguatamente motivate e documentate; in ogni caso, come già detto, le indicazioni dei lavoratori devono essere riportate nella check list. Si sottolinea che l'esistenza di valutazioni divergenti tra parte datoriale e lavoratori può costituire motivo di ricorso a metodi di valutazione approfondita.

Il modello raccomandabile è quello che prevede la partecipazione stabile di uno o più RLS nel team di valutazione e, per ogni gruppo omogeneo, l'interpellare altri lavoratori (oltre ai dirigenti e preposti), che ben conoscono tale gruppo omogeneo.

#### ***D.10 Quando e perché è importante la suddivisione in gruppi omogenei/partizioni organizzative ?***

Poiché la valutazione è finalizzata all'individuazione e all'attuazione delle misure correttive, è necessario che l'analisi indichi con precisione quali mansioni o gruppi di lavoratori sono interessati dalle problematiche evidenziate.

Quando si utilizzano metodi osservazionali di tipo collettivo, come ad esempio le check list, è necessario che la suddivisione in gruppi omogenei/partizioni organizzative sia fatta preventivamente nella fase di pianificazione della valutazione.

La scelta dei gruppi omogenei coerente con la reale organizzazione del lavoro è importante perché consente:

- di effettuare l'analisi di eventi sentinella e fattori di contenuto e contesto, in maniera specifica per il gruppo esaminato, apprezzando eventuali differenze tra situazioni aziendali, riferibili a fattori stressogeni;

- di attribuire agli elementi che vengono presi in esame per valutare i fattori di contenuto e di contesto, un significato coerente con le specifiche caratteristiche del gruppo;
- di identificare in modo chiaro lavoratori o RLS di riferimento;
- di avere dati e documenti specifici per il gruppo esaminato;
- di individuare criticità e azioni correttive di quel gruppo;
- di verificare l'efficacia delle azioni correttive specifiche.

### ***D.11 Quali sono i criteri per individuare gruppi omogenei/partizioni organizzative ?***

I gruppi devono essere omogenei rispetto al rischio o al problema da esaminare. L'individuazione dei gruppi di lavoratori deve riflettere la reale organizzazione del lavoro in azienda e il contesto territoriale in cui opera.

Le aziende a bassa complessità organizzativa (orientativamente fino a 30 lavoratori) possono procedere alla valutazione preliminare senza necessariamente identificare partizioni organizzative o gruppi omogenei distinti. In questi casi prevale infatti una gestione indifferenziata dovuta alla condivisione dell'ambiente di lavoro, un modello unico di comunicazione e la linea gerarchica diretta con la direzione. In linea generale non è opportuno procedere ad una suddivisione in gruppi omogenei quando la divisione per attività o mansioni porta ad una valutazione poco significativa (es. 2 amministrativi, 2 rappresentanti, 3 logistica, 6 operai) o identificativa di condizioni individuali che non consentono una corretta valutazione né prevenzione del rischio stress lavoro-correlato.

Le aziende più grandi devono invece effettuare una valutazione coerente con una organizzazione complessa, scegliendo se procedere con una divisione per partizioni o per gruppi omogenei o entrambi. L'identificazione di gruppi omogenei corrispondenti, garantisce la corretta impostazione della valutazione preliminare, l'eventuale adozione delle azioni correttive, la verifica della loro efficacia e l'eventuale attivazione della valutazione approfondita.

L'individuazione dei gruppi omogenei spetta alla direzione in collaborazione con RSPP, MC (dove nominato) e RLS\RLST. I criteri cui riferirsi sono ad esempio:

- divisione per attività (sedi, strutture, reparti)
- divisione per mansioni
- divisione per attività con esposizione a rischio noto (es. call center, utenti in stato di sofferenza...)
- divisione per tipologia contrattuale.

La mancata divisione in gruppi omogenei deve essere motivata e congruente con l'organizzazione aziendale. Non è generalmente opportuno considerare nello stesso gruppo omogeneo gruppi di lavoratori che operano in unità locali della stessa azienda situate in sedi di lavoro differenti, a meno che questa scelta non sia supportata da un criterio giustificativo dell'omogeneità dell'esposizione.

### ***D.12 Cosa si intende per valutazione oggettiva, parametrica, complessiva ?***

La valutazione preliminare deve essere:

- oggettiva: i fattori esaminati non sono espressione di un giudizio personale ma devono riflettere la reale condizione osservata per il gruppo omogeneo considerato. Devono essere indicati riscontri verificabili di ogni elemento valutato, eventuali diverse posizioni motivate, misure di prevenzione adottate.

- parametrica: i fattori esaminati devono permettere di individuare una soglia d'azione. Ogni fattore di contenuto e contesto del lavoro può essere valutato attraverso una serie di indicatori ai quali attribuire un peso che concorre al punteggio complessivo della condizione di stress lavoro-correlato.
- complessiva: la condizione di rischio stress non si identifica nella presenza di indicatori singoli che riguardano fattori di contesto e contenuto ma nella loro valutazione complessiva. La condizione di rischio deriva dalla lettura complessiva della presenza\assenza contemporanea di una serie di fattori che concorrono alla condizione di squilibrio tra le richieste dell'ambiente lavorativo e le risorse disponibili per fronteggiarle.

### ***D.13 Come viene definita la soglia che rappresenta il livello di azione per il rischio da stress lavoro-correlato ?***

Per evitare che ogni luogo di lavoro venga considerato come fonte di stress lavoro-correlato potenzialmente dannoso per la salute, è necessario individuare una soglia al di sotto della quale, pur in presenza di un'organizzazione del lavoro non ideale, con alcuni aspetti disfunzionali, il quadro generale può essere considerato ad un livello di rischio accettabile.

Infatti non esistono basi conoscitive scientifiche che consentano di attribuire un sicuro valore stressogeno a singole criticità di contesto e contenuto lavorativo; è invece verosimile pensare che una condizione di stress negativo si ingeneri in circostanze in cui più criticità della stessa area o di aree diverse, di contenuto e/o di contesto, coesistano e concorrano ad amplificare la loro valenza stressogena.

Ad esempio il metodo di quantificazione del rischio, proposto prima dal network dell'ISPESL nel marzo 2010 e ripreso successivamente dal documento INAIL del maggio 2011, stabilisce come livello di azione quello in cui vengano riscontrate delle criticità, nell'ambito degli indicatori aziendali e dei fattori di contesto e di contenuto, superiori al 25% di tutte le possibili criticità rilevabili.

Tale criterio si basa sul concetto della distribuzione per quartili, scegliendo il primo quartile (0-25%) come range di accettabilità del rischio. Ciò non significa che anche al di sotto di tale soglia non vi possano essere elementi potenzialmente stressogeni, ma semplicemente che non se ne raggiunge una quantità "critica". Anche in condizioni di rischio accettabile è possibile migliorare ulteriormente la situazione intervenendo sulle singole criticità riscontrate, in un'ottica di "miglioramento continuo".

La gradazione del rischio partendo da un valore soglia ha lo scopo principalmente di individuare le priorità di intervento e stabilire un criterio minimo che tutti devono raggiungere, se esistono le condizioni per poterlo fare.

D'altra parte rilevare sporadiche positività relative solo ad alcuni elementi (in particolare per gli eventi sentinella) in alcuni casi potrebbe non essere nemmeno riferibile ad una situazione di stress lavoro-correlato, che invece deve essere preso in considerazione ogniqualvolta si rilevino molteplici positività della stessa area.

## ***E - MISURE CORRETTIVE E AZIONI DI MIGLIORAMENTO***

### ***E.1 In cosa consistono le misure correttive e le azioni di miglioramento ?***

La corretta esecuzione della valutazione preliminare, oltre ad aver prodotto un punteggio di rischio, consente di comprendere quali sono le eventuali criticità e le azioni correttive da attuare per l'azienda, le partizioni organizzative o i gruppi omogenei. Ogni criticità porta ad individuare l'azione correttiva corrispondente da attivare, in coerenza con le caratteristiche e le modalità dell'azienda.

Nel caso in cui non sia possibile intervenire sull'indicatore specifico che risulta carente perché intrinseco al lavoro (es. turni, orari) o per difficoltà di modifica dell'organizzazione, (es. evoluzione di carriera), diventa necessario indicarlo e agire su altre condizioni negative prioritariamente della stessa area, per favorire un migliore bilanciamento della situazione di stress.

Le misure di prevenzione devono essere individuate con la partecipazione degli RLS e/o dei lavoratori, ai sensi dell'Accordo Quadro Europeo del 2004 e dell'art. 50 comma 1 del D. Lgs 81/08 ed essere pianificate attraverso azioni concrete e verificabili nel tempo.

Le misure correttive adottate si devono riferire alle fonti del rischio risultate critiche e , come indicato nell'Accordo Quadro Europeo, possono includere elementi di gestione ed organizzazione del lavoro con interventi di tipo organizzativo, comunicativo, formativo, procedurale e tecnico. Le azioni correttive possono prevedere: il potenziamento degli automatismi tecnologici e la progettazione ergonomica degli ambienti di lavoro, una diversa programmazione degli orari, turni, ritmi e carichi di lavoro, una migliore pianificazione delle attività e delle risorse umane e strumentali per lo svolgimento dei compiti, la definizione di sistemi di valutazione per i dirigenti in relazione alla gestione delle risorse umane e l'introduzione di sistemi premianti in relazione al raggiungimento di obiettivi.

L'attivazione di strumenti di partecipazione dei lavoratori alle scelte aziendali e gli interventi di formazione per la prevenzione del rischio stress lavoro-correlato oltre a prevedere percorsi di apprendimento specifici, integrano e rendono efficaci molte delle azioni correttive.

Le misure correttive possono comprendere anche soluzioni a singoli casi, con ricadute anche sul gruppo di appartenenza. L'introduzione di misure di gestione del personale ad esempio può risolvere difficoltà di conciliazione vita-lavoro, contribuendo a ridurre l'assenteismo, il sovraccarico imprevedibile di lavoro, difficoltà relazionali e garantendo la produttività. Nei casi in cui la condizione di stress non può essere ulteriormente ridotta con misure organizzative, la sorveglianza sanitaria tutela gli individui che sono portatori di patologie suscettibili di aggravamento sotto il permanere dello stimolo stressogeno.

### ***E.2 Come si verifica l'efficacia delle misure correttive e delle azioni di miglioramento ?***

La verifica di efficacia delle azioni correttive pianificate ed attuate secondo le criticità riscontrate, prevede la valutazione attraverso la riapplicazione dello strumento adottato con la valutazione preliminare. Per la verifica di efficacia dei parametri risultati critici, si deve procedere con il coinvolgimento di tutti i referenti previsti per la valutazione preliminare, eventualmente integrati con altri che sono stati oggetto delle azioni correttive.

E' raccomandabile procedere alla verifica di efficacia entro un anno dalla attivazione, anche quando la complessità delle azioni correttive richiede tempi più lunghi. In ogni caso se entro due anni non si sono evidenziati miglioramenti secondo i parametri oggettivi, è necessario procedere alla valutazione approfondita, relativamente alle partizioni o ai gruppi omogenei in cui le azioni correttive sono risultate inefficaci.

## ***F - LA VALUTAZIONE APPROFONDATA***

### ***F.1 Qual è lo scopo della valutazione approfondita ?***

Lo scopo della valutazione approfondita è quello di meglio definire ed individuare, attraverso il coinvolgimento dei lavoratori, le azioni correttive, poiché quelle già intraprese dopo la fase preliminare non sono state efficaci.

E' opportuno che lo strumento scelto possieda dimensioni in grado di studiare le criticità emerse nella fase preliminare.

I dati risultanti dalla valutazione preliminare devono essere così integrati con quelli relativi alla percezione soggettiva dei lavoratori. La definizione e la quantificazione del rischio consentirà ai responsabili aziendali di definire, in collaborazione con i lavoratori o loro rappresentanti la possibilità di attuare ulteriori interventi migliorativi per le condizioni lavorative individuate come stressogene.

### ***F.2 Quando è obbligatorio effettuare la valutazione approfondita ?***

La valutazione di secondo livello, o approfondita, è obbligatoria per le aziende qualora emerga in fase di valutazione preliminare la presenza di rischi stress lavoro-correlati e, dopo aver pianificato ed attuato misure preventive per la rimozione degli stessi, non si siano registrati esiti migliorativi soddisfacenti, dimostrando così l'inefficacia delle azioni correttive intraprese.

La valutazione approfondita va riservata a quei gruppi omogenei/partizioni organizzative dell'azienda ove sono emersi elementi di rischio e per i quali le misure correttive attuate si sono rivelate inefficaci.

### ***F.3 In quali casi può essere opportuna anche se non obbligatoria ?***

La più accurata valutazione dello stress lavoro-correlato si ottiene confrontando e integrando i risultati dei metodi osservazionali con la rilevazione della percezione soggettiva dei lavoratori (cfr WHO 2010) Sulla base di questo principio una valutazione approfondita può essere opportuna in ogni circostanza. Gli strumenti utilizzati, per le loro caratteristiche, funzionano meglio nelle aziende di maggiori dimensioni. In ogni caso questa non può sostituire la valutazione preliminare intesa come rilevazione degli eventi sentinella e analisi osservazionale dei fattori di contesto e contenuto.

E' indicata anche se non obbligatoria:

- quando vi è incertezza sul livello di rischio da attribuire nella valutazione preliminare
- in caso di forte disaccordo all'interno del team di valutazione,
- quando vi è incertezza nella verifica dell'efficacia delle misure correttive adottate.

### ***F.4 Quali fattori devono essere presi in esame nella valutazione approfondita ?***

Gli strumenti per l'analisi della percezione soggettiva dei lavoratori nella seconda fase di valutazione dovranno prendere in esame tutti i fattori/indicatori considerati nella fase preliminare, con particolare attenzione a quelli che hanno manifestato criticità tali da richiedere interventi correttivi.

### ***F.5 Quali sono le caratteristiche degli strumenti utilizzati nella valutazione approfondita e in base a quali criteri devono essere scelti ?***

La valutazione approfondita prevede la valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori, attraverso differenti strumenti la cui finalità è quella di garantire la partecipazione ed il coinvolgimento diretto dei lavoratori nella ricerca dei fattori di rischio e delle conseguenti soluzioni, come nella verifica della loro efficacia.

Gli strumenti a disposizione sono i focus group, i questionari e le interviste semi-strutturate.

La scelta dello strumento deve basarsi su una valutazione della sua utilità effettiva nella ricerca delle soluzioni/misure correttive.

#### ***A) Definizione e indicazioni per i focus group***

Il focus group è una tecnica che serve a raccogliere, in un gruppo ristretto, informazioni su temi multidimensionali e complessi (nel nostro caso, gli aspetti stressanti del lavoro).

E' diretto da un conduttore/moderatore che guida e anima la discussione del gruppo; è generalmente presente anche un assistente/osservatore che prepara il setting e rileva le dinamiche interne a quel gruppo.

Il gruppo ha una dimensione definita all'interno di un range: i partecipanti al gruppo devono essere almeno 6-7 unità, per favorire le dinamiche, non devono superare il numero di 12-13, per evitare che si creino interventi dominanti a sfavore di opinioni più deboli, che rischiano così di essere inibite e di rimanere inesprese.

Il focus group è uno strumento di indagine psicosociale di natura qualitativa finalizzato al raggiungimento di un obiettivo di miglioramento secondo indicazioni attendibili, che va quindi al di là della semplice quantificazione. Il confronto diretto con i lavoratori permette di mettere in evidenza non solo elementi di criticità, ma anche di acquisire suggerimenti per le misure di miglioramento.

In pratica, il criterio di giudizio della bontà dell'osservazione è riconducibile al consenso presente fra i partecipanti; l'interazione che è l'elemento che caratterizza tutte le tecniche di gruppo, aiuta ad approfondire e scandagliare in profondità gli argomenti trattati proprio grazie al feedback su cui si basa, generando come output un giudizio e delle indicazioni frutto di negoziazione e mediazione: quindi validato. Tutto ciò assume particolare rilievo nella valutazione perché si chiarisce che lo strumento dei focus group non ha più soltanto valenza conoscitiva, ma può divenire a pieno titolo una tecnica a servizio della decisione.

Lo strumento dei focus group è versatile e spesso consigliabile per la sua capacità di essere flessibile ed informativo, si può quindi adattare ad un vasto ventaglio di possibilità. Di solito si pensa che sia preferibile il suo utilizzo nelle piccole e medie imprese dove è possibile in alcune sessioni coinvolgere tutti gli operatori (o comunque un numero adeguato). Tuttavia, questo strumento può essere adattato anche in aziende più grandi, a fronte di un adeguato campionamento, ovvero nei riguardi dei singoli gruppi omogenei interessati dalla valutazione approfondita.

#### ***B) Caratteristiche e requisiti dei questionari***

I questionari devono essere di documentata validità e supportati da una teoria condivisa a livello internazionale.

Tali strumenti devono sondare esclusivamente quelle dimensioni non riconducibili a tratti o caratteristiche di personalità ed essere specificatamente dedicati all'ambiente lavorativo.



I questionari vanno a indagare l'organizzazione del lavoro percepita e il benessere/malessere dei lavoratori.

Alcuni questionari indagano un numero di "dimensioni" che non sembrano sufficienti per soddisfare la normativa vigente, la quale richiede la valutazione dell'impresa al fine di evidenziare gli aspetti che necessitano di interventi migliorativi. E' fondamentale che le dimensioni indagate siano in grado di coprire le criticità emerse nella valutazione preliminare. Quando il questionario è stato strutturato e proposto per gruppi specifici di posizioni lavorative (quadri dirigenziali e organizzativi), non può essere utilizzato per altre qualifiche.

L'applicazione di questionari se effettuata "meccanicisticamente" senza un intervento precedente di informazione, partecipazione e collaborazione dei lavoratori e rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza può inficiare la validità del processo valutativo.

La raccolta dei questionari dovrebbe prevedere:

- un'informativa iniziale ai lavoratori sullo scopo e le modalità di raccolta dei questionari;
- una somministrazione del questionario con compilazione supportata, evitando comunque la distribuzione e la somministrazione dei questionari ai lavoratori senza informativa;
- la raccolta di questionari anonimi od almeno in cui sia garantita la privacy in merito al trattamento dei dati sensibili;
- la non discriminazione dei lavoratori (ad esempio gli stranieri, per problemi linguistici);
- la produzione di un report finale con dati anonimi collettivi;
- la discussione del report con i gruppi interessati e gli RLS

Per la scelta dello strumento da utilizzare in questa fase della valutazione si rimanda, sia al documento "*Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato*" prodotto da INAIL, Dipartimento di medicina del lavoro – ex ISPESL del maggio 2011, sia alla selezione degli strumenti e alle indicazioni sul loro uso tabella presentata dal Network dell'ISPESL per la prevenzione del disagio psicosociale (ISPESL, 2010).

### ***C) Che cosa sono le interviste semi-strutturate***

L'intervista semi-strutturata rappresenta una variazione rispetto alla intervista classica, nella quale si seguono in modo rigido e preciso le domande ("domande chiuse") stabilite prima dall'intervistatore.

Nella intervista semi-strutturata varia il grado di direttività: l'intervistatore stabilisce un lista di base di domande da fare all'intervistato, in modo da raccogliere comunque informazioni sui temi considerati rilevanti. Su questa traccia, l'intervistatore favorisce una partecipazione più attiva dell'intervistato, che potrà approfondire meglio il tema fornendo una gamma di informazioni più ampia.

L'intervistatore, utilizzando una varietà di domande (domande aperte, semi-aperte, domande indirette, metafore ecc.) e adeguandole al singolo intervistato, è in grado di raccogliere e registrare dati più precisi e approfonditi, rispetto a un'intervista classica.

Questa modalità, nel caso dello stress lavoro-correlato, facilita l'espressione di tematiche che altrimenti rimarrebbero nascoste, per possibili "resistenze" e paure dell'intervistato e consente di verificare l'organizzazione reale con maggiore coerenza (es. se le procedure vengono rispettate, se la formazione è ritenuta utile...) e di raccogliere indicazioni e suggerimenti sulle possibili soluzioni.

## ***G – VERIFICA E MONITORAGGIO***

### ***G.1 Quali sono i tempi per la verifica e l'aggiornamento della valutazione del rischio da stress lavoro-correlato***

Nel caso in cui la valutazione preliminare del rischio stress identifichi un rischio non rilevante, la valutazione è conclusa e il risultato con tutti i documenti di riferimento vanno riportati nel DVR .

Il piano di monitoraggio con riapplicazione dello strumento per la valutazione preliminare dovrà essere ripetuto periodicamente (indicativamente ogni 2 anni) o, tempestivamente, nei casi previsti dall'art. 29 comma 3 del D.Lgs. 81/08 (in particolare per il rischio specifico, in caso di significativi cambiamenti dell'assetto organizzativo dell'azienda o in relazione a segnalazioni del medico competente).

Nel caso in cui la valutazione preliminare identifichi una condizione di rischio medio o alto andranno pianificate tutte le azioni correttive corrispondenti e la loro verifica di efficacia. Il piano di monitoraggio segue i criteri della verifica di efficacia delle azioni correttive, come indicato alla domanda E.2.

## ***H- IL MEDICO COMPETENTE E LA SORVEGLIANZA SANITARIA***

### ***H.1 Per lo stress lavoro correlato ricorre l'obbligo di sorveglianza sanitaria ?***

Ad oggi nell'ambito delle disposizioni normative vigenti non esiste una previsione esplicita di obbligo di sorveglianza sanitaria per i lavoratori esposti al rischio da stress lavoro-correlato. La sorveglianza sanitaria, infatti, non costituisce una misura d'elezione per tale tipo di rischio, dovendo invece privilegiare gli opportuni interventi sull'organizzazione del lavoro rivolti a ridurre o limitare il rischio. Va comunque ricordato che sono sempre possibili le visite mediche su richiesta del lavoratore, nel caso previsto dall'art. 41 comma 1 lett. b D.Lgs. 81/08.

### ***H.2 Qual è il ruolo del medico competente in relazione allo stress lavoro-correlato ?***

Nelle aziende in cui è presente il medico competente (perché nominato in relazione ad altri rischi che comportano l'obbligo di sorveglianza sanitaria), questi, oltre ad effettuare le visite mediche a richiesta dei lavoratori, deve collaborare con il datore di lavoro alla valutazione anche del rischio da stress lavoro-correlato e alla predisposizione delle misure di tutela, come previsto dall'art. 25 comma 1 lett. a del D.Lgs. 81/08.

Tale collaborazione consiste in:

- partecipare al team di valutazione per l'identificazione dei gruppi omogenei
- fornire i dati di propria competenza relativamente agli eventi sentinella;
- partecipare al team di valutazione per la compilazione delle check list osservazionali;
- applicare eventuali strumenti di valutazione approfondita del rischio (es. questionari) se in possesso di adeguata formazione;
- contribuire all'individuazione delle misure correttive, in particolare per i fattori organizzativi stressogeni che sono maggiormente collegati ad aspetti biologici (es. ritmi e turni di lavoro);
- partecipare alla gestione dei casi individuali che dovessero emergere sia come visite a richiesta, sia con altre modalità, secondo le procedure stabilite dall'azienda;
- partecipare ad iniziative aziendali di promozione della salute rispetto a patologie correlate allo stress, con particolare attenzione alle differenze di genere e di età, nell'ottica della responsabilità sociale dell'impresa.

Si sottolinea come sia importante mantenere una netta distinzione tra tre diversi piani di attività:

- a) raccolta, ai fini della valutazione preliminare del rischio, di alcuni eventi sentinella (richieste di visite, segnalazioni di lamentele...);
- b) valutazione delle condizioni di ipersuscettibilità individuale, ai fini dell'espressione del giudizio di idoneità;
- c) eventuale raccolta e valutazione epidemiologica di disturbi e segni clinici stress-correlati, ai fini della valutazione approfondita del rischio.

### ***H.3 Come vanno gestite le visite mediche a richiesta dei lavoratori ?***

Tutte le richieste da parte dei lavoratori di visita medica straordinaria, anche se apparentemente non correlate allo stress da lavoro, costituiscono eventi sentinella che devono essere presi in considerazione per la valutazione del rischio e a tal fine devono essere registrate.

Il medico competente in relazione alle visite a richiesta del lavoratore per motivi connessi allo stress lavoro-correlato deve valutare l'idoneità lavorativa ed esprimere il conseguente giudizio, al pari di tutte le altre visite, allo scopo di tutelare con misure individuali il lavoratore ipersuscettibile. Al tempo stesso, se emergono elementi che configurano una disfunzione dell'organizzazione del lavoro, il medico competente deve segnalarli al datore di lavoro per la revisione della valutazione del rischio relativa alla specifica situazione lavorativa e l'adozione di idonee misure correttive (art. 29, comma 3, D.Lgs 81/08).

#### ***H.4 In quali casi può essere opportuna la sorveglianza sanitaria dei lavoratori esposti a stress lavoro-correlato ?***

La sorveglianza sanitaria, ancorché non obbligatoria, può essere legittimamente attuata dal datore di lavoro, come misura di prevenzione secondaria, quando la valutazione dei rischi ne evidenzia la necessità, in relazione all'obbligo di affidare i compiti ai lavoratori tenendo conto delle loro capacità e delle condizioni degli stessi in rapporto alla loro salute e sicurezza (art. 18, comma 1, lett. c D.Lgs. 81/08).

Nel caso del rischio da stress lavoro-correlato l'opportunità di attivare la sorveglianza sanitaria si può configurare quando, al termine dell'intero percorso di valutazione del rischio (valutazione preliminare, azioni correttive, valutazione approfondita, ulteriori misure di miglioramento) permane una condizione ineliminabile di stress potenzialmente dannosa.

#### ***H.5 Quale protocollo per la sorveglianza sanitaria e quali criteri per i giudizi di idoneità sono raccomandati ?***

Alla luce delle attuali conoscenze non appare opportuno inserire nella sorveglianza sanitaria indicatori di effetto subclinici (dosaggi ormonali) che non hanno un significato specifico. Utile invece ricorrere alla rilevazioni di disturbi o patologie stress-correlate, attraverso strumenti standardizzati di raccolta anamnestica, supportati, se del caso, da riscontri documentali o da accertamenti clinico-strumentali.

Quando si riscontrano effetti negativi sulla salute dei lavoratori riferibili a condizioni di stress lavoro-correlato, devono essere prioritariamente adottate misure correttive idonee a ridurre efficacemente il livello di rischio, evitando di medicalizzare gli interventi di prevenzione. Occorre evitare di far ricadere sul lavoratore, in termini di giudizio di idoneità, le conseguenze dell'inadeguatezza dell'organizzazione del lavoro. In tal caso è l'organizzazione a non essere idonea e non il lavoratore.

Si può comunque verificare che, dopo aver adottato le misure possibili per contenere al massimo il rischio da stress lavoro-correlato, per alcuni lavoratori ipersuscettibili al rischio siano necessari ulteriori misure individuali da inserire come limitazioni o prescrizioni nel giudizio di idoneità.

Le condizioni di ipersuscettibilità sono generalmente legate all'esistenza di patologie per le quali è noto che lo stress costituisce un fattore causale o aggravante. Un utile riferimento è fornito dal documento di consenso della SIMLII del 2006, a cui si riferisce l'elenco di patologie in tab. 1.

**Tab. 1**

**Disturbi e stati patologici correlabili a situazioni di stress**

Disturbi dell'apparato cardiocircolatorio	ipertensione arteriosa, cardiopatia ischemica
Disturbi gastrointestinali	alterazioni della funzione intestinale, ulcera peptica, pirosi, colite
Disturbi dell'apparato riproduttivo	alterazioni del ritmo mestruale, amenorree
Disturbi della sfera sessuale	impotenza, calo del desiderio
Disturbi dell'apparato muscoloscheletrico	mialgie, dolori muscolo tensivi
Disturbi dermatologici	arrossamenti, prurito, sudorazione, dermatiti, orticaria, psoriasi
Disturbi del sonno	insonnia, incubi notturni, spossatezza al risveglio
Disturbi neurologici	cefalee
Disturbi psicologici (sfera emotivo/affettiva e intellettuale)	ansia, depressione, attacchi di panico, irritabilità, apatia, crisi di pianto, disturbi della memoria, difficoltà di concentrazione

## ***I - INDICAZIONI PER LA VIGILANZA***

### ***I.1 Quali sono le indicazioni pratiche a cui attenersi per verificare il rispetto degli obblighi di legge nella valutazione dello stress lavoro-correlato ?***

La valutazione dello stress lavoro-correlato deve rispettare sia i contenuti degli artt. 28 e 29 del D.Lgs 81/08, sia le indicazioni metodologiche della Commissione consultiva.

In particolare andrà verificato:

- il percorso seguito per la valutazione (vedi domanda B.2);
- il contenuto del DVR (vedi domanda B.3).

Affinché tale controllo non si limiti ad una verifica puramente formale, si dovranno approfondire i seguenti aspetti:

- l'avvenuta consultazione preventiva degli RLS/RLST;
- la valutazione deve aver riguardato tutti i lavoratori;
- l'individuazione dei gruppi omogenei/partizioni organizzative deve aver rispettato adeguati criteri di rappresentatività della realtà aziendale (confronta domanda D.11);
- gli RLS o i lavoratori devono essere stati sentiti secondo le modalità indicate alla domanda D.9;
- la coerenza tra la modalità con cui sono sentiti i lavoratori/RLS e il criterio di individuazione dei gruppi omogenei, al fine di garantire che i lavoratori siano effettivamente a conoscenza della realtà organizzativa del gruppo omogeneo esaminato;
- la valutazione preliminare deve prendere in esame le tre famiglie di fattori: eventi sentinella, fattori di contenuto e di contesto, indicandone i riscontri oggettivi e verificabili (confronta domanda D.4);
- la messa in atto di idonee misure di prevenzione coerenti con l'esito della valutazione;
- la valutazione dell'efficacia delle misure correttive attuate in relazione agli elementi di rischio individuati, indicandone i riscontri oggettivi e verificabili (vedi domanda E.2);
- la valutazione approfondita del rischio, quando necessaria, deve aver tenuto conto della percezione soggettiva dei lavoratori in riferimento ai fattori/indicatori analizzati nella fase preliminare della valutazione.

In sintesi, nel DVR dovranno essere riscontrate la metodologia di valutazione scelta, le conclusioni della valutazione, le misure di prevenzione adottate o da adottare con il relativo piano attuativo, mentre le check list ed eventuali altri strumenti di valutazione costituiranno documentazione allegata. Analogamente, nel caso di autocertificazione, non è presente il Documento, ma devono essere riscontrabili gli strumenti usati per la valutazione (confronta domanda A.14).

Non va dimenticato che il fine precipuo della vigilanza è la verifica di adeguatezza delle misure di prevenzione, sia di quelle già in essere che di quelle pianificate, non solo indicate nel DVR, ma effettivamente attuate. A fronte di una valutazione che indichi un rischio non rilevante, gli organi di vigilanza dovranno riscontrare l'esistenza di adeguate misure di prevenzione che giustifichino tale risultato, in particolare in quelle realtà dove, sulla base delle evidenze scientifiche disponibili, il rischio da stress lavoro-correlato è presumibile.

In tab. 2 è riportata una lista di controllo per la verifica, in sede di vigilanza, del rispetto dei requisiti minimi della valutazione del rischio da stress lavoro-correlato .



## ***I.2 Quali sanzioni si applicano in caso di mancata o carente valutazione del rischio?***

Si possono prefigurare diversi tipi di situazioni:

1. il datore di lavoro non ha valutato nessuno dei rischi lavorativi né tantomeno lo stress lavoro-correlato, e di conseguenza non esiste alcun DVR o il Documento è talmente generico che è come se non fosse stato fatto: violazione dell'art. 29 comma 1 del D. Lgs. 81/08 punito con la pena prevista dall'art. 55 comma 1 lett. a) (oppure comma 2 in alcuni tipi di aziende o attività a maggior rischio);
2. il datore di lavoro ha valutato i rischi lavorativi ed esiste un DVR, ma tra questi non è stato valutato lo stress lavoro-correlato, ovvero la valutazione dello stress è talmente carente che è come se non fosse stata fatta (vedi lista di controllo per la vigilanza di cui alla tab. 2): violazione dell'art. 28 comma 2 lett. a) primo periodo, punito con la pena prevista dall'art. 55 comma 4;
3. il datore di lavoro ha effettuato la valutazione dello stress lavoro-correlato che è riportata nel DVR, ma non sono individuate le misure di prevenzione e il relativo piano attuativo: violazione dell'art. 28 comma 2 lett. b) c) e d), punito con la pena prevista dall'art. 55 comma 3.

A parte vanno considerate situazioni particolari quali:

4. mancata consultazione preventiva degli RLS: violazione dell'art. 29 comma 2, punito con la pena prevista dall'art. 55 comma 3;
5. mancata rielaborazione della valutazione del rischio stress in occasione di significative modifiche dell'organizzazione del lavoro o delle altre condizioni indicate dall'art. 29 comma 3: violazione dell'art. 29 comma 3, punito con la pena prevista dall'art. 55 comma 3.

## ***I.3 In quali casi si può applicare l'istituto della disposizione previsto dall'art. 302bis del D.Lgs.81/08 ?***

In caso di incompleta o non corretta applicazione delle indicazioni metodologiche della Commissione consultiva, qualora il fatto non costituisca reato come specificato alla domanda I.2, l'organo di vigilanza può impartire una disposizione esecutiva ai sensi dell'art. 302bis, affinché la valutazione venga ripetuta, modificata o integrata.

## ***I.4 Oltre agli interventi di vigilanza quali azioni possono essere utilmente intraprese dai servizi di prevenzione e vigilanza delle ASL ?***

Sono opportuni e sicuramente da potenziare i seguenti tipi di interventi:

- di promozione e assistenza anche attraverso iniziative di informazione e formazione eventualmente rivolte a soggetti privilegiati quali RSPP, RLS, Medici competenti;
- di accoglienza di casi singoli o di gruppo anche se necessario con valutazioni di tipo clinico.

## ***I.5 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?***

La segnalazione di problematiche di stress lavoro-correlato rappresenta una indicazione per un intervento di vigilanza volto a verificare se sia stata fatta correttamente la valutazione del rischio e se vi siano adeguate misure di prevenzione.

Nello stesso tempo i servizi di prevenzione e vigilanza si trovano a svolgere anche una funzione di ascolto per singoli o gruppi di lavoratori, che presentano situazioni di disagio imputabili a condizioni di stress lavorativo, e trovano nel servizio di prevenzione e vigilanza l'interlocutore di tutela privilegiato, se non a volte l'unico. In questi casi risulta necessario fornire accoglienza e sostegno, analizzando la problematica presentata e ricercando una soluzione articolata che può prevedere il coinvolgimento del medico competente per la gestione di problemi di salute e/o l'invio del lavoratore a un centro diagnostico specialistico.

**Tab. 2**

**LISTA DI CONTROLLO PER LA VIGILANZA**

	<i>Elementi da verificare</i>	<i>Criteri di accettabilità</i>	<i>Vedi FAQ</i>
1	Quali soggetti sono coinvolti nella valutazione (team di valutazione)?	<i>Il gruppo dei valutatori comprende Datore di lavoro (o suo rappresentante), RSPP (o ASPP), Medico competente (se nominato), RLS/RLST (o lavoratori esperti). Se gli RLS/RLST non fanno parte del team comunque i lavoratori e/o gli RLS/RLST devono essere sentiti nella valutazione dei fattori di contesto e di contenuto (vedi punto 3)</i>	B.4
2	Quale metodo è stato adottato per la valutazione preliminare?	<i>Il metodo deve essere validato o adeguatamente sperimentato; deve prevedere la rilevazione degli eventi sentinella, l'analisi osservazionale dei fattori di contesto e di contenuto e deve quantificare il rischio in riferimento ad una soglia di azione. Deve consentire di individuare le misure correttive e la loro efficacia.</i>	D.4 D.5 F.3
3	Con quale modalità sono stati coinvolti i lavoratori?	<i>Gli RLS devono essere consultati preventivamente nella definizione del processo valutativo nell'ambito della consultazione sulla valutazione dei rischi. Gli RLS e/o altri lavoratori devono essere consultati nella fase di valutazione preliminare dei fattori di contesto e di contenuto e nella eventuale individuazione delle misure correttive. Gli RLS e eventuali altri lavoratori coinvolti devono essere esperti della realtà organizzativa del/i gruppo/i omogeneo/i esaminato/i. Devono essere sentiti durante il processo valutativo e non dopo.</i>	C.2 C.4 D.9
4	La valutazione è stata condotta per gruppi omogenei o partizioni organizzative?	<i>Nelle aziende a maggiore complessità organizzativa (indicativamente oltre i 30 lavoratori) la valutazione è condotta suddividendo i lavoratori in gruppi omogenei/partizioni organizzative. L'individuazione dei gruppi di lavoratori deve riflettere la reale organizzazione del lavoro in azienda e il contesto territoriale in cui opera. I gruppi individuati devono rappresentare tutti i lavoratori dell'azienda</i>	D.11
5	Come è stata fatta la valutazione preliminare?	<i>Lo strumento adottato è stato utilizzato rispettando correttamente le indicazioni per la sua applicazione. I rilevatori sono stati formati o comunque hanno un'adeguata conoscenza del metodo di valutazione. Gli elementi di valutazione sono basati su riscontri documentali o comunque oggettivamente verificabili. In caso di disaccordo nel team le indicazioni dei lavoratori devono essere riportate nelle note e le conclusioni devono essere motivate e documentate.</i>	Sezione D

6	Sono state individuate le misure di prevenzione necessarie ?	<i>Le misure di prevenzione devono essere individuate con la partecipazione degli RLS e/o dei lavoratori; Si devono riferire alle fonti del rischio organizzativo risultate critiche, con valenza collettiva. Nel DVR devono essere indicate le misure di prevenzione adottate con il relativo piano attuativo e l'eventuale programma di ulteriori interventi correttivi e/o azioni di miglioramento.</i>	E.1
7	È stata pianificata/verificata l'efficacia delle misure correttive?	<i>Riapplicazione dello strumento adottato per la valutazione preliminare. Coinvolgimento di tutti i referenti previsti per la valutazione preliminare, eventualmente integrati con altri che sono stati oggetto delle azioni correttive.</i>	E.2
8	Se le misure adottate sono risultate inefficaci è stata fatta la valutazione approfondita?	<i>Devono essere presi in esame tutti i fattori/indicatori considerati nella fase preliminare, con particolare attenzione a quelli che hanno manifestato criticità tali da richiedere interventi correttivi, relativamente ai gruppi omogenei/partizioni organizzative interessati.</i>	Sezione F
9	Quali strumenti sono stati adottati per la valutazione approfondita?	<i>Questionari validati in sede scientifica, in grado di indagare le dimensioni che coprono le criticità emerse nella valutazione preliminare, somministrati( da professionalità abilitate all'uso) al/i gruppo/i omogeneo/i dove le misure correttive sono risultate inefficaci( a tutti i lavoratori del/i gruppo/i o ad un campione significativo dal punto di vista statistico). Focus group o interviste semistrutturate, condotti da operatori esperti in tali tecniche. Riunione con tutti i lavoratori, in caso di aziende fino a 5 dipendenti.</i>	F.5
10	Sono state intraprese iniziative di informazione/formazione ?	<i>Sulla metodologia valutativa da mettere in atto, ai soggetti aziendali che compongono il team di valutazione. Nei confronti di lavoratori, dirigenti e preposti come previsto dagli art. 36 e 37 del D.Lgs. 81/08 secondo i contenuti dell'accordo Stato-Regioni del 21 dicembre 2011.</i>	B.2 B.4
11	È prevista la sorveglianza sanitaria?	<i>La sorveglianza sanitaria per i lavoratori esposti a rischio da stress lavoro-correlato non è obbligatoria. Può essere legittimamente adottata se, al termine dell'intero percorso di valutazione del rischio, permane una condizione ineliminabile di stress potenzialmente dannoso. Il protocollo deve prevedere la ricerca di disturbi o patologie stress-correlate, attraverso strumenti standardizzati di raccolta anamnestica, supportati, se del caso, da riscontri documentali o da accertamenti clinico-strumentali.</i>	Sezione H
12	E' stabilito un piano per il monitoraggio e l'aggiornamento della valutazione del rischio da stress lavoro-correlato ?	<i>Riapplicazione dello strumento adottato per la valutazione preliminare periodicamente (indicativamente ogni 2 anni) o tempestivamente nei casi previsti dall'art. 29 comma 3 del D.Lgs. 81/08</i>	G.1

## BIBLIOGRAFIA

- AA. VV., Stress e Lavoro nell'Europa in espansione, ISPESL – WHO Collaborating Centre, Roma, 2004
- ACCORDO INTERCONFEDERALE PER IL RECEPIMENTO DELL'ACCORDO QUADRO EUROPEO SULLO STRESS LAVORO-CORRELATO CONCLUSO L'8 OTTOBRE 2004 TRA UNICE/UEAPME, CEEP E CES  
<http://www.lavoro.gov.it/NR/rdonlyres/2E3F3293-7AAB-4B2EB4CEC439D22BBD8E/0/Accordointerconfederalestress9062008.pdf>
- CESANA G., e Altri, Valutazione, prevenzione e correzione degli effetti nocivi dello stress da lavoro. Documento di consenso SIMLII, PIME Editrice, Pavia, 2006
- COORDINAMENTO TECNICO INTERREGIONALE DELLA PREVENZIONE NEI LUOGHI DI LAVORO, Decreto legislativo 81/2008 e s.m.i., Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato. Guida operativa, marzo 2010  
[http://www.regione.veneto.it/NR/rdonlyres/78E538AD-F051-44C0-8C75-D2C3325FED74/0/Regioni\\_stress.pdf](http://www.regione.veneto.it/NR/rdonlyres/78E538AD-F051-44C0-8C75-D2C3325FED74/0/Regioni_stress.pdf)
- COSTANTE F., FRASCHERI C., MANNELLI D., (a cura di), I rischi da stress lavoro-correlato nella scuola. Metodo operativo completo di valutazione e gestione, MIUR - Ufficio Scolastico per la Regione Basilicata, 2011
- EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK, European Risk Observatory Report, OSH in figures: stress at work — facts and figures, 2009:  
[http://osha.europa.eu/en/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C\\_OSH\\_in\\_figures\\_stress\\_at\\_work](http://osha.europa.eu/en/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C_OSH_in_figures_stress_at_work)
- EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK, New and emerging risks in occupational safety and health, European Risk Observatory, 2009  
[http://osha.europa.eu/en/publications/outlook/en\\_te8108475enc.pdf](http://osha.europa.eu/en/publications/outlook/en_te8108475enc.pdf)
- EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK, Research on Work-related Stress, 2000: <http://osha.europa.eu/en/topics/stress> (ed. it.: Ricerca sullo Stress correlato al lavoro, ISPESL, Roma, 2002)
- FRAMEWORK AGREEMENT ON HARASSMENT AND VIOLENCE AT WORK:  
[http://ec.europa.eu/employment\\_social/news/2007/apr/harassment\\_violence\\_at\\_work\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/news/2007/apr/harassment_violence_at_work_en.pdf)
- GILIOI R. et al. (2001) Un nuovo rischio all'attenzione della Medicina del Lavoro: le molestie morali (mobbing), Documento di Consenso, La Medicina del Lavoro, Rivista bimestrale di Medicina del Lavoro e Igiene Industriale, vol. 92, n.1: 61-69
- INAIL, Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato. Manuale ad uso delle aziende in attuazione del D. Lgs. 81/08 e s.m.i., Roma, maggio 2011  
<http://85.18.194.67/focusstresslavorocorrelato/documenti/manuale.pdf>
- MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI, Indicazioni per la valutazione dello stress lavoro-correlato, approvate dalla Commissione consultiva per la salute e sicurezza sul lavoro  
[http://www.lavoro.gov.it/NR/rdonlyres/1C0B1EF9-60B8-489C-8667-9DFA8D63F35/0/20101118\\_LC.pdf](http://www.lavoro.gov.it/NR/rdonlyres/1C0B1EF9-60B8-489C-8667-9DFA8D63F35/0/20101118_LC.pdf)
- PROVINCIA DI VERONA Linee operative per le imprese con meno di 30 lavoratori.  
[http://prevenzione.ulss20.verona.it/stress\\_lavoro.html#proposta-inferiori-30](http://prevenzione.ulss20.verona.it/stress_lavoro.html#proposta-inferiori-30)
- REGIONE LOMBARDIA, Direzione Generale Sanità, Valutazione del rischio stress-lavoro-correlato. Indicazioni generali esplicative sulla base degli atti normativi integrati, novembre 2011  
<http://www.sanita.regione.lombardia.it/>
- REGIONE TOSCANA, Valutazione e gestione dei rischi collegati allo stress lavoro-collegato. Linee di indirizzo, dicembre 2011  
<http://www.regione.toscana.it/emergenzae sicurezza/sicurezza sullavoro/index.html>
- REGIONE VENETO, Legge n. 8 del 22 gennaio 2010: Prevenzione e contrasto dei fenomeni di mobbing e tutela della salute psico-sociale della persona sul luogo del lavoro  
<http://bur.regione.veneto.it/BurVServices/pubblica/DettaglioLegge.aspx?id=221784>
- SIRVESS VENETO, I rischi da stress lavoro-correlato nella scuola. Metodo operativo completo di valutazione e gestione .  
[http://www.sicurscuolaveneto.it/index.php?option=com\\_content&view=article&id=113](http://www.sicurscuolaveneto.it/index.php?option=com_content&view=article&id=113)
- STAVROULA L., ADITYA J., Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview, O.M.S. 2010 [http://whqlibdoc.who.int/publications/2010/9789241500272\\_eng.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2010/9789241500272_eng.pdf)

## APPENDICE

### IL RUOLO DEI SERVIZI DI PREVENZIONE E SICUREZZA NEGLI AMBIENTI DI LAVORO, LE RISORSE PROFESSIONALI E LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI.

#### **1. Il ruolo dei Servizi di Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro**

L'attività dei Servizi Pubblici sullo stress lavoro-correlato non è (e non può essere) residuale. In particolare in merito allo stress lavoro-correlato, la peculiarità del rischio, la difficoltà di definire criteri, metodi e strumenti adeguati al percorso di valutazione, rendono necessaria un'azione preventiva complessiva che non si fermi alle attività peculiari di vigilanza / controllo esercitate dai servizi territoriali (SPRESAL- SPSAL), ma permetta l'attivazione di azioni a valenza preventiva più ampia (promozione, assistenza, accoglienza di casi singoli o di gruppi, ecc.).

L'urgenza di rafforzare le azioni preventive sul rischio specifico rende necessario:

- organizzare la conoscenza, la responsabilità e la capacità di risposta dei Servizi al fine di esercitare una funzione ed un ruolo in materia;
- delineare la metodologia dell'esercizio delle funzioni.

#### **a) Attività di vigilanza e controllo**

Le attività di vigilanza / controllo in materia di stress lavoro-correlato, attraverso interventi di ispezione all'interno dei luoghi di lavoro, risultano necessarie in una logica di promozione e verifica dell'adeguatezza dei processi e dei comportamenti messi in atto dai soggetti interessati, al fine di garantire un'efficace tutela della salute dei lavoratori nella materia specifica.

Qui si delineano le azioni necessarie per una efficace azione di vigilanza e controllo:

- definizione ed attivazione di un gruppo di attenzione sul tema specifico opportunamente formato. tale gruppo deve essere organico al servizio e deve prevedere la presenza di professionalità / ruoli diversificati (medici, tecnici della prevenzione, psicologi) evitando di affrontare il rischio specifico sul piano esclusivamente medico, oppure tecnico, oppure normativo;
- creazione di un archivio documentale normativo e tecnico scientifico sul tema;
- creazione di una rete di relazioni interne al Servizio (gruppo di attenzione vs. Direzione e vs. operatori), relazioni intermedie (Unità Ospedaliere di Medicina del Lavoro, Università e altre strutture di secondo e terzo livello, ove presenti) ed esterne (figure prevenzionali delle aziende del territorio > MC / RSPP / RLS, parti sociali > associazioni datoriali e sindacali);
- programmazione degli interventi;
- proceduralizzazione degli interventi (definizione di uno strumento di metavalutazione tarato sulla base della tipologia aziendale -piccole / medie / grandi aziende- e del settore produttivo; definizione dei criteri di esigibilità)
- valutazione post-intervento sulla base di tutti gli elementi acquisiti;
- ritorno dei dati sintetici anonimi di intervento (incontri con le aziende del territorio, con i soggetti del sistema prevenzionale, ecc.)
- punto di raccolta e archiviazione della documentazione acquisita, anche valutando la costituzione di banche dati "buone pratiche" e "soluzioni" a livello locale
- programmazione degli interventi di monitoraggio e controllo;

#### **b) Attività di promozione e assistenza**

Le attività di promozione / assistenza possono qualificare gli interventi sul rischio stress lavoro-correlato integrandosi con le azioni di vigilanza / controllo in una logica realmente preventiva.

Il sistema di promozione è definito dalla normativa (artt. 2, 9 D.Lgs 81/08) come quel



*“complesso dei soggetti istituzionali che concorrono, con la partecipazione delle parti sociali, alla realizzazione dei programmi di intervento finalizzati a migliorare le condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori” e di “promozione e divulgazione, della cultura della salute e della sicurezza del lavoro”.*

L'attività di assistenza è invece tesa a fornire indicazioni e procedure operative ed a coordinare l'attuazione di quanto previsto dalla normativa prevenzionale e più in generale delle misure di prevenzione nei luoghi di lavoro; viene fornita ai soggetti interessati, singoli o associati, pubblici o privati ed in particolare ai DDL, dirigenti, preposti, RSPP, MC e RLS.

Le due attività su indicate, qualificanti per i Servizi territoriali, sono auspicabili anche in materia di prevenzione e protezione dello stress lavoro-correlato e necessitano di una strategia di comunicazione (informazione e formazione) a vasto raggio.

E' auspicabile che fra le competenze professionali degli operatori dei servizi territoriali venga potenziata l'area comunicazione, accanto all'area tecnica e gestionale.

Qui si delineano i passaggi necessari per una efficace azione di promozione e assistenza:

- implementazione della programmazione e gestione della attività di promozione / assistenza con quelle di vigilanza / controllo all'interno del gruppo di attenzione;
- individuazione all'interno dei servizi di quelle figure professionali esperte in comunicazione che dovranno essere opportunamente formate;
- attivazione di una rete di relazioni (vedi punto a);
- definizione di una strategia di comunicazione a “cascata” iniziando dagli stakeholders (RSPP, MC, direzione aziendale, RLS), passando successivamente ai facilitatori (capi-reparto, capi-squadra, ecc.) ed infine i lavoratori;
- esplicitazione dell'offerta (cosa si fa e con che strumenti)
- attivazione degli interventi (es. pubblicazione in rete tramite sito internet delle ASL di documentazione utile nella materia specifica per tutto i soggetti della prevenzione delle aziende del territorio, attivazione di uno sportello dedicato utilizzando materiale informativo, programmazione di interventi informativi e formativi soprattutto per gli *stakeholder con particolare attenzione agli RLS*).

### **c) Accoglienza di casi singoli o gruppi in sofferenza**

Sarà necessario inoltre attivare un canale per favorire l'accoglienza di casi singoli o di gruppi di lavoratori in sofferenza in ordine ad aspetti critici dell'organizzazione del lavoro.

Per quanto riguarda l'accoglienza, i servizi territoriali regionali dovranno dotarsi di uno sportello dedicato e di risorse professionali adeguatamente formate (medici, psicologi).

Casi singoli con possibili disturbi o patologie stress-correlate andranno indirizzati ai Centri specialistici presso le aziende ospedaliere/universitarie, dotati di professionalità adeguate e di idonei strumenti di psicodiagnostica, che garantiranno le prestazioni necessarie per la diagnosi corretta e potranno fornire anche indicazioni per l'eventuale terapia e il reinserimento lavorativo. Sarà inoltre necessario inserire nel nomenclatore tariffario regionale delle prestazioni sanitarie, questi percorsi psicoclinici come pacchetti ambulatoriali complessi di medicina del lavoro, valutando anche la creazione di uno specifico percorso assistenziale al cittadino-lavoratore con problematiche legate allo stress lavorativo.

I centri specialistici pubblici saranno il riferimento per la diagnosi (con eventuale denuncia e referto di sospetta malattia professionale) e dovranno garantire ai Dipartimenti di Prevenzione e ai Servizi di sorveglianza sanitaria (medico competente) interni delle aziende sanitarie:

- la collaborazione al reinserimento lavorativo, ove necessaria,
- la collaborazione ad iniziative formative in materia per gli operatori dei Dipartimenti di Prevenzione e dei Servizi di sorveglianza sanitaria (medico competente).



#### **d) Modalità di programmazione degli interventi**

Le azioni su indicate necessitano di una adeguata programmazione da parte dei servizi territoriali nell'ambito dei piani di ASL anche sulla base delle indicazioni riportate dai Piani Regionali per la Promozione della Sicurezza e Salute negli Ambienti di Lavoro.

Potranno essere effettuati interventi mirati in relazione alle segnalazione pervenute da gruppi di lavoratori e/o in comparti lavorativi dove, sulla base delle evidenze scientifiche disponibili, il rischio da stress lavoro-correlato e maggiormente presumibile.

### **2. Le risorse necessarie**

#### **a) Professionalità già esistenti all'interno delle Aziende Sanitarie nell'ambito dei Servizi PRESAL/PSAL**

Gli operatori dei Servizi (medici, tecnici della prevenzione, ecc.) hanno conoscenze adeguate in ordine all'organizzazione del lavoro, ai rischi collegati ed alle misure preventive e protettive attivabili.

Attraverso un opportuno percorso formativo (vedi punto 3) possono essere in grado di inquadrare il rischio specifico, di "metavalutare" i percorsi di valutazione del rischio da parte delle Aziende, di individuare le misure di riduzione / controllo / miglioramento e per quanto riguarda il personale medico di inquadrare i disturbi psicofisici correlati allo stress lavorativo.

#### **b) Altre professionalità da attivare all'interno dei Servizi**

La peculiarità del rischio stress lavoro-correlato, la necessità di avere figure professionali adeguate a valutare i percorsi di valutazione del rischio preliminare e approfondita e le misure preventive messe in atto, ad interfacciare la sofferenza di gruppi di lavoratori e quella dei singoli lavoratori rende auspicabile il coinvolgimento di uno psicologo all'interno di ogni servizio territoriale di prevenzione.

A questo proposito già la Regione Veneto ha definito con Legge Regionale 8/2010 la necessità di introdurre negli organici PSAL la figura dello psicologo del lavoro da destinare a tutte le attività preventive correlate al controllo disagio lavorativo. Tale scelta risulta condivisibile in relazione alla necessità di un intervento articolato finalizzato a:

- inquadrare dal punto di vista psicoclinico ed eziologico i singoli lavoratori che manifestino disturbi di rilievo stress-lavoro correlati;/accertamento dello stato di disagio psico-sociale o di malattia del lavoratore
- effettuare interventi di supporto su singoli lavoratori e/o gruppi di lavoratori in sofferenza (es. interventi di counselling, formazione, ecc.)
- individuazione delle eventuali misure di tutela da adottarsi da parte dei datori di lavoro nelle ipotesi di rilevati casi di disagio lavorativo;
- effettuare indagini epidemiologiche con strumenti idonei (es. questionari standardizzati per la valutazione del job-strain) sui gruppi in sofferenza e/o sulle coorti lavorative ritenute a rischio;
- supportare nelle verifiche sui luoghi di lavoro in tema di valutazione dei rischi psico-sociali ai sensi dell'articolo 28
- creare rete / interfaccia con altre professionalità/Unità Operative ed istituzioni del territorio (es. Consigliera di Parità, Comitati Unici di Garanzia,...)

### 3. Formazione degli operatori dei servizi

#### a) Obiettivi della formazione

A livello delle singole Regioni dovrebbero essere programmati ed attivati corsi formativi per gli operatori dei Servizi territoriali sul rischio stress lavoro-correlato, con i seguenti obiettivi:

- acquisire gli elementi base per conoscere il fenomeno stress, i principali fattori di rischio stress lavoro-correlati (stressors lavorativi) e le principali patologie/disturbi associati;
- conoscere gli orientamenti e le principali normative a livello nazionale ed internazionale;
- conoscere i principali riferimenti istituzionali/scientifici sul tema specifico a livello nazionale / internazionale e saper accedere ai siti ed alle banche dati esistenti;
- conoscere i ruoli, le responsabilità e le dinamiche relazionali formali/informali delle figure implicate nel percorso di valutazione e gestione del rischio;
- conoscere i principali metodi e strumenti utilizzabili nel processo di valutazione del rischio specifico per poter effettuare una adeguata “metavalutazione”;
- conoscere le principali misure (collettive/individuali) di prevenzione, riduzione e gestione del rischio ed i metodi / strumenti di valutazione d’efficacia degli interventi effettuati;
- definire criteri minimali utili a valutare dal punto di vista ispettivo e di vigilanza la congruità del metodo di affronto e della adeguatezza della valutazione e gestione del rischio specifico alla luce del documento redatto;
- acquisire conoscenze e capacità per programmare un’attività di assistenza e promozione sulla materia specifica a livello territoriale;
- acquisire le capacità per effettuare iniziative di sensibilizzazione e promozione sul tema specifico in collaborazione con le associazioni datoriali e dei lavoratori;
- acquisire capacità e conoscenze per poter attivare a livello locale iniziative di assistenza / promozione per le aziende;
- acquisire conoscenze e capacità per effettuare un’attività di accoglienza dei casi singoli e/o di gruppi di lavoratori a livello territoriale.

Possono essere programmati corsi di formazione a step:

- CORSI DI BASE finalizzati ad una conoscenza di base del rischio stress lavoro-correlato ed alle attività di prevenzione e protezione da attivare a livello locale (vigilanza/controllo, promozione/assistenza ed accoglienza);
- CORSI “AVANZATI” che prevedono un approfondimento delle tre linee di azione all’interno dei servizi territoriali;

Altri corsi di base potrebbero essere attivati per gli operatori dei Servizi di Prevenzione e Protezione e dei Servizi di sorveglianza sanitaria (medico competente) delle strutture sanitarie (ASL, AO).

#### b) Tipologia degli operatori da formare

Per quanto riguarda i destinatari della formazione si ritiene necessario prioritariamente formare gli operatori dei Servizi territoriali designati a far parte dei gruppi di attenzione attivando in primis la necessaria formazione di base e successivamente i corsi avanzati secondo le tre linee di azione, sulla base della programmazione adottata dalle singole ASL.

I soggetti così formati potranno a ricaduta effettuare incontri all’interno dei Servizi Territoriali per tutti gli operatori, finalizzati a garantire una conoscenza diffusa del rischio specifico e delle misure di prevenzione e protezione, ed a condividere linee comuni di azione perseguibili localmente.

### c) Modelli e tecniche formative

Le tecniche formative comunemente utilizzate nella formazione (lezioni frontali d'aula) potrebbero risultare inadeguate allo scopo che è quello non solo di aumentare la conoscenza del rischio stress lavoro-correlato, degli effetti sulla salute e delle misure preventive e protettive attivabili, ma di poter definire linee di intervento condivise e realmente perseguibili all'interno dei servizi territoriali. A questo scopo può essere utile attivare modelli formativi con tecniche interattive (es. lavori di gruppo) che possano garantire il coinvolgimento di tutti e la costruzione down-up di modelli di intervento condivisi.

Alcune Regioni hanno già programmato ed attivato eventi formativi per gli operatori dei Servizi territoriali (Regioni Lombardia, Toscana, Veneto) sul tema specifico. La relativa documentazione può essere richiesta ai seguenti indirizzi:

- Regione Lombardia: [info@eupolislombardia.it](mailto:info@eupolislombardia.it);
- Regione Toscana: [l.bardazzi@regione.toscana.it](mailto:l.bardazzi@regione.toscana.it).
- Regione Veneto: [salute.lavoro@regione.veneto.it](mailto:salute.lavoro@regione.veneto.it);

## 4. Ruolo e funzioni di un Sistema Regionale per lo stress lavoro correlato

Il ruolo delle Regioni nella materia specifica, coerentemente con gli obiettivi assunti dai Piani Regionali per la Promozione della Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro, si ritiene possa essere quello di attivare un sistema di rete che coinvolga i servizi territoriali, le parti sociali (datoriali e sindacali) ed altri soggetti tecnico-istituzionali-scientifici (INAIL, Università, ecc.) per un adeguato intervento preventivo e protettivo in materia di stress lavoro-correlato. Risulta peraltro necessario definire un gruppo di coordinamento regionale (es. vedi Laboratorio "Stress Lavoro-correlato" della Regione Lombardia) con la presenza di tutti i soggetti su indicati, con funzioni di programmazione, coordinamento e supporto.

Sulla base dell'esperienza si indicano sinteticamente le azioni necessarie da programmare ed attivare:

- elaborare linee guida e/ o di indirizzo nella materia specifica;
- supportare le azioni di promozione / assistenza ed accoglienza / ascolto presso i Dipartimenti di Prevenzione delle ASL;
- identificare centri di riferimento di Medicina del Lavoro (Unità Ospedaliere, Università, ecc.) per la presa in carico, l'inquadramento clinico dei lavoratori con quadri patologici psicofisici connessi allo stress lavoro-correlato. Sarà necessario che questi centri attivino localmente relazioni stabili con le Strutture territoriali psichiatriche di diagnosi e cura per l'invio dei lavoratori che necessitino di un approfondimento psicodiagnostico e dell'attivazione di eventuali percorsi terapeutici;
- Attivare un Piano Formativo in materia per gli operatori dei servizi strettamente collegato con le azioni programmate dai dipartimenti di prevenzione sullo stress lavoro-correlato;
- Catalizzare e supportare le attività formative promosse dalle parti sociali (soprattutto dagli Enti Paritetici > OPT) per le figure del management aziendale, le figure del sistema interno di prevenzione aziendale (RSPP, MC, RLS) ed i lavoratori;
- Attraverso una corretta strategia di comunicazione rendere disponibile per tutto il sistema di prevenzione regionale una adeguata banca dati sullo stress lavoro-correlato (documentazione scientifica, documentazione di istituzioni e/o organismi nazionali / internazionali, pratiche operative, banche dati soluzioni, ecc.)