

Documento valutazione rischio stress lavoro correlato	Ed. 10-04-2009
	81/2008

DOCUMENTO DI VALUTAZIONE RISCHIO STRESS LAVORO CORRELATO

(Art. 28, comma 1, D.Lgs. 81/08)

Documento valutazione rischio stress lavoro correlato	Ed. 10-04-2009
	81/2008

Indice

Indice	2
Dati	2
Riferimenti e bibliografia	3
Introduzione	3
I rischi associati	4
La valutazione del rischio.....	5
Aspetti da considerare.....	5
Le misure da adottare	6
Il ruolo del medico competente	6
La metodologia di valutazione	7
Il questionario e la valutazione delle risposte.....	8
Istruzioni per la compilazione del questionario.....	8
L'elaborazione delle risposte e l'interpretazione dei risultati.....	9
Conclusioni	11
Allegati	11

Dati

Organizzazione: Comune di Pieve San Giacomo
Indirizzo: Piazza Libert , 3, Pieve San Giacomo (CR)
Datore di lavoro: Sig.ra Silvia Genzini
RSPP: Dott.Ing. Massimo Allegri
RLS: Sig.ra Orietta Farina
Medico Competente: Dott.ssa Greta Boccasavia

Documento valutazione rischio stress lavoro correlato	Ed. 10-04-2009
	81/2008

Riferimenti e bibliografia

- D.Lgs. 81/08;
- Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24/03/2004;
- Accordo Europeo dell'8 Ottobre 2004;
- Documento di Consenso (2006) della SIMLII;
- MASLACH C. e LEITER M.P. (1997) BURNOUT E ORGANIZZAZIONE, Mori (tn), Edizioni Erickson.

Introduzione

Negli ultimi 10 anni, lo stress collegato al lavoro è diventato il secondo problema di salute legato all'attività lavorativa riferito più frequentemente, una delle maggiori preoccupazioni in ambito imprenditoriale, per tutti i cultori della prevenzione ed anche per le Organizzazioni Governative o Internazionali. Si deve infatti rilevare che gli studi effettuati dalla Fondazione Europea tra il 1996 ed il 2000 hanno evidenziato come almeno il 28% dei lavoratori abbia in quegli anni denunciato sintomi collegati allo stress (ed anche con maggior frequenza disturbi muscolo-scheletrici) e ulteriori indagini hanno pure segnalato come almeno il 50-60% delle giornate sia perse sia collegato allo stress da lavoro definito come un "insieme di reazioni emotive, cognitive, comportamentali e fisiologiche collegate ad aspetti negativi e nocivi del contenuto, della organizzazione e del luogo di lavoro". Il numero di persone che soffrono di stress legato all'attività lavorativa è destinato ad aumentare.

Il lavoro, specie se svolto in determinate condizioni critiche, è per molti una notevole fonte di stress è quindi causa di infortuni, di scarsa produttività e assenteismo, con perdita di milioni di giornate lavorative. Lo stress nei luoghi di lavoro può dipendere da diverse cause, sostanzialmente da problemi di inadeguatezza premiale, strutturale, relazionale o organizzativa.

Documento valutazione rischio stress lavoro correlato	Ed. 10-04-2009
	81/2008

I rischi psicosociali possono essere definiti come “quegli aspetti di progettazione del lavoro e di organizzazione e gestione del lavoro, nonché i rispettivi contesti ambientali e sociali che, potenzialmente, possono arrecare danni fisici o psicologici” (Cox & Griffiths, 1955).

I rischi psicosociali possono incidere sia sulla salute fisica che psichica in modo diretto e indiretto, attraverso l'esperienza di stress. Lo stress è la reazione adattiva generale di un organismo, attivato da stimoli esterni di svariata natura. Lo stress è dunque il risultato di un adattamento che coinvolge l'individuo durante la sua interazione con l'ambiente: il soggetto valuta l'evento che deve essere affrontato (impegni lavorativi, conflitti familiari, difficoltà nelle relazioni sociali...) e cerca una strategia per farvi fronte.

Se il soggetto è capace di reagire alle pressioni cui è sottoposto nel breve termine, utilizzando le proprie strategie e risorse, le pressioni possono essere considerate positive in quanto permettono lo sviluppo dell'individuo stesso. Se, al contrario, le condizioni sfavorevoli superano le capacità e le risorse proprie, oppure sono prolungate nel tempo, l'individuo diventa incapace di reagire e offre risposte poco adattive: questo viene definito di stress o stress negativo.

Le caratteristiche del lavoro che possono indurre stress si possono raccogliere in due grandi ambiti:

- Stress associato al contesto di lavoro: comprende i flussi informativi, i ruoli, l'evoluzione e lo sviluppo di carriera, il livello di autonomia decisionale, i rapporti interpersonali e le problematiche connesse all'interfaccia casa/lavoro.
- Stress associato al contenuto del lavoro: comprende le problematiche connesse all'ambiente di lavoro quali i rischi tradizionali intesi come rischi infortunistici, fisici, chimici, biologici, ergonomici ma anche problematiche legate alla pianificazione dei compiti, ai carichi e ritmi di lavoro, all'orario di lavoro...

I rischi associati

Tutti i lavoratori sono a rischio, indipendentemente dal ruolo ricoperto, anche in relazione al rapido cambiamento delle condizioni e delle caratteristiche del lavoro che può incrementare i fattori di stress.

In situazione di stress è evenienza comune che possano insorgere modificazioni dell'attività intellettuale, depressione, ansia, suscettibilità, irritabilità, sofferenza, incapacità di concentrarsi, disagio, inquietudine, problemi relazionali, calo dell'autostima, disturbi del comportamento

Documento valutazione rischio stress lavoro correlato	Ed. 10-04-2009
	81/2008

alimentare, disturbi del sonno. Anche il burnout è una patologia stress correlata che consiste nell'esaurimento fisico e mentale.

A livello fisico si possono accusare: emicrania, stanchezza, disturbi digestivi, problemi sessuali, aumento della pressione arteriosa, accelerazione del battito cardiaco, contrattura muscolare con conseguenti dolori cervicali, alla testa e alle spalle, lombalgia, secchezza della gola e della bocca, pirosi dovuta all'eccessiva secrezione di succhi gastrici acidi, eccessi o carenze di alimentazione... Secondo il Documento di Consenso (2006) della SIMLII sulla "Valutazione, prevenzione e correzione degli effetti nocivi dello stress da lavoro" lo stress avrebbe grande importanza nei disturbi della funzione gastrointestinale, genesi dell'ulcera peptica, comparsa di patologie infiammatorie croniche intestinali, comparsa di disturbi cutanei, processi infettivi, allergici o addirittura anche neoplastici.

La tipologia di disturbi o alterazioni conseguenti allo stress lavoro correlato sono difficilmente prevedibili poiché la reazione psicofisica allo stress varia fortemente da persona a persona.

La valutazione del rischio

Aspetti da considerare

Presupposto di partenza è considerare che stimoli diversi fra loro per qualità e intensità possono causare la stessa reazione di stress mentre invece stimoli uguali fra loro possono determinare reazioni diverse in soggetti differenti. Ne consegue che è necessario prestare molta attenzione alla scelta del tipo e della quantità di parametri da monitorare, tenendo conto del fatto che spesso è molto difficile riuscire a separare sintomatologie collegate a situazioni stressanti esterne da sintomatologie lavoro correlate.

Per individuare e gestire problemi di stress lavoro-collegato occorre individuare e valutare il contenuto del lavoro, le carenze nella comunicazione, condizioni tutte che possono essere accompagnate da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale eventualmente per prolungata tensione di soggetti che non sono in grado di corrispondere alle richieste o aspettative poste in loro.

La valutazione deve essere impostata utilizzando strumenti diagnostici che possano permettere il monitoraggio ripetibile nel tempo, al fine di controllare i processi evolutivi del fenomeno. Un metodo utilizzabile a questo scopo è l'osservazione diretta di alcuni importanti indicatori quali le

Documento valutazione rischio stress lavoro correlato	Ed. 10-04-2009
	81/2008

richieste provenienti dall'ambiente, le possibilità di autonomia e controllo dei dipendenti, il supporto attivo di colleghi e superiori, la disponibilità di risorse, la buona qualità dei rapporti interpersonali, la chiarezza dei ruoli.

Indicatori oggettivi da valutare sono: assenteismo o rinvio delle incombenze assegnate, diminuzione della performance lavorativa, infortuni, conflitti verticali ed orizzontali, comportamenti a rischio. Altri indicatori, quali quelli comportamentali, o quelli legati agli stili di vita, possono rientrare all'interno della valutazione ma risultano troppo difficili da comprendere e relazionare al vero stress lavoro correlato.

Un'ultima categoria di indicatori è quella rappresentata dagli indicatori biologici ma anche in questo caso non risulta essere univoca ed unanime la consistenza dei significati.

Le misure da adottare

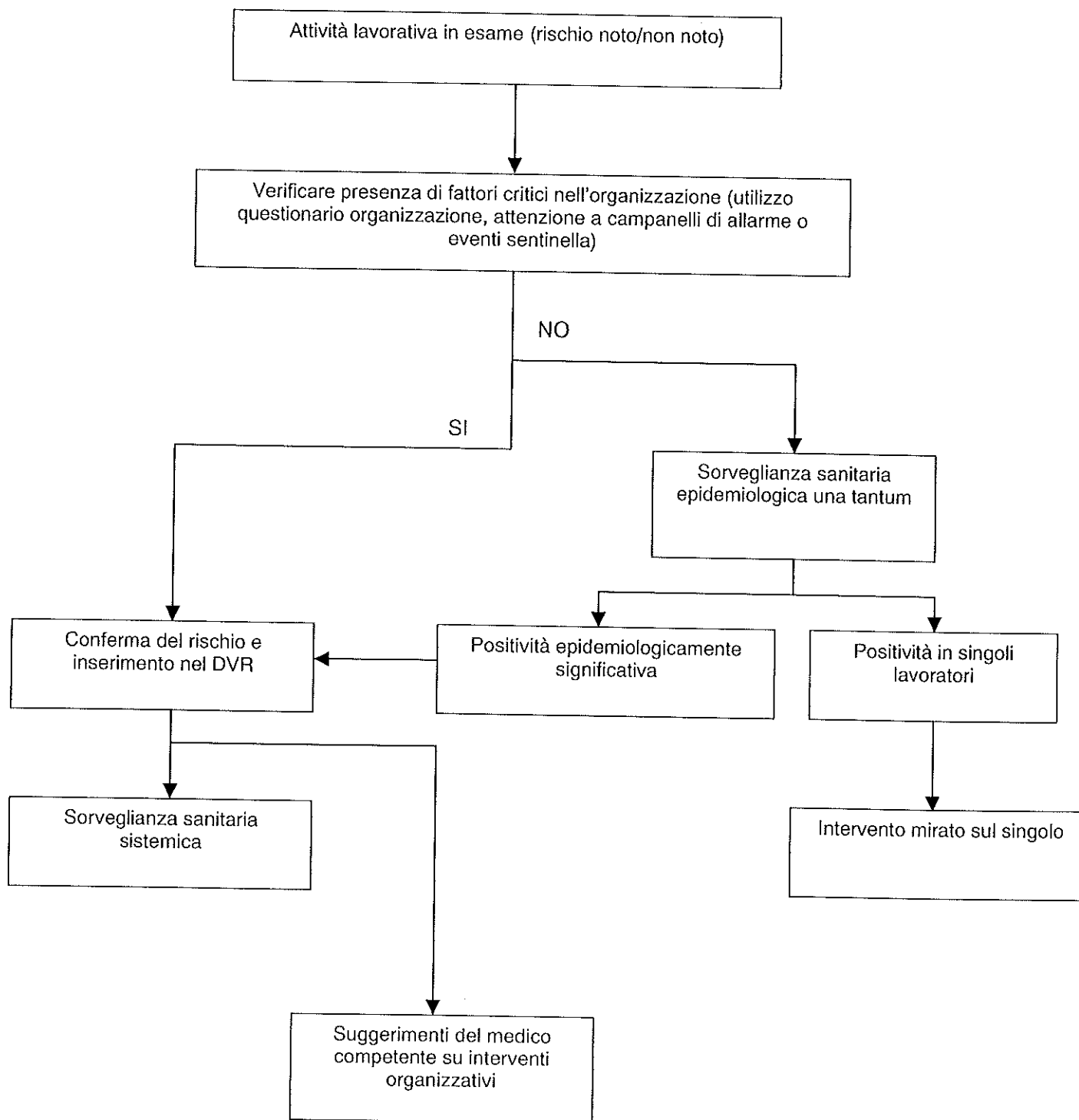
Terminata la valutazione, nel caso in cui sia evidenziata presenza di rischio per i lavoratori, le misure da adottare possono essere individuali o collettive e possono includere interventi sulla gestione e sulla comunicazione in modo da chiarire obiettivi, ruolo dei lavoratori, assicurando nel contempo sostegno della dirigenza ai lavoratori, aumentando la loro formazione e le loro competenze, la consapevolezza e conoscenza dello stress e dei modi per affrontarlo.

Il ruolo del medico competente

Sul posto di lavoro il medico competente avrà cura di porre attenzione alle dinamiche con cui il lavoratore o il gruppo "comunicano" le situazioni di disagio lavorativo direttamente oppure indirettamente. Spesso le reazioni critiche a livello di gruppo sono particolarmente evidenti anche per il forte senso di identità, di difesa e responsabilizzazione degli individui che compongono il gruppo.

Il Medico Competente ricorre a Indicatori Comportamentali, Indicatori Organici, Indicatori Disturbi Psicologici: se questi indicatori sono tutti negativi o se solo uno di questi risulta essere positivo allora l'indagine si ferma; diversamente verranno svolte visite specialistiche per capire se attribuire il disagio a fattori lavorativi o extra-lavorativi. Se il disagio è causato da problematiche extra-lavorative l'intervento sarà mirato sul singolo, se al contrario si diagnostica una malattia per fattori professionali allora l'intervento deve essere anche sull'intera struttura organizzativa.

La metodologia di valutazione



Documento valutazione rischio stress lavoro correlato	Ed. 10-04-2009
	81/2008

La disamina quali-quantitativa delle rilevazioni per la verifica della presenza del rischio deve tenere conto di alcuni parametri di riferimento fra cui indicatori comportamentali, indicatori organici, indicatori disturbi psichici. Poiché gli aspetti collegati allo stress hanno spesso sfaccettature e connotazioni differenti a seconda dei lavoratori interessati, della loro cultura, professionalità, carattere ed atteggiamenti ai fini della rilevazione è importante prima di tutto determinare come i lavoratori giudicano o vedono il contesto in cui operano e successivamente analizzare i fattori obiettivi o di incomprendimento al fine di disporre le opportune soluzioni.

La rilevazione è affidata ad un questionario composto da 32 domande la cui individuazione è stata ponderata dal momento che spesso, se troppo esplicite ed articolate nei contenuti, possono condizionare fortemente suggerendo anche situazioni e criticità non effettivamente riscontrate e vissute.

Le 32 domande sono rivolte alla comprensione di come il lavoratore percepisce l'ambiente di lavoro, di come si rapporta con il lavoro, con i colleghi e con i superiori. Le domande sono raggruppabili in 8 diversi aspetti dei quali tenere conto per la descrizione e l'individuazione di eventuali aree di intervento.

Il questionario e la valutazione delle risposte

Istruzioni per la compilazione del questionario

Il questionario di valutazione deve essere consegnato ad almeno il 10% dei lavoratori (e massimo 20). La compilazione del questionario anonimo deve avvenire in una stanza, contemporaneamente per tutto il gruppo di lavoratori scelti a campione sulle diverse mansioni. Il tempo lasciato a disposizione per la risposta alle domande deve essere di 15 minuti. Affinché i risultati dei questionari siano veritieri è necessario rispondere a tutte le 32 domande del questionario, in silenzio, sotto il controllo di un responsabile designato dal Datore di Lavoro.

Al termine della compilazione il responsabile raccoglie i questionari e li sigilla all'interno di una busta.

Ai fini della valutazione dovranno inoltre essere indicati i dati relativi al tasso di assenteismo e al rispetto degli orari di lavoro. Il primo indice è calcolato matematicamente come il rapporto fra le giornate perse e le giornate lavorate riferite a tutto il personale. Il dato deve essere inserito come percentuale (es. Tasso assenteismo = 0,05 → 5%).

Documento valutazione rischio stress lavoro correlato	Ed. 10-04-2009
	81/2008

Per quanto riguarda il secondo indice è il Datore di Lavoro che deve rispondere "sì" oppure "no" alla domanda "L'irregolarità nel rispetto dell'orario di lavoro rappresenta un problema nel suo comune?"

L'elaborazione delle risposte e l'interpretazione dei risultati

Viene preso in esame ogni singolo questionario e ciascuna risposta viene tradotta numericamente secondo la seguente scala di punteggi:

Raramente/Mai → 1;

Qualche volta → 2;

Spesso → 3;

Quasi sempre → 4

Le 32 domande sono raggruppate in 8 diversi aspetti come mostrato nella tabella seguente:

Domanda	Aspetto
Domanda 1	ATMOSFERA
Domanda 2	
Domanda 3	
Domanda 4	
Domanda 5	RICHIESTE DI PRESTAZIONI CHE PESANO SUI DIPENDENTI
Domanda 6	
Domanda 7	
Domanda 8	
Domanda 9	
Domanda 10	
Domanda 11	
Domanda 12	
Domanda 13	
Domanda 14	
Domanda 15	CONTROLLO
Domanda 16	
Domanda 17	RAPPORTI SUL LUOGO DI LAVORO
Domanda 18	
Domanda 19	
Domanda 20	CAMBIAMENTI
Domanda 21	
Domanda 22	
Domanda 23	
Domanda 24	FUNZIONI
Domanda 25	
Domanda 26	
Domanda 27	SOSTEGNO DA PARTE DEI COLLEGHI E DEI RESPONSABILI
Domanda 28	
Domanda 29	
Domanda 30	

Documento valutazione rischio stress lavoro correlato	Ed. 10-04-2009
	81/2008

Domanda 31	FORMAZIONE
Domanda 32	

I risultati numerici vengono quindi mediati per aspetto e successivamente ancora mediati su tutti i questionari compilati. Il risultato consiste in un valore medio per ogni aspetto che viene confrontato con la seguente scala:

$\geq 2,5$	Intervento immediato
$< 2,5$	Accettabile

Ne consegue che in base al valore ottenuto si stabilisce se la *valutazione per aspetto* è accettabile o se rappresenta un problema sul quale è necessario intervenire mediante le azioni correttive indicate sul foglio di valutazione.

Nel caso in cui nessun aspetto sia individuato come area di intervento le azioni correttive sono da intendersi come preventive / migliorative nell'ambito del un piano di miglioramento obbligatorio ai sensi dell'art. 28 comma 2 lettera c D.Lgs. 81/08. La priorità di adozione delle azioni preventive / migliorative è individuata dall'*indice di stress per aspetto*: l'aspetto caratterizzato dall'*indice di stress per aspetto* più elevato sarà il primo sul quale intervenire.

Il livello di rischio finale viene calcolato mediando i punteggi medi relativi a ciascun aspetto incrementandoli con i risultati derivanti dalla valutazione di due indicatori riferiti a tutto il personale: tasso di assenteismo e rispetto degli orari di lavoro. Se il tasso di assenteismo è maggiore rispetto al 10% (valore medio) il livello di rischio viene aumentato in misura di una percentuale pari alla differenza fra il tasso di assenteismo ed il 10%, (aumento percentuale = tasso assenteismo % - 10%). Se il Datore di Lavoro ritiene che il rispetto degli orari di lavoro rappresenti un problema all'interno del proprio comune il livello di rischio viene ulteriormente incrementato del 2%.

Infine "L'INDICE DI RISCHIO" risultante viene confrontato con la seguente scala per la determinazione del livello di rischio:

$3,4 \leq$ INDICE DI RISCHIO	RISCHIO ELEVATO
$2,5 \leq$ INDICE DI RISCHIO $< 3,4$	RISCHIO MEDIO
INDICE DI RISCHIO $< 2,5$	RISCHIO BASSO

Si precisa che l'azione correttiva sugli aspetti individuati come aree di intervento è obbligatoria a prescindere dal livello di rischio ottenuto.

Documento valutazione rischio stress lavoro correlato	Ed. 10-04-2009
	91/2008

Conclusioni

Il livello di Rischio per il personale del Comune di Pieve San Giacomo è stato valutato basso, non è stata individuata nessuna area di intervento pertanto le azioni correttive sono da intendersi come preventive / migliorative

Allegati

- Valutazione rischio – azioni correttive
- Questionari

ASPETTO	Indice di stress percepito	Valutazione del rischio	AZIONE CORRETTIVA/ MIGLIORATIVA
ATMOSFERA	1,64	ACCETTABILE	È opportuno predisporre o favorire (auditing, colloqui) la proposizione di idee costruttive o di protocolli o linee guida su come migliorare la situazione in generale (o su aspetti etici-comportamentali).
RICHIESTE DI PRESTAZIONI CHE PESANO SUI DIPENDENTI	1,33	ACCETTABILE	Favorire colloqui con il RLS al fine di suggerire miglioramenti ove vi siano sensazioni di supposta inadeguatezza. Disponibilità a dare notizie esauritive in ordine ai pericoli ed alle precauzioni da prendere nel posto di lavoro. Prevedere protocolli relativi alla formulazione di suggerimenti da discutere successivamente i sede di riunione.
CONTROLLO	1,50	ACCETTABILE	Favorire il dialogo fra lavoratori ed il RLS per la discussione delle modalità con cui vengono svolti i lavori. Favorire riunioni nelle quali ci sia la possibilità per il lavoratori di chiedere di essere coinvolti nel processo decisionale relativo al proprio ambito di lavoro.
RAPPORTI SUL LUOGO DI LAVORO	1,19	ACCETTABILE	Favorire l'immediata possibilità di discutere con il RLS o con un altro collega che possa fornire il suo appoggio se si determinano vessazioni di qualunque specie soprattutto se protratte. Prevedere l'acquisizione di eventuale documentazione in caso di vessazioni: subite. Stipulare un codice di comportamento etico al quale uniformarsi.
CAMBIAMENTI	1,29	ACCETTABILE	Prevedere protocolli relativi alla fornitura di informazioni in merito agli eventuali cambiamenti ed in particolare di acquisire informazioni sulla calendarizzazione degli interventi e sui possibili vantaggi e svantaggi. Pianificare riunioni per discutere i cambiamenti nei contenuti e nelle procedure di lavoro
FUNZIONI	1,37	ACCETTABILE	Prevedere la possibilità , per ogni lavoratore, di conferire con il RLS se le responsabilità del proprio lavoro non sono risultano chiare.
SOSTEGNO DA PARTE DEI COLLEGHI E DEI RESPONSABILI	1,11	ACCETTABILE	Può essere, in tema di qualità, prevista la richiesta di un feed-back sul modo in cui si svolge il proprio lavoro. In caso di critiche, è necessario attuare procedure mediante le quali vengono forniti dei suggerimenti affinché si possa migliorare.
FORMAZIONE	1,22	ACCETTABILE	Istituire un registro sul quale sia possibile registrare i fabbisogni formativi dei lavoratori appoggiandosi al Sistema di Gestione dell Qualità. Implementare formazione dei lavoratori per migliorare la loro consapevolezza e la loro comprensione nei confronti dello stress, delle sue possibili cause e del modo in cui affrontarlo, e/o per adattarsi al cambiamento.

INDICATORE MEDIO 1,33

FATTORI AGGRAVANTI:

Tasso di assenteismo

L'irregolarità nel rispetto dell'orario di lavoro rappresenta un problema nella sua azienda?

17%

7% 1,4191125

no

0% 1,4191125

INDICE DI RISCHIO 1,42

VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI RISCHIO:

RISCHIO BASSO

INDICE DI RISCHIO < 3	RISCHIO BASSO
2,5 <=	INDICE DI RISCHIO < 3,4 RISCHIO MEDIO
INDICE DI RISCHIO > 3,4	RISCHIO ALTO
INDICE DI RISCHIO > 4,5	RISCHIO BASSO

