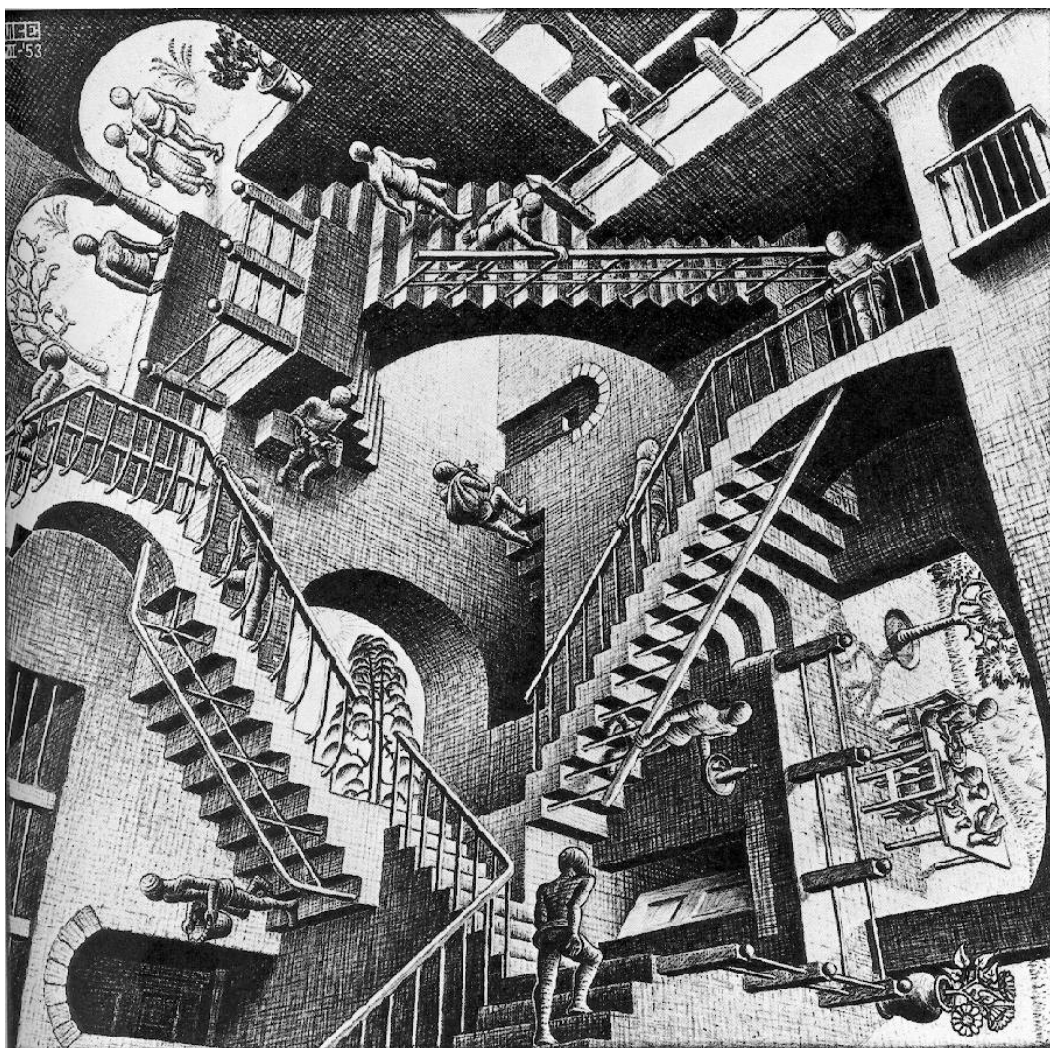




COORDINAMENTO  
TECNICO  
INTERREGIONALE  
DELLA PREVENZIONE  
NEI LUOGHI DI LAVORO

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

# VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO GUIDA OPERATIVA



marzo 2010



COORDINAMENTO  
TECNICO  
INTERREGIONALE  
DELLA PREVENZIONE  
NEI LUOGHI DI LAVORO

## VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO: GUIDA OPERATIVA

marzo 2010

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

*Antonia Ballottin<sup>2</sup>, Maria Pia Cancellieri<sup>3</sup>, Francesco Chicco<sup>1</sup>, Domenico Cocomazzi<sup>4</sup>, Fabrizio Franco<sup>5</sup>, Raffaele Latocca<sup>6</sup>, Maria Gabriella Mavilia<sup>7</sup>, Franco Pugliese<sup>8</sup>, Marco Renso<sup>2</sup>, Domenico Sallesse<sup>5</sup>, Dimitri Sossai<sup>7</sup>, Enzo Valenti<sup>1</sup>.*

<sup>1</sup>Regione Lazio; <sup>2</sup>Regione Veneto; <sup>3</sup>Regione Marche; <sup>4</sup>Regione Abruzzo; <sup>5</sup>Regione Toscana; <sup>6</sup>Regione Lombardia;  
<sup>7</sup>Regione Liguria; <sup>8</sup>Regione Emilia-Romagna;

In copertina: Maurits Cornelis Escher *Relatività* (1953)

## **PRESENTAZIONE**

*In relazione alle disposizioni normative previste dall'art. 28 D.Lgs 81/08 s. m. i. in tema di valutazione dello stress lavoro-correlato, il Comitato tecnico interregionale della prevenzione nei luoghi di lavoro ha ritenuto necessario attivare uno specifico gruppo di lavoro, affidandone il coordinamento alla regione Lazio.*

*A seguito dell'invito a partecipare ai lavori del gruppo esteso a tutte le Regioni e Province Autonome, hanno dato la loro adesione (oltre al Lazio) Abruzzo, Emilia-Romagna, Liguria, Lombardia, Marche, Toscana e Veneto.*

*Il gruppo si è insediato il 16 dicembre 2009 a Roma. In tale data è stata individuata la documentazione di riferimento, compresi gli indirizzi e le proposte già elaborate dalle singole regioni, ai quali il gruppo si è ispirato per la predisposizione della guida operativa. La stesura dei singoli capitoli è stata affidata ai membri del gruppo secondo un criterio che valorizzava i documenti già adottati da alcune regioni.*

*Gli elaborati via via prodotti sono stati discussi in riunioni dell'intero gruppo con cadenza mensile. Il lavoro ha richiesto in totale quattro incontri, nell'ultimo dei quali, il 15 marzo 2010, a Firenze, si è arrivati alla stesura definitiva del documento.*

*La guida operativa è stata approvata il 25 marzo 2010. La regione Lombardia ha approvato il documento esprimendo alcune riserve che sono riportate in appendice.*

# **VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO GUIDA OPERATIVA**

<b>1.</b>	<b>LO STRESS COME RISCHIO EMERGENTE.....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>AMBITO DI APPLICAZIONE.....</b>	<b>6</b>
<b>4.</b>	<b>ASPETTI GENERALI DELLA VALUTAZIONE DEL RISCHIO.....</b>	<b>8</b>
<b>5.</b>	<b>IL PERCORSO DI VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO.....</b>	<b>11</b>
<b>5.1</b>	<b>Azioni comunicative ed informative</b>	
<b>5.2</b>	<b>Analisi documentale</b>	
<b>5.3</b>	<b>Azioni formative</b>	
<b>5.4</b>	<b>Valutazione del rischio</b>	
<b>5.5</b>	<b>Gestione del rischio</b>	
<b>5.6</b>	<b>Il documento di valutazione dei rischi</b>	
<b>6.</b>	<b>CRITERI E METODI DI VALUTAZIONE.....</b>	<b>14</b>
<b>6.1</b>	<b>1° fase: indicatori oggettivi di rischio</b>	
<b>6.2</b>	<b>2° fase: indagine della soggettività</b>	
<b>6.3</b>	<b>Aziende con meno di 10 lavoratori</b>	
<b>6.4</b>	<b>Esempi di strumenti di valutazione</b>	
<b>7.</b>	<b>LA SORVEGLIANZA SANITARIA.....</b>	<b>21</b>
<b>8.</b>	<b>IL RUOLO DEI SERVIZI DI PREVENZIONE E VIGILANZA DELLE ASL.....</b>	<b>25</b>
	<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>27</b>
	<b>APPENDICE 1: ESEMPI DI STRUMENTI DI VALUTAZIONE.....</b>	<b>29</b>
	<b>APPENDICE 2: MEMORIA DEL RAPPRESENTANTE DELLA REGIONE LOMBARDIA .....</b>	<b>37</b>

## **1. LO STRESS COME RISCHIO EMERGENTE**

Lo stress legato al lavoro rappresenta un rischio non certo nuovo, vista la copiosa letteratura scientifica in merito, ma sicuramente emergente, per la diffusione che sta assumendo in ambito europeo.

Le situazioni di disagio lavorativo sono in costante aumento: una percentuale compresa tra il 50 e il 60 % delle giornate lavorative perse in un anno è correlata allo stress lavorativo (10).

Ricerche recenti nei paesi della Comunità Europea mettono in evidenza come lo stress legato alla attività lavorativa sia un problema di salute largamente diffuso fino ad occupare il secondo posto fra quelli più indicati dai lavoratori. Secondo queste ricerche, la condizione di stress interessa circa il 22% dei lavoratori in Europa. In Italia, secondo la “European Foundation for the Improvement of Living and Working Condition”, il valore si attesta al 27%, poco al di sopra della media europea (dati 2005 su ventisette paesi della Comunità Europea) (16).

Le ricerche hanno, inoltre, valutato anche la ricaduta economica sulle aziende e sulle economie nazionali. Nel 2002 l’Unione Europea (allora composta da quindici paesi) valutò che il costo economico dello stress legato alla attività lavorativa era di circa 20 miliardi di euro (1).

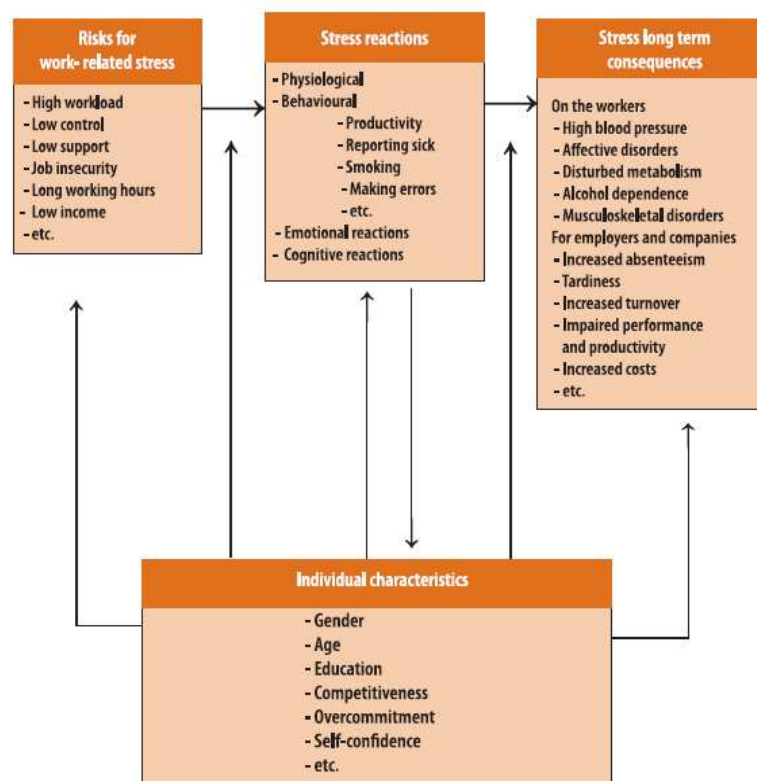
E’ altamente probabile che il fenomeno aumenti in futuro, a causa di alcuni cambiamenti in corso nel mondo del lavoro. Studi in questo senso della “European Agency for Safety and Health at Work” (14) hanno individuato cinque aree di variabili che rendono emergenti i rischi psicosociali:

- 1- utilizzo di nuove forme di contratti di lavoro (contratti precari) e l’incertezza e l’insicurezza del lavoro stesso (scarsità di lavoro);
- 2- forza lavoro sempre più vecchia (poco flessibile e poco adattabile ai cambiamenti) per mancanza di adeguato turn-over;
- 3- alti carichi di lavoro, con conseguenti pressioni sui lavoratori da parte del management;
- 4- tensione emotiva elevata, per violenze e molestie sul lavoro;
- 5- interferenze e squilibrio fra lavoro e vita privata.

Quindi è necessario che per valutare e fronteggiare i fattori lavorativi di stress, le aziende analizzino la loro organizzazione secondo un percorso che prenda in esame tutte le variabili sopra indicate. In questo modo sarà anche possibile individuare le misure correttive più appropriate ed efficaci.

D’altra parte la rilevanza del rischio stress lavoro-correlato è ancor più evidente se si considera che lo stesso agisce anche come modulatore dei rischi tradizionali (agenti chimici, fisici, ecc.) aggravandone gli effetti. A tal proposito possono risultare anche molto rilevanti negli effetti le differenze individuali di genere, età, estrazione culturale e tipologia contrattuale (figura1).

**Fig. 1**  
**Modello di causa e conseguenze dello stress lavoro-correlato**  
*(European Agency for Safety and Health at Work, 2009) (11)*



## 2. **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

Una lettura della normativa aderente alle indicazioni delle direttive europee emanate a partire dal 1989 in materia di prevenzione e protezione dei lavoratori dai rischi lavorativi, avrebbe dovuto far considerare l'esigenza di valutare i rischi di natura psicosociale, legati all'organizzazione del lavoro, possibili fonti di stress lavoro-correlato, fin dall'entrata in vigore del D.Lgs 626/94. In ogni caso l'emanazione della Legge 39 del 01/03/2002, che modificava l'art. 4 del D.Lgs 626 precisando che la valutazione deve riguardare "tutti" i rischi, avrebbe dovuto eliminare ogni dubbio circa questo obbligo valutativo.

Ma evidentemente sulla materia specifica troppo grande è stata l'incertezza nel definire ed inquadrare le varie e diverse problematiche (stress, burnout, mobbing), nell'individuare strumenti validi e sufficientemente "obiettivi" di valutazione e nel definire le misure di prevenzione e tutela attuabili. Era necessario preparare un "retrotterra" culturale che fosse in qualche misura riconosciuto e condiviso da tutte le parti sociali (datori di lavoro, lavoratori e loro rappresentanze). Decisivo, a tale riguardo, è stato l'accordo europeo sullo stress da lavoro, siglato dal sindacato europeo e dalle associazioni datoriali europee in data 08/10/2004 (15). Tale accordo è stato recepito in Italia 4 anni dopo (09/06/2008) (2). Tuttavia nel nostro paese, poco prima dell'accordo europeo, era stata emanata la Direttiva 24/03/2004 del Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri (8), che riporta le "Misure finalizzate al miglioramento del benessere

organizzativo nelle pubbliche amministrazioni”. Tale direttiva, pur riguardando il solo settore pubblico ha il merito di aver indicato le motivazioni per l’adozione di misure finalizzate ad accrescere il benessere organizzativo, le indicazioni da seguire, le variabili critiche da considerare e il processo per il miglioramento.

In occasione della stesura del D.Lgs 81/08 è stato esplicitato con chiarezza, all’art. 28, che la valutazione dei rischi “...deve riguardare tutti i rischi...tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell’accordo europeo dell’8 ottobre 2004,...”. Sono presenti quindi tutti i presupposti necessari: a) un esplicito obbligo di legge; b) un riferimento condiviso a livello comunitario cui ispirarsi. Ma questo non è ancora bastato ad eliminare dubbi e resistenze e in un primo momento il Decreto Legge del 30/12/2008 (convertito nella legge 27.2.2009 n. 14) ha prorogato al 16/05/2009 l’entrata in vigore delle disposizioni concernenti la valutazione dello stress lavoro-correlato. Successivamente il D.Lgs 106/09 ha introdotto il comma 1-bis dell’art. 28, che afferma che “La valutazione dello stress lavoro-correlato...è effettuata nel rispetto delle indicazioni elaborate dalla Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro, e il relativo obbligo decorre dalla elaborazione delle predette indicazioni e comunque...a far data dal 1° agosto 2010”. Vi è quindi un chiaro mandato, seppur non vincolante, alla Commissione consultiva a produrre indicazioni in tempi utili per la scadenza dell’agosto 2010.

### **3. AMBITO DI APPLICAZIONE**

Il riferimento di partenza per l’elaborazione di indicazioni operative da fornire a tutte le imprese non può che essere il suddetto accordo europeo. Dalla lettura del testo si possono estrapolare i seguenti punti da tenere ben presenti:

- a) lo stress lavoro-correlato è oggetto di preoccupazione sia per i datori di lavoro sia per i lavoratori. Vi è quindi un interesse comune ad affrontare la tematica e la necessità di una azione congiunta. Eliminare o contenere i fattori stressogeni lavorativi comporta benefici per la salute dei lavoratori, ma anche vantaggi economici e sociali per tutti;
- b) il pericolo stress lavoro-correlato, e il relativo possibile rischio, può riguardare ogni luogo di lavoro ed ogni lavoratore. Non è possibile quindi escludere a priori, per nessuna realtà lavorativa, la necessità di procedere ad una qualche valutazione in merito;
- c) il tema specifico delle molestie e della violenza sul posto di lavoro non sono oggetto dell’accordo sullo stress lavoro-correlato, ma richiedono un accordo successivo (15) (2). E’ tuttavia evidente che molte delle dinamiche messe in atto per esercitare violenza morale sono le stesse che possono essere presenti come fattori di stress in organizzazioni inadeguate, anche senza una precisa volontarietà lesiva. Valutare e tenere sotto controllo tutti i possibili fattori di stress legati all’organizzazione del lavoro e ai rapporti interpersonali sul lavoro, crea un contesto lavorativo che scoraggia l’esercizio di forme di violenza di natura intenzionale;
- d) lo stress lavoro-correlato di cui si parla nell’accordo è definito e delimitato dall’accordo stesso:
  - in linea generale lo stress identifica una condizione in cui l’individuo non si sente in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative dell’ambiente;
  - nell’ambito del lavoro tale squilibrio si può verificare quando il lavoratore non si sente in grado di corrispondere alle richieste lavorative;

- non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro possono essere considerate come stress lavoro-correlato. Lo stress lavoro-correlato è causato da fattori diversi come il contenuto del lavoro, l'inadeguata gestione dell'organizzazione e dell'ambiente di lavoro, carenze nella comunicazione...;
- acquista rilevanza una situazione di tensione prolungata nel tempo (non brevi e circoscritti periodi di disfunzioni organizzative, che possono transitoriamente verificarsi in qualsiasi contesto lavorativo);
- la risposta individuale può essere molto variabile rispetto a situazioni stressanti simili.

Viene quindi demarcato il confine tra stress lavoro-correlato e stress dovuto ad altri fattori della vita della persona. La variabilità individuale di risposta allo stress, pur dovendo essere presa in considerazione quale condizione di possibile ipersuscettibilità, non può in alcun modo portare ad attribuire all'individuo la responsabilità dello stress lavoro-correlato (su questo punto l'accordo è molto chiaro);

e) indicatori predittivi (non esaustivi) di stress lavorativo possono essere:

- un alto tasso di assenteismo;
- una elevata rotazione del personale;
- frequenti conflitti interpersonali o lamentele;

f) l'analisi da condurre per valutare il fenomeno può riguardare:

- la gestione dell'organizzazione e dei processi di lavoro (orari, carichi di lavoro, autonomia, competenze, requisiti...);
- le condizioni di lavoro e ambientali (comportamenti illeciti, rischi chimici e fisici...);
- la comunicazione (sulle richieste, sulle prospettive, sui cambiamenti...);
- i fattori soggettivi (tensioni, sensazioni, percezioni...).

L'elenco non è esaustivo, ma ben rappresenta la tipologia dei fattori lavorativi da prendere in esame, gli stessi peraltro su cui il datore di lavoro ha la concreta possibilità di intervenire per apportare gli eventuali correttivi, anche mediante la collaborazione delle altre figure aziendali;

g) le misure per prevenire, eliminare o ridurre lo stress lavoro-correlato possono essere sia collettive (rivolte alla generalità dei lavoratori o a gruppi omogenei), sia individuali (mirate per uno o pochi lavoratori, in quanto unici ad essere esposti a condizioni di rischio da stress o, in quanto ipersuscettibili, a condizioni stressanti comuni a tutti). Esempi di misure sono:

- chiarezza nella comunicazione di obiettivi e di ruoli;
- adeguato sostegno dalla dirigenza;
- adeguati livelli di responsabilità e controllo sul lavoro;
- miglioramenti nella gestione dell'organizzazione e dei processi di lavoro;
- miglioramenti delle condizioni e degli ambienti di lavoro;
- adeguata formazione (sulle cause dello stress lavoro-correlato e le misure per affrontarlo);
- informazione e consultazione dei lavoratori, anche attraverso i rappresentanti per la sicurezza;



- h) la valutazione dello stress lavoro-correlato, con le misure per prevenirlo, eliminarlo o ridurlo, rientra nel più generale processo di valutazione di tutti i rischi ed è un compito del datore di lavoro, da svolgere con la partecipazione e la collaborazione dei lavoratori e dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza. L'aspetto della partecipazione dei lavoratori, in questo caso, appare più decisivo rispetto agli altri rischi lavorativi. La lettura dell'organizzazione del lavoro (contesto e contenuto) e delle dinamiche interpersonali non può essere fatta da soli osservatori esterni, né dalla sola visione del datore di lavoro; il contributo dei lavoratori aiuta a rappresentare la realtà delle condizioni lavorative sia nel ricostruire gli aspetti organizzativi, sia nel fornire il contributo derivante dalle percezioni che ognuno ha del proprio vissuto rispetto all'organizzazione stessa. Inoltre l'efficacia delle misure di tutela individuate sarà direttamente proporzionale al livello di consultazione e condivisione delle scelte operate tra direzione aziendale e lavoratori.

#### **4. ASPETTI GENERALI DELLA VALUTAZIONE DEL RISCHIO**

In linea generale il processo di valutazione dei rischi si articola concretamente in tre fasi: identificazione dei pericoli, stima del rischio (valutazione preliminare / valutazione semplificata) e valutazione approfondita. In base all'esito di questo processo vengono adottati interventi di eliminazione o riduzione del rischio e una successiva rivalutazione di verifica dei cambiamenti ottenuti.

L'identificazione dei pericoli consiste nell'individuare tutte le condizioni presenti nell'attività lavorativa che potenzialmente possono causare danni alla salute dei lavoratori per infortuni o malattie da lavoro. I pericoli individuati vengono quindi valutati in via preliminare sotto l'aspetto qualitativo e quantitativo riferendosi, ove possibile, a criteri previsti dalle norme di legge o da raccomandazioni di buona tecnica, al fine di individuare le situazioni di rischio che superano un determinato livello di soglia (livello d'azione) e richiedono interventi di eliminazione o riduzione del rischio e quindi una valutazione approfondita. La valutazione approfondita consiste pertanto nell'analisi dettagliata dei rischi, allo scopo di individuare le misure di prevenzione necessarie per tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Secondo il modello introdotto nel 1989 dalla direttiva 391, il processo di valutazione dei rischi svolto autonomamente dalle aziende costituisce uno strumento efficace, in quanto viene utilizzato per definire insieme ai lavoratori quali siano le misure di prevenzione e protezione più appropriate nella situazione specifica di ogni posto di lavoro. Nel nostro paese l'attuazione del D.Lgs. 626/94 ha portato alla diffusione di un modello di valutazione dei rischi finalizzato ad attestare, nei confronti dei lavoratori e degli organi di vigilanza, la condizione di assenza di rischio o per lo meno di rischio accettabile.

Questo modello contiene in sé almeno due limiti. Sottintende la valutazione dei rischi come un fatto statico e considera la presenza/assenza di rischio come una condizione di illegalità/legalità. Il D.Lgs. 81/08 si propone di correggere tale approccio introducendo il concetto dinamico di gestione del rischio, secondo il quale la valutazione dei rischi è strettamente finalizzata alla prevenzione ed è soggetta ad un continuo aggiornamento in un circuito permanente "valutazione-prevenzione-aggiornamento della valutazione" che prevede il coinvolgimento costante dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, nella logica della costruzione di un Sistema di Gestione della Sicurezza.

Nel caso dello stress lavoro-correlato questa problematica risulta particolarmente accentuata, da un lato perché la valutazione va necessariamente a toccare l'organizzazione del lavoro che costituisce

il cuore di ogni azienda, dall'altro perché sono scarsi gli strumenti che consentono una valutazione oggettiva. Bisogna inoltre considerare che gli orientamenti culturali necessari per riconoscere tale rischio sono ancora poco diffusi. Ne consegue che esiste un concreto pericolo che la valutazione dello stress lavoro-correlato si traduca, per la maggior parte delle aziende, in una generale e generica attestazione di assenza di rischio. Risulta quindi fondamentale ricostruire l'anello della catena che congiunge la valutazione alla prevenzione, di modo che la valutazione sia finalizzata alla definizione degli interventi più che a una stima parametrica del rischio. D'altra parte gli interventi migliorativi sull'organizzazione del lavoro portano di norma anche ad una riduzione dei costi e ad un miglioramento della produttività dell'azienda, che viene quindi ad avere anche un interesse di natura economica a che la valutazione sia eseguita correttamente e le misure correttive adottate siano realmente efficaci.

A tal fine possono essere stabiliti alcuni concetti basilari:

1. a differenza di altri fattori di rischio, nel caso dello stress lavoro-correlato il pericolo potenziale esiste sempre. Anche se esistono settori e mansioni a più alto rischio, non è corretto definire aprioristicamente quali luoghi di lavoro siano a rischio in base alla tipologia produttiva, escludendone altri dal processo di valutazione. Quindi in tutte le aziende deve essere fatta la valutazione del rischio;
2. la valutazione deve basarsi su elementi oggettivi che consentano di orientarsi da subito verso le azioni preventive, ovvero di escludere con ragionevole certezza il rischio e conseguentemente la necessità di tali azioni;
3. poiché il fine della valutazione è la prevenzione, la valutazione non può limitarsi all'osservazione di indicatori oggettivi o soggettivi che dimostrino la presenza/assenza di stress lavoro-correlato, ma si deve addentrare ad analizzare proprio gli aspetti dell'organizzazione del lavoro che possono essere affrontati e migliorati con azioni correttive;
4. il processo di valutazione/gestione deve essere promosso e gestito direttamente dal datore del lavoro e dal top management, perché sia chiara la volontà dell'azienda di intervenire sull'organizzazione del lavoro. E' opportuno che sia accompagnato da coerenti azioni di contesto (ad esempio l'adozione di codici di condotta\*, di accordi di clima\*\*);
5. gli strumenti di valutazione devono essere utilizzabili e gestibili direttamente dai soggetti aziendali (responsabile del servizio di prevenzione e protezione e medico competente) perché deve essere garantita la gestione del rischio e non una valutazione episodica. Questo può comportare la necessità di adeguare le loro competenze nel campo specifico. In ogni caso si deve garantire sempre e comunque la centralità degli attori interni della prevenzione, anche nel caso che intervengano consulenti esterni;
6. la valutazione deve impennarsi sulla partecipazione effettiva dei lavoratori attraverso un processo di coinvolgimento dei lavoratori e/o dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza che devono essere consultati dalle fasi iniziali dell'intervento all'individuazione delle misure correttive;

---

\* Codice di condotta: atto di carattere volontario, assunto dal datore di lavoro (pubblico e privato) al fine di promuovere un clima favorevole al rispetto della dignità della persona che lavora. Il codice integra, affianca e supporta le regole contenute nei contratti collettivi e nelle leggi ed ha specifiche funzioni di prevenzione dei comportamenti vietati favorendo l'emersione delle situazioni latenti. Il codice di condotta essendo un atto di auto-normazione, viene approvato dal datore di lavoro (pubblico e privato), facendo riferimento alle diverse regole operative nei due settori.

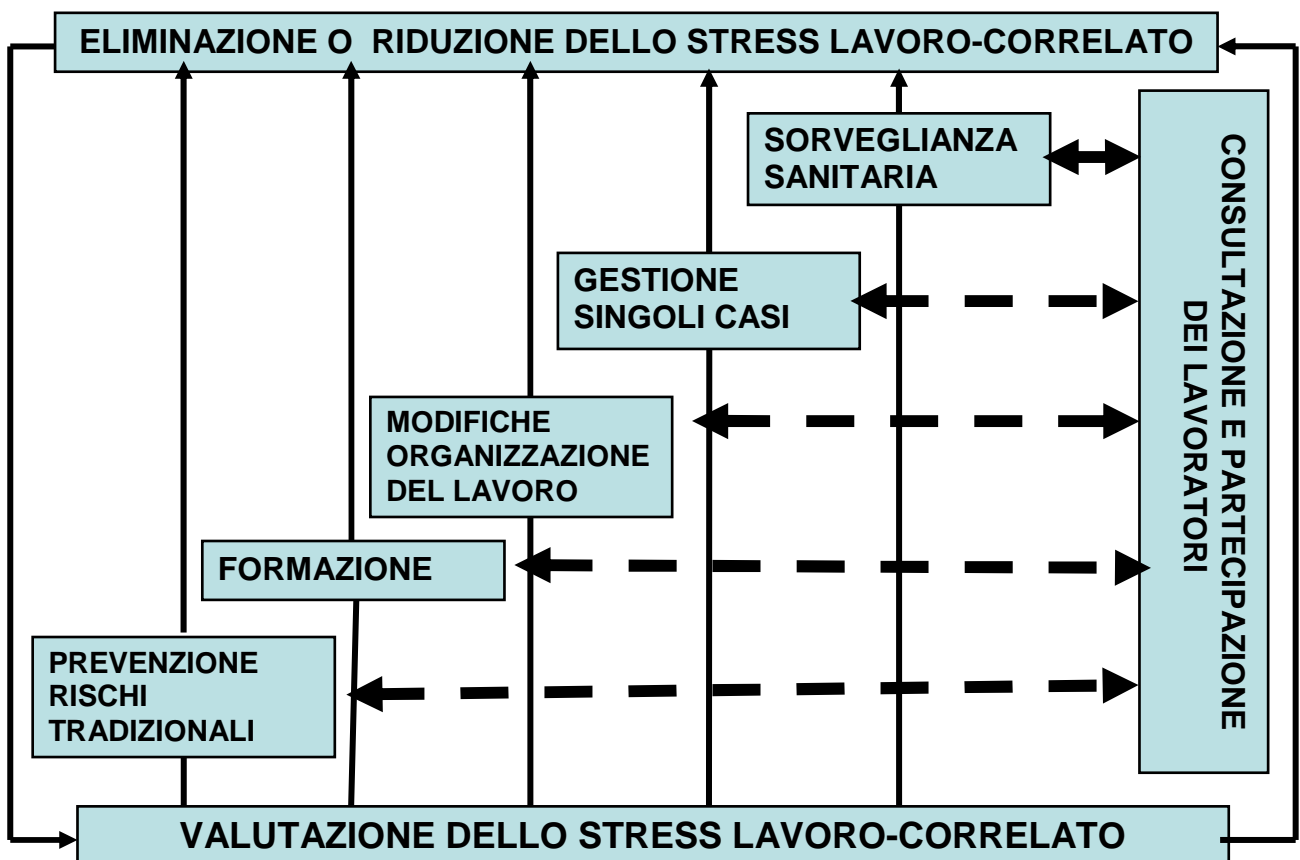
\*\* Accordi di clima: gli accordi di clima richiamano il tema del benessere organizzativo come la capacità dell'organizzazione di promuovere e mantenere il benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori, per tutti i livelli e i ruoli. Si tratta di codici derivanti da veri e propri accordi tra la parte datoriale e la rappresentanza dei lavoratori.

7. il processo di valutazione deve essere accompagnato da adeguate azioni informative all'interno della realtà lavorativa, volte a migliorare la consapevolezza e la comprensione dello stress da lavoro da parte dei lavoratori e dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
8. deve essere prevista la formazione di tutti i soggetti coinvolti (lavoratori, dirigenti, preposti) sia perché la valutazione avvenga correttamente (in particolare la valutazione soggettiva laddove necessaria), sia ai fini dell'attuazione delle misure correttive, che in alcuni casi possono riguardare anche aspetti relazionali e comportamentali;
9. la valutazione deve essere orientata alle soluzioni, soprattutto quelle di tipo collettivo;
10. esiste sempre e comunque la necessità di procedure di "gestione dei singoli casi", quali eventi sintomatologici;
11. deve essere prevista la verifica dei risultati ottenuti con i cambiamenti introdotti ed il monitoraggio periodico della situazione.

In fig. 2 è rappresentato un possibile modello grafico.

Fig. 2

Modello operativo per la gestione del rischio stress lavoro-correlato



## **5. IL PERCORSO DI VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO**

L'introduzione dell'obbligo della valutazione del rischio da stress lavoro-correlato sta determinando la richiesta da parte delle aziende, di strumenti valutativi semplici, economici e validi. Il mercato propone prodotti apparentemente efficaci, per lo più in forma di software/check-list, ma che, se utilizzati in via esclusiva, possono risultare inadeguati, se non addirittura controproducenti o dannosi.

Infatti la natura del rischio stress lavoro-correlato, diverso da altri rischi occupazionali (es. rumore) affrontabili con metodi e strumenti di misura standardizzati, richiede, più che uno strumento di valutazione "meccanicistico", l'applicazione di metodi condivisi di approccio al problema con la valutazione del rischio specifico attraverso strumenti differenti, articolati fra loro e la gestione degli interventi correttivi con il concorso di tutti gli attori del sistema di prevenzione e protezione interna (datore di lavoro, dirigenti, preposti, responsabile del servizio di prevenzione e protezione, medico competente, rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, lavoratori).

Va favorito un circolo virtuoso, e questo è possibile solo facendo chiarezza su come un processo di valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato debba necessariamente percorrere le tappe di seguito descritte.

### **5.1 Azioni comunicative ed informative**

Tali azioni rappresentano la necessaria premessa dell'intero percorso e devono avere un carattere motivazionale oltre che informativo. Sono ipotizzabili due distinti filoni comunicativi:

- a) la sensibilizzazione di tutti i lavoratori sul problema stress lavoro-correlato: natura, cause, effetti, soluzioni;
- b) l'esplicitazione da parte del management della volontà di affrontare il problema (impegnandosi direttamente nell'attivazione), del riconoscimento del ruolo fondamentale della partecipazione dei lavoratori e della volontà di orientare l'intero percorso alla ricerca di soluzioni condivise (soprattutto di prevenzione collettiva).

Gli strumenti e le iniziative vanno valutati in base alle specifiche realtà. Per esempio nelle piccole imprese con pochi lavoratori ed un livello di complessità organizzativa relativamente basso potrebbero essere sufficienti incontri con tutti i lavoratori, supportati da un adeguato materiale informativo (libretti/depliant informativi). Per le realtà aziendali più complesse, articolate in settori funzionali ed aree produttive e con un maggior numero di addetti, è opportuno invece prevedere riunioni di gruppi di lavoratori ed incontri informativi specifici per dirigenti e preposti. In tutti i casi è consigliabile un'azione specifica di "informazione/attivazione" sulle figure chiave interne (responsabile del servizio di prevenzione e protezione, addetti al servizio di prevenzione e protezione, medico competente, rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza).

### **5.2 Analisi documentale**

L'analisi documentale è necessaria per la lettura dell'organizzazione del lavoro (organigramma, flussi produttivi, flussi comunicativi, gestione risorse umane, ecc.), la raccolta di indicatori aziendali di stress lavoro-correlabili (assenze per malattia, infortuni, turn-over, richieste cambio mansione, ecc.) e per le informazioni sulla gestione della salute e sicurezza (verbali riunioni periodiche, piani di intervento annuali/pluriennali, relazioni biostatistiche annuali);

### 5.3 Azioni formative

Le azioni formative (percorsi formativi per il management, percorsi di formazione per lavoratori e rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, aggiornamento del medico competente e del responsabile del servizio di prevenzione e protezione) dovranno avere come obiettivi:

- trasferire conoscenze e competenze finalizzate alla prevenzione del rischio, anche allo scopo di favorire e qualificare la partecipazione effettiva dei lavoratori nella fase valutativa;
- rafforzare le diverse competenze per la gestione costante del rischio specifico.

In questo senso vanno differenziati i percorsi formativi per le figure interne:

- corsi per dirigenti-preposti.*** Tali soggetti dovranno essere formati (D.Lgs. 81/08 art. 37 comma 7) sulle responsabilità individuate dalla legge in carico sia al datore di lavoro, che agli stessi dirigenti/preposti (collaborazione all'effettuazione della valutazione del rischio specifico, definizione dei criteri e metodi di valutazione, individuazione delle procedure di attuazione delle misure preventive con particolare riferimento al ruolo dell'organizzazione, conoscenza delle problematiche legate alla specificità di genere, età, provenienza geografica, tipologia contrattuale);
- corsi per i lavoratori*** sul rischio specifico, nell'ambito della formazione prevista all'art.37 D.Lgs. 81/08;
- corsi per i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza***, come previsto all'art. 37 comma 10 del D.Lgs 81/08;
- le competenze specifiche delle figure esperte non possono essere limitate a generiche conoscenze sul tema dello stress lavorativo, ma devono assicurare le capacità di effettuare direttamente (in stretta relazione con il datore di lavoro) la valutazione del rischio specifico. E' opportuno che ***medico competente*** e il ***responsabile del servizio di prevenzione e protezione*** perfezionino le loro competenze acquisite nei percorsi formativi istituzionali attraverso la partecipazione a specifiche iniziative di formazione accreditate (corsi, convegni, seminari, ecc.).

La formazione deve essere ripetuta periodicamente.

### 5.4 Valutazione del rischio

L'intervento di valutazione del rischio specifico, preceduto dalle azioni sopra descritte, comprende:

- ***una valutazione oggettiva*** tramite metodi di osservazione diretta;
- ***una valutazione soggettiva*** tramite l'analisi della percezione dei lavoratori;
- ***un report conclusivo con l'analisi dei dati e la definizione dei livelli di rischio*** a cui collegare gli interventi preventivi/protettivi sullo stress lavoro-correlato, che diventa parte integrante del documento generale di valutazione dei rischi.

L'intento della valutazione oggettiva dovrà essere quello di fare una "fotografia" della realtà organizzativa d'impresa. A questo scopo possono essere utilizzati strumenti quali l'osservazione diretta con report, *check-list*, *job analysis*. Questo primo momento di analisi oggettiva permetterà anche di identificare gruppi omogenei di lavoratori ovvero partizioni organizzative aventi caratteristiche comuni in merito ai fattori di rischio organizzativo. Gli interventi successivi in merito al processo di valutazione del rischio potranno essere effettuati sui gruppi o sulle partizioni così identificati.

La valutazione soggettiva, preceduta da una informativa adeguata tesa a garantire la partecipazione, comprende le azioni di indagine della percezione soggettiva dello stress lavoro-correlato sui gruppi omogenei, attraverso strumenti di valutazione delle dimensioni lavorative critiche percepite, delle risorse individuali/di gruppo fruibili e dei disturbi psicofisici stress lavoro-correlati (disturbi psichici, disturbi somatici);

Sulla base dei dati raccolti e sulla base dell'analisi degli stessi s'identificheranno indicatori sintetici parametrici di livello di rischio (del tipo basso-medio-alto) a livello aziendale o per partizione organizzativa/gruppo omogeneo.

## 5.5 Gestione del rischio

Sulla base dei risultati della valutazione del rischio specifico, verranno programmati ed effettuati gli interventi di prevenzione e protezione.

Qualora i risultati della valutazione del rischio identifichino in uno o più gruppi omogenei di lavoratori, una condizione accettabile (livello di rischio basso), si provvederà a stabilire un programma di rivalutazione periodica del rischio, secondo lo stesso percorso già indicato.

Qualora si evidenzino aree/gruppi omogenei con rischio non basso, andranno adottati interventi correttivi su diversi piani, come di seguito indicato.

### 5.5.1 Soluzioni di prevenzione collettiva

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

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

### 5.5.2 Soluzioni rivolte agli individui

- soluzioni di **supporto** ai singoli lavoratori (counselling, consultori interni, sportelli di ascolto), nelle aziende medio-grandi;
- **sorveglianza sanitaria** con il medico competente, in caso di rischio non basso che non può essere ridotto con le misure di prevenzione collettiva.

Nelle piccole imprese l'intervento di supporto (*counselling*...) potrà essere effettuato dal medico competente, se presente, anche al di fuori della sorveglianza sanitaria preventiva e periodica.

### **5.5.3 Piano di monitoraggio**

Le condizioni di rischio individuate e l'efficacia degli interventi preventivi/protettivi effettuati dovranno essere monitorati nel tempo. Il piano di monitoraggio dovrà essere concordato e partecipato attraverso la consultazione dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza e dei lavoratori e dovrà prevedere:

- indicazione della tempistica di rivalutazione del rischio soprattutto in relazione a modifiche strutturali / organizzative di rilievo;
- il monitoraggio, secondo tempi definiti dell'efficacia degli interventi di prevenzione e protezione effettuati.

### **5.6 Il documento di valutazione dei rischi**

Il documento di valutazione del rischio, nella parte specifica relativa alla valutazione/gestione del rischio stress lavoro-correlato, deve documentare l'effettuazione dei seguenti interventi:

- le azioni di sensibilizzazione ed informazione effettuate, i soggetti coinvolti e gli strumenti adottati;
- l'analisi documentale in ordine alla descrizione dell'organizzazione del lavoro, della gestione del sistema di sicurezza e tutela della salute e dei flussi informativi inerenti gli indicatori aziendali di stress lavoro-correlato;
- le azioni formative intraprese per le varie figure interne (strumenti adottati e durata delle iniziative);
- il processo valutativo effettuato con gli strumenti di indagine oggettiva / soggettiva utilizzati ed il report di analisi dei dati con il livello di rischio per aree/gruppi omogenei;
- il programma delle misure di prevenzione/protezione collettiva ed individuale da attivare con la tempistica di intervento ed il ruolo dei soggetti aziendali che vi devono provvedere;
- l'eventuale sorveglianza sanitaria mirata ai gruppi a rischio, implementata nel piano sanitario esistente, compresi i programmi di promozione della salute su base volontaria;
- il piano di monitoraggio / follow-up con relativa tempistica.

## **6. CRITERI E METODI DI VALUTAZIONE**

Dal momento che, come dice l'accordo europeo sullo stress sul lavoro, "potenzialmente lo stress può riguardare ogni luogo di lavoro ed ogni lavoratore indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda, dal settore di attività, o dalla tipologia del contratto, o dal rapporto di lavoro" la valutazione del rischio deve essere effettuata in tutte le aziende, seppure a livelli differenti, con diversi gradi di approfondimento.

Non esistono quindi criteri predittivi che possano escludere a priori un'azienda dalla valutazione dello stress lavoro-correlato. E' comunque possibile che la valutazione del rischio porti ad escludere che in un'azienda o in una sua partizione organizzativa vi siano fattori potenziali di stress e che di conseguenza non siano necessarie né una valutazione più approfondita, né azioni correttive.

In linea generale tutti i metodi devono prendere in esame elementi oggettivi e verificabili e elementi soggettivi relativi alla percezione da parte del gruppo dei lavoratori dell'organizzazione aziendale. Tuttavia, in relazione alla dimensione dell'azienda, alle sue caratteristiche e al riscontro o meno, nel corso della stessa valutazione, di problematiche connesse allo stress lavorativo, la valutazione può limitarsi a prendere in esame solo alcuni degli elementi indicati.

La valutazione del rischio stress lavoro-correlato deve prevedere l'analisi degli aspetti dell'organizzazione del lavoro che possono rappresentare pericoli per la salute. Ci si riferisce ad indicatori di rischio, quali ad esempio controllo sul lavoro, supporto sociale, insicurezza, ritmi e turni, ecc., variabili inserite nei documenti dell'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute del Lavoro e riprese nell'accordo quadro (tabella 1).

**Tab. 1**  
**Fattori di rischio stressogeni**  
*(European Agency for Safety and Health at Work – 2000) (9)*

<b>CONTESTO LAVORATIVO</b>	
CULTURA ORGANIZZATIVA	Scarsa comunicazione, bassi livelli di sostegno per la risoluzione di problemi e lo sviluppo personale, mancanza di definizione degli obiettivi organizzativi
RUOLO NELL'ORGANIZZAZIONE	Ambiguità e conflitto di ruolo, responsabilità di altre persone
SVILUPPO DI CARRIERA	Incertezza / blocco della carriera insufficienza / eccesso di promozioni, bassa retribuzione, insicurezza dell'impiego, scarso valore sociale attribuito al lavoro
AUTONOMIA DECISIONALE/CONTROLLO	Partecipazione ridotta al processo decisionale, carenza di controllo sul lavoro (il controllo, specie nella forma di partecipazione rappresenta anche una questione organizzativa e contestuale di più ampio respiro)
RELAZIONI INTERPERSONALI SUL LAVORO	Isolamento fisico o sociale, rapporti limitati con i superiori, conflitto interpersonale, mancanza di supporto sociale
INTERFACCIA FAMIGLIA/LAVORO	Richieste contrastanti tra casa e lavoro, scarso appoggio in ambito domestico, problemi di doppia carriera

<b>CONTENUTI LAVORATIVI</b>	
AMBIENTE DI LAVORO E ATTREZZATURE	Condizioni fisiche di lavoro, problemi inerenti l'affidabilità, la disponibilità, l'idoneità, la manutenzione o la riparazione di strutture ed attrezzature di lavoro
PIANIFICAZIONE DEI COMPITI	Monotonia, cicli di lavoro brevi, lavoro frammentato o inutile, sottoutilizzazione, incertezza elevata
CARICO/RITMI DI LAVORO	Sovraccarico o sottocarico di lavoro, mancanza di controllo sul ritmo, alti livelli di pressione temporale
ORARIO DI LAVORO	Lavoro a turni, orari di lavoro rigidi, imprevedibili, eccessivamente lunghi o che alterano i ritmi sociali

Accanto a queste sono da valutare anche gli effetti che lo stress lavoro-correlato può portare a livello aziendale (conseguenze indirette quali assenteismo, turnover, diminuzione della produttività, ritardi, aumento dei costi) ed a livello individuale (sintomatologia fisica e psichica).

E' cruciale condurre la valutazione in modo da riuscire a collocare con precisione nel ciclo lavorativo le eventuali criticità riscontrate, cosicché sia possibile ricavarne indicazioni su dove concentrare gli interventi di prevenzione (mappa aziendale di rischio):

A tal fine, nelle aziende a maggiore complessità organizzativa è opportuno condurre la valutazione non considerando l'azienda nella sua interezza, ma analizzando i dati per partizione organizzativa o gruppo omogeneo. Il criterio di omogeneità da rispettare è quello relativo alla natura del problema



da analizzare e, quindi, più frequentemente (ma non esclusivamente), l'omogeneità rispetto al soggetto da cui dipende l'organizzazione del lavoro (una struttura che fa capo ad una figura dirigenziale). Sono da evitare ripartizioni/accorpamenti generici per mansione, categoria professionale, ecc.

La valutazione degli indicatori oggettivi deve permettere di avere la definizione del livello di rischio presente in azienda (o partizione o gruppo omogeneo), secondo un criterio semiquantitativo del tipo basso/medio/alto ed identificare gli interventi di eliminazione o riduzione del rischio da effettuare.

La valutazione della percezione dello stress lavoro-correlato da parte dei lavoratori va introdotta solo nei casi in cui la valutazione degli indicatori oggettivi determini un'evidenza di rischio non basso.

La valutazione si articola quindi in due fasi

### 6.1 1° fase: indicatori oggettivi di rischio

La prima fase prende in esame elementi oggettivi e verificabili quali indicatori di stress lavoro-correlato e fattori di rischio attinenti l'organizzazione aziendale.

Gli elementi da considerare, sono quindi, in coerenza con le indicazioni dell'accordo quadro e del documento dell'Agenzia Europea 2009, aree di contesto e di contenuto del lavoro come indicatori di pericolo stress lavoro-correlato e indicatori aziendali come conseguenze dello stress sull'azienda e sui lavoratori.

Lista degli elementi da considerare:

- indici infortunistici,
- assenze per malattia,
- ricambio del personale,
- procedimenti e sanzioni,
- segnalazioni del medico competente
- funzione e cultura organizzativa
- ruolo nell'ambito dell'organizzazione
- l'evoluzione e lo sviluppo di carriera,
- autonomia decisionale e controllo
- rapporti interpersonali al lavoro
- interfaccia casa-lavoro
- ambiente di lavoro ed attrezzature
- pianificazione dei compiti
- carichi, ritmi di lavoro
- orario di lavoro, turni

Gli indicatori vanno analizzati attraverso liste di controllo che permettano una pesatura del rischio, per quanto possibile su indicatori verificabili, in quella azienda o partizione organizzativa o gruppo omogeneo. Possono essere utilizzate liste di controllo, applicabili anche dai soggetti aziendali della prevenzione. Alla valutazione deve partecipare il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza interno o territoriale.

La scelta di chi rileva i dati "oggettivi" e le criticità in modo particolare è cruciale. Va individuato tra persone esperte conoscitrici della realtà aziendale, riconosciute dal management e dai lavoratori.

La valutazione della prima fase deve consentire di quantificare il livello di rischio secondo una scala parametrica basso/medio/alto, ove per **rischio basso** si intende una condizione in cui non risultano necessari interventi di eliminazione o riduzione del rischio, ma solo una rivalutazione periodica.

Il rischio non può essere definito basso quando l'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro, tali da richiedere interventi di eliminazione o riduzione del rischio mirati

Nella condizione di rischio basso la valutazione si ferma alla prima fase e va ripetuta in caso di cambiamenti organizzativi aziendali o comunque almeno ogni due anni.

Gli strumenti di valutazione potranno essere articolati per sotto-fasi o livelli progressivi, secondo un proprio criterio di coerenza interna. Di conseguenza la valutazione può essere interrotta anche senza analizzare tutti gli elementi oggettivi, quando nelle prime fasi risulti una bassa probabilità che le attività svolte siano associate a fattori potenziali di stress. Tale condizione può verificarsi sia in riferimento ad un'unità produttiva, sia a singole partizioni organizzative nell'ambito dell'unità produttiva.

Quando il rischio non risulta basso si deve procedere ad una seconda fase di valutazione più approfondita (con l'eccezione delle aziende fino a 10 lavoratori che adottano una procedura semplificata descritta più avanti).

## **6.2 2° fase: indagine della soggettività**

La seconda fase deve essere effettuata quando dall'esame degli elementi oggettivi il rischio non risulta basso. Si deve pertanto procedere al coinvolgimento dei lavoratori ed effettuare una valutazione della loro percezione dello stress lavoro-correlato.

La valutazione soggettiva deve consentire di individuare con maggior precisione la natura del rischio da stress lavoro-correlato, al fine di definire le priorità ed intraprendere interventi di eliminazione o riduzione del rischio. Ogni indicatore di criticità identifica la necessità di mettere in atto misure per la gestione e la riduzione del rischio stress lavoro-correlato. Tali misure devono essere intraprese anche nell'eventualità di esito negativo della valutazione soggettiva. L'efficacia delle interventi di eliminazione o riduzione del rischio deve essere verificata attraverso un monitoraggio nel tempo (valutazione periodica).

Per la rilevazione della soggettività del gruppo di lavoratori, intesa come percezione soggettiva collettiva dell'organizzazione del lavoro, si ricorre a metodi di indagine che possono comprendere, a seconda della specificità della situazione, questionari, focus group, interviste semistrutturate.

L'uso di questi strumenti richiede professionalità specifiche, esperte delle tecniche adottate.

### **6.2.1 Questionari**

I questionari sono strumenti di rilevazione dei vissuti e della percezione soggettiva del gruppo dei lavoratori, ovvero permettono di fotografare lo stato di salute/malessere dei lavoratori in relazione all'organizzazione.

Sono da escludere a priori tutti i test-questionari di matrice clinica: questi ultimi sono strumenti esclusivamente mirati a definire profili di personalità e a individuare aspetti psicopatologici individuali, e non hanno nulla a che vedere con l'investigazione degli aspetti organizzativi di una azienda/istituzione.

Vanno utilizzati questionari validi e attendibili; la "validazione" deve essere stata effettuata su un campione italiano e certificata da esperti della ricerca; non è sufficiente tradurre questionari da lingue straniere e somministrarli "tout court" a lavoratori italiani.

Vanno seguite modalità univoche di somministrazione e interpretazione dei punteggi

Va garantito l'anonimato alle persone cui viene somministrato il questionario (non può essere usato il veicolo "internet" o "intranet", laddove sia identificabile la postazione del lavoratore).

In tabella 2 sono indicati criteri e cautele per il corretto utilizzo di tali strumenti di rilevazione.

**Tab. 2**  
**Alcuni criteri e cautele consigliati nella somministrazione di interviste/questionari (20)**

- a) 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;
- b) I questionari se utilizzati in fase di valutazione della percezione soggettiva devono essere di documentata validità e debbono essere esplicitati i riferimenti scientifici;
- c) Per la rilevazione degli *outcome* di salute (livelli di di-stress e di sintomatologia stress-correlata) è opportuno che i questionari dispongano di parametri di riferimento di popolazioni nella fascia di età adulta;
- d) Gli strumenti utilizzabili, devono sondare esclusivamente quelle dimensioni non riconducibili a tratti o caratteristiche di personalità. E' invece opportuno valutare:
  - il livello di 'domanda/carico' percepito, ai fini di individuare le dimensioni lavorative critiche stress lavoro-correlate;
  - il livello di risorse fruibili nel contesto lavorativo a livello individuale o di gruppo e le risorse personali (resilienza).
  - le condizioni di benessere/malessere psicologico della persona / lavoratore ai fini di individuare condizioni di "distress psicologico" e/o "disturbi somatoformi" ;
- e) La raccolta dei questionari dovrebbe prevedere:
  - l'allestimento di un documento preliminare in cui siano specificati gli indicatori che vengono utilizzati;
  - 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 l'autosomministrazione 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 raccolta di informazioni attinenti gli aspetti stress lavoro-correlati;
  - la non discriminazione dei lavoratori;
  - la produzione di un report finale con dati anonimi collettivi, in cui non siano quindi identificabili le condizioni dei singoli soggetti;
  - la discussione del report con i gruppi interessati e le loro figure di riferimento (rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, ecc.)

### **6.2.2 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 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.

### **6.2.3 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, forse per "resistenze" e paure dell'intervistato.

## **6.3 Aziende con meno di 10 lavoratori**

Nelle aziende con meno di 10 lavoratori (le cosiddette "microaziende" che in Italia costituiscono oltre il 90% delle imprese) l'uso di strumenti per la rilevazione della percezione soggettiva dei lavoratori non è generalmente indicato.

Il percorso proposto per queste aziende di minori dimensioni è quello della valutazione oggettiva a cui seguono direttamente, se viene confermato il rischio, gli interventi di eliminazione o riduzione del rischio.

Elementi soggettivi possono essere introdotti dalle segnalazioni da parte del medico competente e dalla partecipazione dei lavoratori alla discussione sulle soluzioni da attuare.

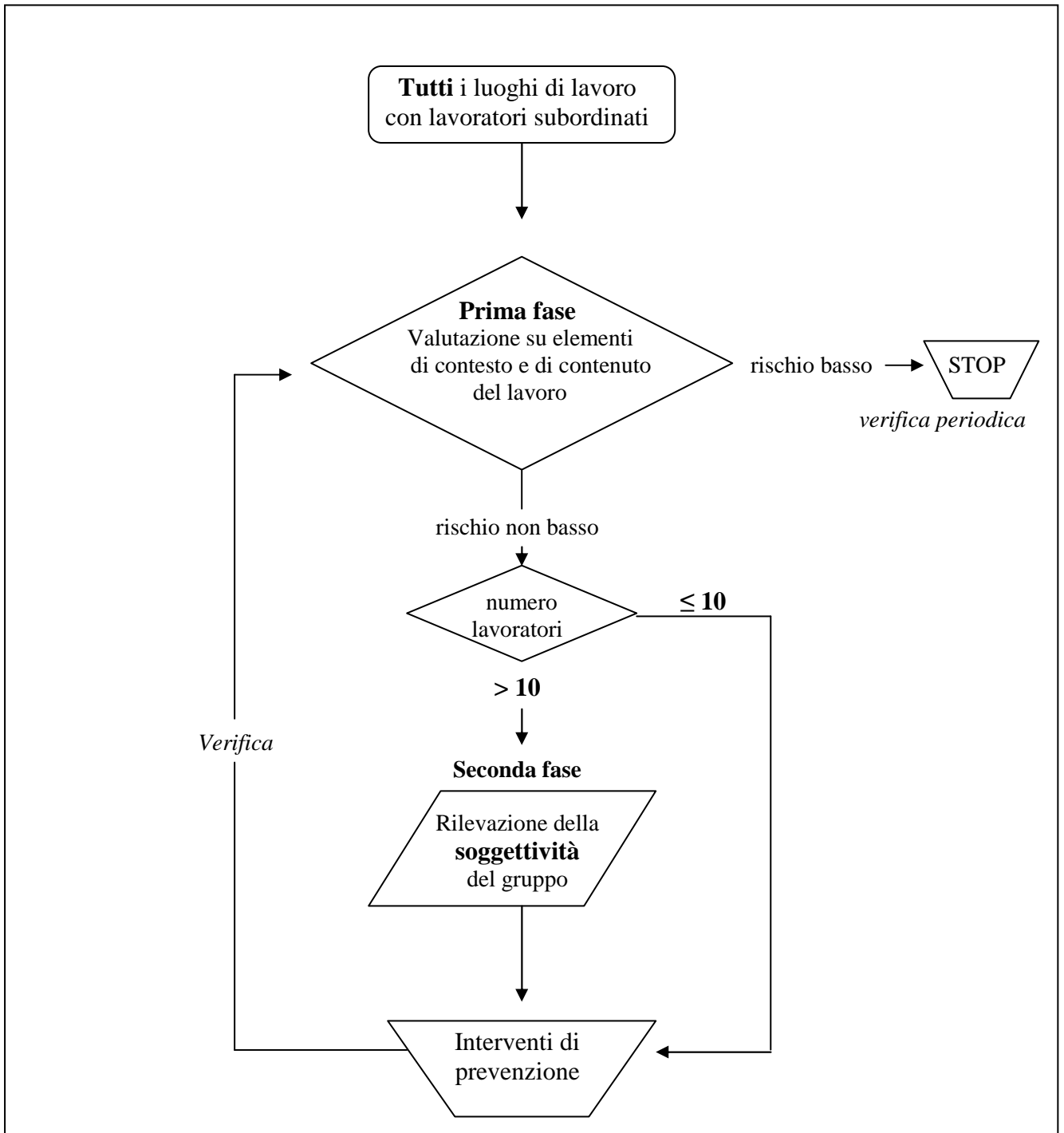
Sia alla fase di valutazione, sia a quella di individuazione degli interventi correttivi e della loro attuazione è necessaria la partecipazione del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza interno o territoriale.

## **6.4 Esempi di strumenti di valutazione**

In appendice si riportano a titolo illustrativo due esempi di strumenti di valutazione che rispondono ai criteri indicati, elaborati rispettivamente dal "Network nazionale per la prevenzione del disagio psicosociale nei luoghi di lavoro" (18) coordinato dal Dipartimento di medicina del lavoro dell'ISPESL e dalla Regione Toscana (19) nell'ambito delle Linee di indirizzo regionali per la valutazione del rischio da stress lavoro-correlato.

Fig. 3

Diagramma di flusso della valutazione del rischio stress lavoro-correlato



## 7. LA SORVEGLIANZA SANITARIA

Per quanto attiene al rischio da stress lavoro-correlato il ruolo del medico competente è prioritariamente quello di collaborare al processo di valutazione del rischio, come stabilito dall'art. 25, comma 1 del D.Lgs. 81/08.

Nelle aziende dove c'è il medico competente in qualsiasi momento un lavoratore può chiedere di essere sottoposto a visita medica, qualora tale richiesta sia correlata ai rischi lavorativi. (art. 41 comma 1 D.Lgs. 81/08). Questa facoltà vale naturalmente anche per il rischio da stress lavoro-correlato e per tutte le patologie suscettibili di aggravamento in condizioni di stress.

Resta tuttavia da stabilire se e quando sia opportuna una sorveglianza sanitaria preventiva e periodica nei confronti di tutti i lavoratori addetti a mansioni che comportano esposizione al rischio da stress lavoro-correlato.

Nell'ambito delle disposizioni normative vigenti non esiste una previsione esplicita di obbligo di sorveglianza sanitaria per i lavoratori esposti al rischio stress lavoro-correlato. La sorveglianza sanitaria, tuttavia, può essere legittimamente attuata come misura di prevenzione secondaria, quando la valutazione dei rischi ne evidenzia la necessità, in quanto il rischio stress lavoro-correlato rientra tra i "casi previsti dalla normativa vigente" (art. 41, comma 1, lettera a) per i quali la normativa stabilisce in maniera specifica obblighi di valutazione, gestione e prevenzione (art. 28, comma 1).

Va tuttavia precisato che la sorveglianza sanitaria non costituisce una misura d'elezione in tutte le situazioni di stress lavoro-correlato, andando invece privilegiati gli interventi sull'organizzazione del lavoro. Quando la valutazione dimostra un livello di rischio tale da determinare effetti negativi sulla salute dei lavoratori, 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.

Esistono tuttavia delle situazioni lavorative, nelle quali, pur adottando tutti i possibili miglioramenti inerenti il contesto e il contenuto del lavoro, permane una situazione stressogena potenzialmente dannosa. Si tratta di casi in cui la condizione di stress è insita nel contenuto del lavoro e non può essere ulteriormente ridotta con misure organizzative. In questi casi la sorveglianza sanitaria ha l'obiettivo di tutelare gli individui che in tali situazioni hanno inadeguate strategie di *coping* o che sono portatori di patologie suscettibili di aggravamento sotto il permanere dello stimolo stressogeno.

Il medico competente svolge un ruolo determinante nella gestione di situazioni di disagio sul lavoro perché conosce la storia clinica del lavoratore, le caratteristiche dell'ambiente e dell'organizzazione del lavoro, le condizioni degli altri lavoratori esposti ai medesimi rischi e si relaziona con il datore di lavoro e le altre figure della prevenzione.

La sorveglianza sanitaria rappresenta anche un'occasione per rilevare elementi soggettivi di percezione del rischio, che in qualunque contesto possono essere utilizzati ai fini della valutazione e dell'individuazione degli interventi di eliminazione o riduzione del rischio.

Quando, quindi, si deve attuare la sorveglianza sanitaria? In tutti i casi in cui si evidenzia un rischio residuo non basso che non può essere ridotto con interventi sull'organizzazione del lavoro.

Al di sotto di tale soglia sono comunque sempre possibili le visite mediche a richiesta del lavoratore (art. 41, comma 1 lettera b e comma 2 lettera c). Inoltre possono essere attuati interventi di promozione della salute (art. 25, comma 1 lettera a).

Come per le altre tipologie di rischio, la sorveglianza sanitaria comprende:

- 1) visita medica
- 2) accertamenti sanitari
- 3) emissione del giudizio di idoneità alla mansione specifica

Al momento della **visita medica** particolare attenzione deve essere rivolta alla raccolta dei dati anamnestici mirati ad indagare eventuali disturbi e/o patologie della sfera neuropsichica e psicosomatica. Nell'ambito dell'anamnesi lavorativa occorre indagare lo stato di soddisfazione /insoddisfazione per il proprio lavoro, la presenza/assenza di conflittualità con i colleghi e/o superiori, le assenze effettuate (aspettative, malattie, infortuni subiti), l'eventuale richiesta di trasferimenti e/o mobilità, le percezioni soggettive inerenti il clima organizzativo.

Da valutare attentamente la segnalazione di manifestazione di sintomi che possono essere indice dell'insorgenza di problemi di stress lavoro-correlati e di malattie che, pur essendo diffuse in tutta la popolazione, possono trovare nello stress lavoro-correlato un fattore aggravante. In tabella 3 è un elenco esemplificativo di disturbi e stati patologici correlabili a situazioni di stress.

**Tab. 3**  
**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 genitale	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, disturbi psicologici e della sfera intellettiva	cefalee, ansia, depressione, attacchi di panico, irritabilità, apatia, disturbi della memoria, difficoltà di concentrazione

Nell'ambito dell'anamnesi personale fisiologica dovranno essere indagate ed evidenziate alterazioni relative a comportamenti del lavoratore quali alimentazione, abitudine al fumo, consumo di alcol e sostanze stupefacenti e psicotrope, compresi farmaci psicoattivi.

Per quanto riguarda gli **accertamenti sanitari** mirati, come emerge da più fonti autorevoli (5) (3) (4), allo stato attuale delle conoscenze è inopportuno inserire nella sorveglianza sanitaria indicatori di effetto clinici (parametri di funzionalità endocrina, cardiovascolare, ecc) o indicatori di effetto subclinici (catecolamine, cortisolo) che non hanno ancora un significato del tutto chiaro ed univoco. E' più utile, invece, concentrarsi sulle condizioni patologiche riportate in tabella 3, sulla base di quanto riferito dal lavoratore in anamnesi e dell'eventuale documentazione clinica prodotta.

Le situazioni individuali nelle quali si evidenzia un disturbo correlato al rischio stress occupazionale necessitano di ulteriori approfondimenti che il medico competente metterà in atto coadiuvato da professionisti quali medici specialisti e psicologi.

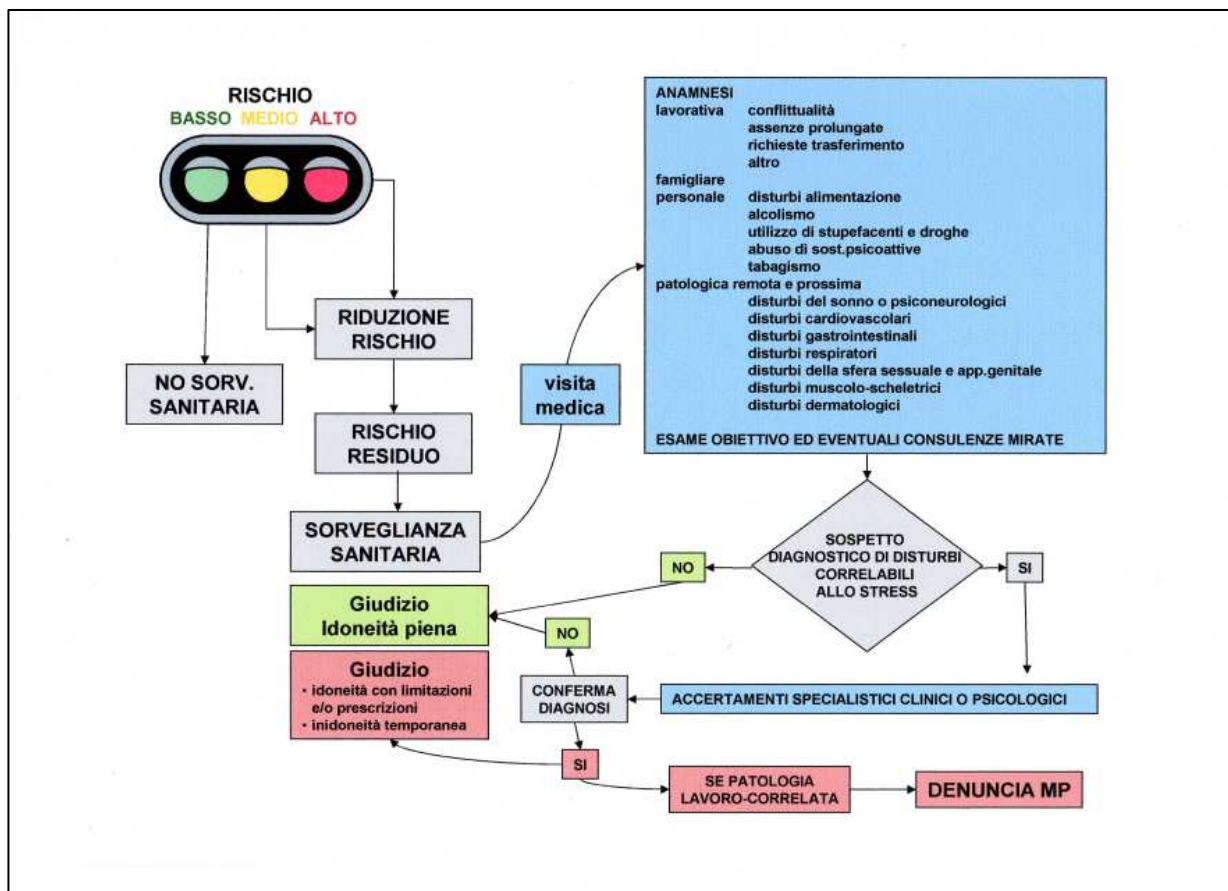
Come per altre tipologie di rischio, nell'esprimere il **giudizio di idoneità**, il medico competente deve prendere in considerazione la compatibilità tra le caratteristiche psicofisiche della persona e il livello di rischio a cui è esposta.

Pertanto, dovrà innanzi tutto tenere conto:

- della presenza di disturbi attribuibili allo stress lavorocorrelato;
- delle possibilità del soggetto di mettere in atto meccanismi per controllare gli eventi che vengono ritenuti difficili (coping) anche in relazione alle differenze di genere, di età, di provenienza geografica e tipologia contrattuale;
- dell'esposizione del soggetto ad altri concomitanti fattori di rischio

Di fatto, in esito alla sorveglianza sanitaria possono verificarsi diverse eventualità. E' possibile constatare l'assenza di alterazioni dello stato di salute del lavoratore: in tal caso non viene preso alcun provvedimento; ovvero si riscontrano alterazioni riferibili a problematiche sanitarie individuali: in tal caso il medico competente adotta provvedimenti individuali nell'ambito del giudizio di idoneità; ovvero, ancora, vengono evidenziati effetti imputabili all'esposizione lavorativa all'agente di rischio: in tal caso occorre anche rivedere il documento di valutazione dei rischi e implementare le misure di prevenzione.

**Fig. 4**  
**Diagramma di flusso della sorveglianza sanitaria**





In caso di inidoneità alla mansione specifica o di idoneità con prescrizioni o limitazioni l'individuazione di una collocazione lavorativa compatibile con il giudizio espresso può risultare di notevole complessità. Bisogna considerare che il giudizio di idoneità in realtà si compone di due momenti distinti. Il primo è quello in cui il medico competente stabilisce che cosa il lavoratore non può più fare. Il secondo è quello in cui si stabilisce dove e come il lavoratore può essere utilizzato (che cosa il lavoratore può fare). Il primo momento spetta al medico competente; il secondo spetta al datore di lavoro, ma, pur nel rispetto della riservatezza sui dati sanitari, richiede il supporto del responsabile del servizio prevenzione e protezione e del medico competente.

Per quanto riguarda gli **obblighi di denuncia e di referto** (denuncia art. 139 DPR 1124/65; referto art. 365 CP; certificato di malattia professionale art. 53 e 251 DPR 1124/65) il medico competente dovrà valutare i risultati degli approfondimenti clinici effettuati, il livello di rischio in base all'esito della valutazione, fino a ritenere che la patologia osservata possa fondatamente attribuirsi allo stress lavoro-correlato.

A tal fine occorre comunque tenere presente che:

- le patologie da stress lavoro-correlate non sono previste nella nuova tabella delle malattie professionali (DM 9 aprile 2008) e pertanto l'onere della prova è a totale carico del lavoratore;
- l'elenco delle malattie professionali per le quali vige l'obbligo di denuncia (DM 14 gennaio 2008) comprende nella lista 2 "malattie la cui origine lavorativa è di limitata probabilità" solo il disturbo dell'adattamento cronico da stress e il disturbo post traumatico da stress ed esclusivamente in riferimento a situazioni di costrittività organizzativa che prefigurano condizioni di vessazione e violenza.

## **8. IL RUOLO DEI SERVIZI DI PREVENZIONE E VIGILANZA DELLE ASL**

Si ritiene importante che il rischio da stress lavoro-correlato diventi un tema adeguatamente conosciuto e ben affrontato dai Dipartimenti di Prevenzione delle ASL. E' necessario quindi che in ogni regione venga individuato un percorso formativo specifico sul tema della valutazione e gestione dello stress lavoro-correlato dedicato in via prioritaria agli operatori dei servizi di prevenzione e vigilanza.. Parimenti appare opportuno che si crei a livello territoriale la possibilità di avvalersi di figure professionali con competenze specifiche al fine di assicurare sia un'adeguata attività di assistenza alle aziende, sia la capacità in sede di vigilanza di verificare concretamente l'esistenza del rischio e l'efficacia degli interventi di prevenzione attuati.

Potrebbe essere utile e qualificante introdurre delle sperimentazioni applicative, definite negli ambiti regionali, da effettuarsi da parte di quelle realtà che già possiedono sufficienti conoscenze. Si ritiene che i Servizi di prevenzione e vigilanza debbano prioritariamente agire nella linea della informazione/ formazione/assistenza. Si potenzia in tal modo un approccio che coniuga l'attività di supporto ed indirizzo con l'attività di vigilanza ed ispezione, in coerenza con le indicazioni degli obiettivi strategici e le azioni proposte dal Piano Nazionale di Prevenzione, oltre che in attuazione dell'art.10 del D.Lgs. 81/08. L'attività di assistenza potrà comprendere un'offerta formativa che coinvolga quali soggetti proponenti sul territorio, oltre alle ASL, le associazioni datoriali e sindacali dei lavoratori, gli organismi paritetici, l'INAIL, e potrà trovare uno spazio di confronto nei Comitati provinciali ex art. 7 del D.Lgs. 81/08.

Le azioni formative dovranno tendere a fornire certezze operative alle aziende (medio-piccole in primis) e agli attori della prevenzione operanti nelle stesse (responsabile del servizio di prevenzione e protezione, medici competenti, consulenti, etc.). La proposta deve pertanto necessariamente fornire opportunità di chiarimenti operativi almeno sui seguenti versanti:

- corretto inquadramento dei fattori di rischio da stress lavoro-correlato;
- criteri, metodi e contenuti della valutazione e della gestione del rischio specifico;
- orientamenti alle soluzioni con approccio partecipativo;
- piano di monitoraggio e controllo.

Per quanto attiene ai compiti di vigilanza e controllo l'approccio consiste nell'esame del documento di valutazione di rischio per verificarne l'adeguatezza alla specifica realtà aziendale. Occorre in particolare scoraggiare l'adozione di documenti standard, espressione di una formalità senza contenuto, che non hanno coerenza con la situazione e non sono in grado di fornire indicazioni operative specifiche.

Il documento di valutazione dei rischi deve rispondere ai seguenti criteri:

1) la valutazione dei rischi deve essere eseguita in osservanza a quanto stabilito dalle indicazioni della Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro (art. 28 D.Lgs. 81/08 art. 28 comma 1-bis)

2) la valutazione dei rischi deve corrispondere in forma esplicita alla realtà aziendale e definire i punti di seguito riportati.

- a) criteri e metodi di valutazione;
- b) figure aziendali coinvolte;
- c) descrizione dell'azienda e dell'attività lavorativa con particolare riguardo all'organizzazione del lavoro (orario di lavoro, organigramma, funzionigramma, ritmi, turni, ripetitività.....);
- d) individuazione dei lavoratori esposti al rischio per gruppi omogenei/partizioni organizzative;
- e) analisi del rischio e risultati;
- f) classificazione del rischio;
- g) livelli di approfondimento, se previsti e risultati;
- h) sorveglianza sanitaria, se prevista e protocollo sanitario;
- i) interventi di prevenzione e azioni di miglioramento comprese iniziative di promozione della salute dei lavoratori;
- j) il piano attuativo dei suddetti interventi con l'indicazione dei soggetti aziendali che vi devono provvedere;
- k) monitoraggio nel tempo ed aggiornamento periodico.

Il documento deve descrivere l'intero percorso di valutazione e gestione del rischio con particolare riguardo alle azioni comunicative e informative, la formazione delle varie figure interne, la partecipazione attiva dei lavoratori e dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza.

Nel caso delle aziende che si avvalgono della facoltà di autocertificare la valutazione del rischio, occorrerà comunque verificare l'effettiva disponibilità delle informazioni necessarie (indicatori oggettivi), in quanto l'assenza del documento di valutazione dei rischi non significa assenza della

documentazione relativa agli aspetti che devono essere conosciuti per condurre la valutazione stessa.

La vigilanza sulla rispondenza ai requisiti previsti dalla normativa prevenzionistica della valutazione dei rischi collegati allo stress lavoro-correlato richiede la verifica dell'adeguatezza degli elementi che sono stati presi in considerazione per giungere alla definizione del rischio e delle misure preventive adottate.

A tal fine devono essere presi in considerazione sia le caratteristiche dell'azienda e dell'attività svolta (es. attività a rischio noto in letteratura\*), sia gli indicatori oggettivi verificabili su cui si basa la prima fase della valutazione dei rischi, sia le indagini eventualmente svolte per la rilevazione degli indicatori soggettivi di disturbi/disagio da stress lavoro-correlato.

Nella verifica delle misure di tutela messe in atto andrà ricercata la coerenza e la completezza di tali misure rispetto alle criticità evidenziate dalla valutazione dei rischi.

---

\* Attività a rischio noto in letteratura: ricerca condotta nel 1987 dall'Università di Manchester (minatori, agenti di polizia, agenti di custodia carceraria, lavoratori delle costruzioni, etc.); attività individuate dal documento di consenso sullo stress pubblicato nel 2006 dalla SIMLII (5)(controllo del traffico aereo, guida di autobus, lavoro a turni, lavoratori della sanità, insegnanti, forze di polizia, pubblica amministrazione, lavori atipici e call center, ecc)

## BIBLIOGRAFIA

- 1) AA. VV., Stress e Lavoro nell'Europa in espansione, ISPESL – WHO Collaborating Centre, Roma, 2004
- 2) 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-4B2E-B4CE-C439D22BBD8E/0/Accordointerconfederalestress9062008.pdf>
- 3) BUSELLI R., CRISTAUDO A., “Il medico competente e il rischio lavoro correlato: dalla collaborazione alla valutazione del rischio alla sorveglianza sanitaria”.. G. It. Med. Lav. Erg. 2009, 31:3, 261-264.
- 4) CASSITTO M. G., “Modalità di risposta individuale allo stress”. Atti Convegno “Stress e attività lavorativa” Monza, 2009  
<http://gimle.fsm.it/31/2/09.pdf>
- 5) CESANA G., e Altri, Valutazione, prevenzione e correzione degli effetti nocivi dello stress da lavoro. Documento di consenso SIMLII, PIME Editrice, Pavia, 2006
- 6) CONSULTA INTERASSOCIATIVA ITALIANA PER LA PREVENZIONE, Valutazione del rischio stress lavoro-correlato, Documento interlocutorio, Febbraio 2010
- 7) COORDINAMENTO DEI SERVIZI DI PREVENZIONE E PROTEZIONE E DEI MEDICI COMPETENTI DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA, COORDINAMENTO DEI SERVIZI DI PREVENZIONE E PROTEZIONE E COORDINAMENTO DEI MEDICI COMPETENTI DELLA REGIONE LIGURIA, Linea di indirizzo regionale per la valutazione del rischio da stress lavoro-correlato nelle Aziende Sanitarie, Documento di lavoro, 2009
- 8) DIRETTIVA DEL MINISTRO DELLA FUNZIONE PUBBLICA SULLE MISURE FINALIZZATE AL MIGLIORAMENTO DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO NELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI (24.03.2004)  
<http://www.innovazionepa.gov.it/media/341974/benessere.pdf>
- 9) 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)
- 10) 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)
- 11) 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)

- 12) EUROPEAN FOUNDATION FOR THE IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITION, Fourth European Working Conditions Survey, Luxembourg, 2007:  
<http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/thirdpartyresearch2007.htm>
- 13) EUROPEAN SOCIAL DIALOGUE WEBSITE:  
[http://www.ec.europa.eu/employment\\_social/social\\_dialogue/](http://www.ec.europa.eu/employment_social/social_dialogue/)
- 14) 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)
- 15) FRAMEWORK AGREEMENT ON WORK-RELATED STRESS:  
[http://ec.europa.eu/employment\\_social/news/2004/oct/stress\\_agreement\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/news/2004/oct/stress_agreement_en.pdf)
- 16) MILKZAREK M., “What to do we know about work-related stress in EU, (EASHW, 2009) Relazione Convegno Regionale “Rischi da stress lavoro-correlato” Marina di Massa - Settembre 2009:  
[http://www.usl1.toscana.it/public/upload/allegati/Milczarek\\_1537.pdf](http://www.usl1.toscana.it/public/upload/allegati/Milczarek_1537.pdf)
- 17) NATIONAL INSTITUT FOR OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH (NIOSH):  
<http://www.cdc.gov/niosh/topics/stress/>
- 18) NETWORK NAZIONALE PER LA PREVENZIONE DEL DISAGIO PSICOSOCIALE NEI LUOGHI DI LAVORO, La valutazione dello stress lavoro-correlato. Una proposta metodologica, ISPESL, Roma, 2010
- 19) PSYCHOSOCIAL RISK MANAGEMENT – European Framework (PRIMA – EF):  
<http://prima-ef.ispesl.it/>
- 20) REGIONE LOMBARDIA, Indirizzi per la valutazione e gestione del rischio stress lavorativo alla luce dell’accordo europeo 8.10.2004 (art.28 comma 1 D.lgs. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni), Decreto n. 13559 (Direzione Generale Sanità), Dicembre 2009:  
<http://www.sanita.regione.lombardia.it/>
- 21) REGIONE TOSCANA, Valutazione del rischio da stress lavoro-correlato. Prima proposta di linee di indirizzo, Luglio 2009:  
[http://www.usl1.toscana.it/public/upload/allegati/DOC\\_STRESS\\_AVTNO\\_1531.pdf](http://www.usl1.toscana.it/public/upload/allegati/DOC_STRESS_AVTNO_1531.pdf)

## **APPENDICE 1**

### **ESEMPI DI STRUMENTI DI VALUTAZIONE**

## **STRUMENTO DI VALUTAZIONE PROPOSTO DAL NETWORK NAZIONALE PER LA PREVENZIONE DISAGIO PSICOSOCIALE NEI LUOGHI DI LAVORO (ISPESL)**

Il Network Nazionale per la Prevenzione Disagio Psicosociale nei Luoghi di Lavoro istituito dall'ISPESL nel 2007, ha messo a punto una proposta metodologica di valutazione dei rischi da stress correlato al lavoro (18).

La revisione dei principali modelli scientifici di riferimento, il quadro etico di responsabilità sociale, un protocollo condiviso su tutto il territorio nazionale e lo studio pilota degli SPISAL della Provincia e del Centro clinico di Verona sono i principi ispiratori nella formulazione di questo contributo

### **Percorso metodologico**

Nel tentativo di ottimizzare le esigenze dei diversi *stakeholders* senza abdicare a criteri di riferimento scientifici, la metodologia proposta rappresenta l'indicazione minima per una corretta valutazione dello stress correlato al lavoro senza imporre, soprattutto alle piccole e medie imprese, oneri aggiuntivi.

Per l'intero processo valutativo il datore di lavoro deve avvalersi della collaborazione del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e del Medico competente come previsto dalla Legge (art. 29), ma anche del RLS (rappresentante dei lavoratori per la sicurezza); si consiglia inoltre il coinvolgimento di altre figure interne all'impresa (direttore del personale, qualche lavoratore anziano/esperto, ecc.) ed esterne, ove se ne ravvisi la necessità (es. psicologo, sociologo del lavoro).

**A.** Il primo *step* consiste nella *raccolta delle informazioni* relative all'impresa (organigramma, tipologie contrattuali, lavoratori provenienti da altri paesi, lavoratori assunti ex L. 68/1999, ecc.). Si tratta di costruire il contesto conoscitivo necessario per la progettazione dell'intervento valutativo da adottare e per l'interpretazione dei dati che si acquisiranno .

**B.** Un aspetto che si ritiene particolarmente importante è il coinvolgimento *dei dirigenti/preposti e l'informazione ai lavoratori*. Le potenziali azioni di miglioramento e/o le misure d'intervento, infatti, avranno successo soltanto in virtù della partecipazione dei lavoratori a tutti i livelli, altrimenti il rischio è quello di soddisfare formalmente un adempimento, bruciando però le reali potenzialità di miglioramento e crescita di tutta l'impresa.

**C.** Nella fase d'*indagine* vera e propria, relativamente alle modalità ed agli strumenti, si deve distinguere tra le imprese che occupano fino a dieci dipendenti, e tutte le altre aziende.

**D.** La *pianificazione degli interventi* per la eliminazione, la riduzione e la gestione dei rischi emersi deve dare priorità alla modificazione dei fattori stressogeni privilegiando gli interventi alla fonte, focalizzandosi sugli aspetti organizzativi e/o gestionali che si siano rivelati critici, quindi adattare il lavoro ad elementari principi ergonomici. La pianificazione degli interventi deve prevedere anche una necessaria fase di monitoraggio.

**E.** *L'attuazione degli interventi* deve essere accompagnata dal monitoraggio costante dell'adeguatezza delle misure introdotte e delle modalità di attuazione delle stesse. Si può effettuare con l'analisi periodica degli indicatori oggettivi e degli indicatori di benessere attraverso la verifica con il medico competente e/o gli specialisti designati dall'impresa.

**F.** *Verifica/Aggiornamento* del documento di valutazione dei rischi. La valutazione deve essere rielaborata in occasione di modifiche del processo produttivo o della organizzazione del lavoro significative ai fini della salute e sicurezza dei lavoratori o in relazione al grado di evoluzione della tecnica, ecc. (D.Lgs 81/2008 - art. 29, comma 3). In tutti gli altri casi, non previsti dalla norma, per la verifica/aggiornamento della valutazione si ritiene adeguato un periodo di tempo non superiore a due anni.

### **L'indagine**

Nella fase d'indagine, si deve considerare la numerosità della popolazione lavorativa distinguendo le imprese che occupano fino a dieci dipendenti, il cui datore di lavoro attualmente ha la facoltà di procedere all'autocertificazione (D.Lgs 106/09 - art. 29, comma 5), dalle altre.

### **Imprese fino a 10 dipendenti**

Si ritiene sia buona norma coinvolgere direttamente i dipendenti in quella che può diventare un'occasione d'incontro e di confronto sui temi della quotidianità lavorativa, indipendentemente dall'obbligo o meno da parte del datore di lavoro di produrre in forma scritta la valutazione dei rischi.

Per facilitare il datore di lavoro nella valutazione dello stress in un ambito lavorativo non complesso, si suggerisce l'uso di una check list orientativa che il Network propone, o analoghi strumenti, purché supportati da una buona solidità scientifica.

Il datore di lavoro può utilizzare le prime 10 domande sugli INDICATORI AZIENDALI (Area A), che rappresentano requisiti di partenza per una corretta valutazione delle condizioni organizzative dell'azienda.

Se il punteggio ottenuto è superiore al valore di 20 vi sono probabilità che siano presenti elementi di rischio di stress lavoro-correlato in progressivo aumento al crescere del punteggio. In questo caso è necessario approfondire la valutazione, completando la check list (Area B e Area C) proposta per individuare i principali aspetti di contesto e contenuto del lavoro su cui intervenire per eliminare o ridurre il rischio stress – lavoro correlato. Stante l'esiguo numero di dipendenti, non si ritiene praticabile, in queste tipologie aziendali, il ricorso a strumenti di rilevazione della soggettività quali questionari. In assenza di cambiamenti organizzativi e/o gestionali evidenti, si indica che la verifica della valutazione/aggiornamento abbia una frequenza biennale.

### **Imprese con oltre 10 dipendenti**

Il processo di valutazione si compone di due livelli d'intervento distinti e non necessariamente fruibili entrambi in quanto il primo livello di valutazione (approccio verificabile) può risultare sufficiente.

Nell'ambito di questa metodologia, si consiglia la check list di indicatori verificabili allegata, che inizia con la rilevazione degli indicatori indiretti di stress, gli **indicatori aziendali** (Area A) che riguardano gli indici infortunistici, le assenze dal lavoro, le ferie non godute, ecc.. Quindi si procede con l'analisi del **contesto** (Area B) e del **contenuto lavorativo** (Area C), che raggruppano i parametri stressogeni, secondo le indicazioni dell'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute del Lavoro.

Ove si renda necessario, si deve integrare il primo livello d'indagine effettuato con strumenti soggettivi per rilevare la percezione dello stress da parte dei lavoratori, fermo restando che la elaborazione dei dati raccolti deve essere riferita alla situazione-lavoro e non alle singole persone.

### **Metodo di valutazione**

Il metodo proposto, utilizzabile da piccole, medie e grandi imprese, si articola in tre fasi principali:

- FASE 1. Inquadramento degli indicatori oggettivi, ossia verificabili, che è possibile associare a condizioni di stress da lavoro, attraverso la compilazione della *check list* di indicatori verificabili, appositamente predisposta
- FASE 2. Individuazione del livello di rischio stress lavoro-correlato che viene valutato in modo graduale (BASSO, MEDIO, ALTO). In questa fase devono essere già ipotizzate e pianificate azioni di miglioramento.
- FASE 3. Misura della percezione dello stress dei lavoratori, attraverso l'utilizzo di strumenti specifici (es. questionari) che verranno analizzati in modo aggregato, nel senso che non saranno considerate le singole condizioni di stress occupazionale, bensì quelle dell'organizzazione.

#### **FASE 1**

L'intervento deve permettere di acquisire, valutare e monitorare gli indicatori che la letteratura associa allo stress da lavoro. La *check list* costruita ad hoc permette di rilevare numerosi parametri, tipici delle condizioni di stress, riferibili ai DATI AZIENDALI ed al CONTESTO e CONTENUTO del lavoro.

L'équipe valutativa può compilare una scheda unica per l'azienda oppure, per livelli di complessità



più elevati, utilizzare la *check list* per partizioni organizzative (reparti, area commerciale, aree produttive, ecc.) o mansioni omogenee (amministrativi rispetto ad altri dipendenti).

Area indicatori aziendali (Area A)	Area indicatori contesto del lavoro (Area B)	Area indicatori contenuto del lavoro (Area C)
1. indici infortunistici; 2. assenteismo; 3. assenza per malattia; 4. ferie non godute; 5. rotazione del personale; 6. cessazione rapporti di lavoro/turnover; 7. procedimenti/sanzioni disciplinari; 8. richieste visite mediche straordinarie; 9. segnalazioni <i>stress</i> lavoro; 10. istanze giudiziarie.	1. funzione e cultura organizzativa ; 2. ruolo nell'ambito dell'organizzazione; 3. evoluzione della carriera; 4. autonomia decisionale – controllo del lavoro; 5. rapporti interpersonali sul lavoro; 6. interfaccia casa lavoro – conciliazione vita/lavoro.	1. ambiente di lavoro e attrezzature di lavoro; 2. pianificazione dei compiti; 3. carico di lavoro – ritmo di lavoro; 4. orario di lavoro.

## FASE 2

La somma dei punteggi attribuiti alle 3 aree consente di identificare il proprio posizionamento nella **TABELLA DEI LIVELLI DI RISCHIO**, esprimendo il punteggio ottenuto in valore percentuale, rispetto al punteggio massimo.

LIVELLO DI RISCHIO	NOTE
<b>RISCHIO BASSO</b>  $\leq 25\%$	L'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possano determinare la presenza di stress correlato al lavoro.  Ripetere la valutazione/aggiornamento del DVR, secondo quanto disposto dall' art.29 del D.Lgs 81/08 o, comunque ogni 2 anni.

Nel caso che la valutazione del rischio stress lavoro-correlato per tutta l'impresa o per le singole partizioni organizzative o per le mansioni, abbia rilevato un rischio BASSO, non è necessario procedere ulteriormente. Si dovrà monitorare il rischio, secondo le indicazioni normative, la presenza di eventi sentinella e, comunque, ogni due anni.

LIVELLO DI RISCHIO	NOTE
<b>RISCHIO MEDIO</b>  $>25\% \text{ o } \leq 50\%$	L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro.  Per ogni condizione di rischio identificata si devono adottare le azioni di miglioramento mirate. Se queste non determinano un miglioramento entro un anno, sarà necessario procedere al secondo livello di approfondimento (coinvolgimento diretto dei lavoratori)  Ripetere la valutazione/aggiornamento del DVR, secondo quanto disposto dall' art.29 del D.Lgs 81/08 o, comunque ogni 2 anni.

Per ogni condizione identificata con punteggio MEDIO, si devono adottare tutte le azioni di miglioramento che saranno riferite in modo specifico agli indicatori aziendali, di contesto e/o di contenuto con i valori di rischio stress più elevato.

Ogni eventuale punteggio MEDIO riferito ad una singola area, è un'indicazione che si può tradurre in proposte ed azioni di miglioramento specifiche.

LIVELLO DI RISCHIO	NOTE
<b>RISCHIO ALTO</b>  >50%	<p>L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative con sicura presenza di stress correlato al lavoro.</p> <p>Si deve effettuare il secondo livello di approfondimento con la valutazione della percezione dello stress dei lavoratori.</p> <p>Come per il rischio medio, è necessario provvedere alla verifica dell'efficacia delle azioni di miglioramento entro un anno.</p> <p>Ripetere la valutazione/aggiornamento del DVR, secondo quanto disposto dall' art.29 del D.Lgs 81/08 o, comunque ogni 2 anni</p>

Per ogni condizione identificata con punteggio ALTO, riferito ad una singola area, si devono adottare tutte le azioni di miglioramento riferite in modo specifico agli indicatori aziendali, di contesto e/o di contenuto con i valori di rischio stress più elevato.

In questo caso, la valutazione del rischio stress lavoro-correlato per l'intera azienda o per una partizione organizzativa o per mansione deve necessariamente proseguire con il secondo livello di approfondimento, ossia con la valutazione della percezione di stress dei lavoratori.

### FASE 3

#### IL COINVOLGIMENTO DEI LAVORATORI

Completare l'indagine oggettiva/verificabile con la valutazione soggettiva dello stress lavoro-correlato permette una lettura più completa e affidabile delle condizioni di vita e di lavoro. Il ricorso a tale valutazione è consigliabile là dove il numero di lavoratori consenta di ottenere un numero statisticamente significativo di questionari/interviste o di strutturare focus group.

E' da ritenersi obbligatorio, nelle aziende con più di dieci lavoratori, quando le valutazioni della *check list* hanno evidenziato un livello di rischio ALTO.

I questionari soggettivi, di cui il Network propone una rassegna, *non* hanno la funzione di identificare problemi di singoli lavoratori ma di consentire la rilevazione delle percezioni dei dipendenti che, aggregate per area/reparto/servizio, ecc. contribuiscono ad identificare le condizioni su cui intervenire per eliminare, ridurre o gestire la condizione di stress correlato al lavoro.

#### PIANIFICAZIONE DELL'INTERVENTO

Per mettere in atto il percorso di riduzione del rischio stress lavoro-correlato e di miglioramento continuo, l'organizzazione deve utilizzare la valutazione dello stress come base per la condivisione (discussione e comunicazione) dei risultati utili per la gestione del rischio, ma anche per la (ri)progettazione dei fattori organizzativi di disagio.

La prevenzione o la riduzione dei problemi di stress lavoro-correlato comporta l'adozione di misure che possono essere organizzative o gestionali o di entrambi i tipi ed introdotte sotto forma di specifiche misure mirate a modificare i fattori di rischio-stress individuati. Gli interventi, già programmati con la valutazione degli indicatori oggettivi, si integrano con le misure derivanti dalla valutazione soggettiva

## STRUMENTO DI VALUTAZIONE PROPOSTO DALLA REGIONE TOSCANA

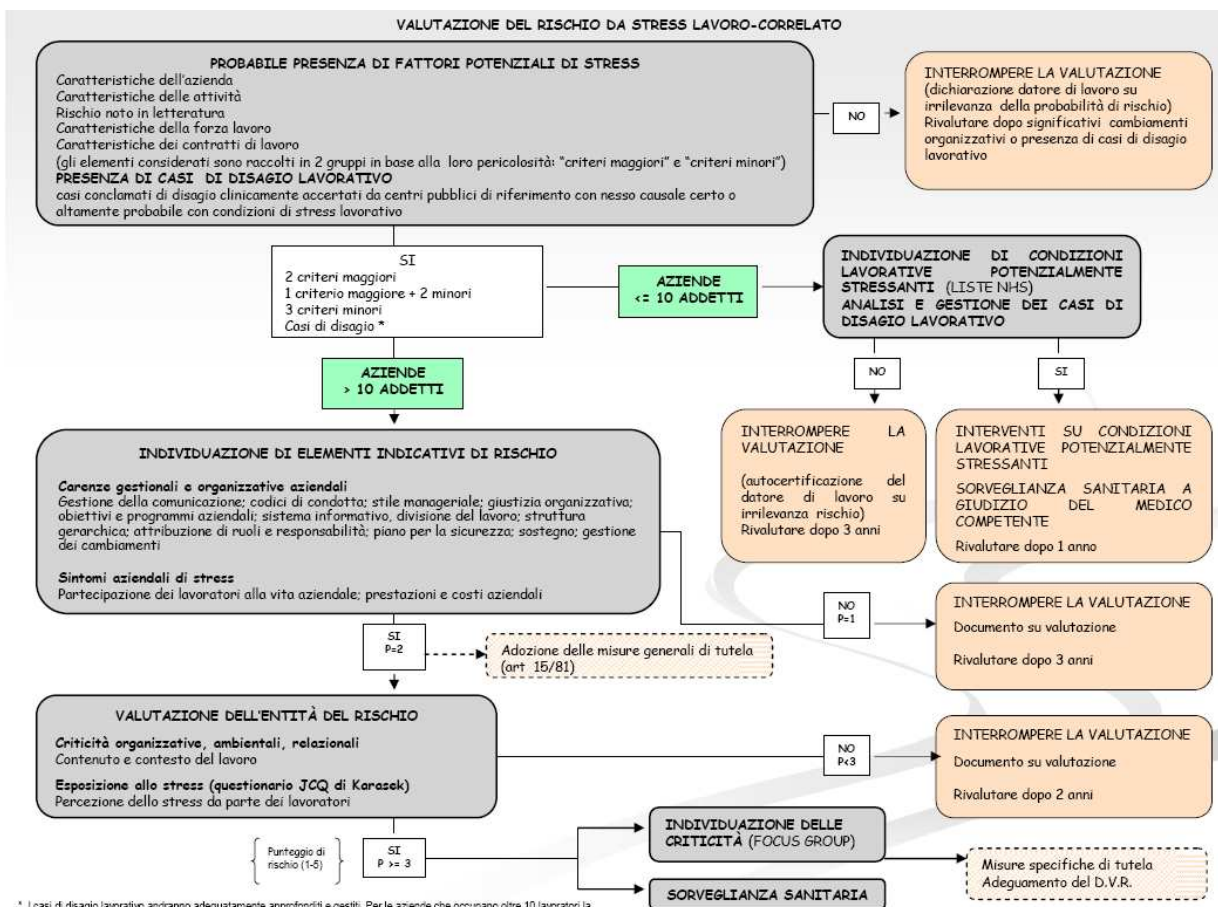
La Regione Toscana propone un percorso per la valutazione dei rischi collegati allo stress lavoro-correlato (21) articolato su tre livelli di approfondimento per le aziende che occupano oltre 10 lavoratori e su due livelli di approfondimento per le aziende che occupano fino a 10 lavoratori. Quattro sono le caratteristiche principali della metodologia proposta.

Prima caratteristica: per le aziende che occupano più di 10 lavoratori sono previsti due livelli di approfondimento preliminari alla definizione del rischio che consentono, in analogia a quanto già previsto dalla normativa prevenzionistica per altri rischi, di escludere dalla necessità di ulteriori analisi le realtà lavorative nelle quali determinati elementi fanno ritenere il rischio trascurabile o, comunque, non meritevole di interventi correttivi.

Seconda caratteristica: l'analisi dell'organizzazione del lavoro fa riferimento ad esperti aziendali rappresentativi sia della direzione aziendale che dei lavoratori che esprimono, separatamente, le proprie valutazioni circa la presenza di eventuali criticità organizzative, ambientali e relazionali riferendole, quando necessario, a precise fasi del ciclo lavorativo e alle professionalità impiegate.

Terza caratteristica: la definizione del rischio viene effettuata tramite la valutazione integrata dei dati "oggettivi" relativi all'analisi delle condizioni disfunzionali stressogene del lavoro e dei dati "soggettivi" relativi alla percezione dello stress da parte dei lavoratori in relazione alle condizioni lavorative.

Quarta caratteristica: per le aziende che occupano fino a 10 lavoratori è previsto un percorso semplificato che limita l'analisi dell'organizzazione del lavoro a sole sei aree chiave dell'organizzazione aziendale e che comprende, fra gli elementi da prendere in considerazione, anche la soggettività dei lavoratori. Il diagramma che segue riassume, in maniera sintetica, il percorso proposto dalla Regione Toscana per la valutazione dei rischi collegati allo stress lavoro-correlato.



\* I casi di disagio lavorativo andranno adeguatamente approfonditi e gestiti. Per le aziende che occupano oltre 10 lavoratori la presenza di casi di disagio lavorativo denunciati richiede l'approfondimento del rischio fino al 3° livello

## 1° LIVELLO DI VALUTAZIONE (tutte le aziende)

**Ambito della valutazione:** riguarda tutte le aziende.

**Finalità della valutazione:** stabilire se la probabilità della presenza di rischio può essere considerata trascurabile in base all'irrelevanza dei rischi potenziali intesi come probabilità della presenza di condizioni di lavoro stressanti e all'assenza di effetti dello stress lavoro-correlato sullo stato di salute di singoli lavoratori.

**Elementi da valutare:** **A)** analisi delle seguenti caratteristiche della realtà lavorativa in esame: 1) dimensioni e complessità organizzativa; 2) caratteristiche produttive tenendo anche conto delle attività considerate a rischio noto in letteratura; 3) tipologia della forza lavoro; 4) tipologia dei rapporti di lavoro; **B)** verifica della presenza di casi di disagio lavorativo

**Fonti delle informazioni:** osservazione diretta, esame della documentazione aziendale, colloquio con le diverse figure aziendali della prevenzione ed esame dei dati presenti in letteratura circa l'evidenza del rischio nelle diverse attività lavorative.

**Criteri di valutazione e indicazioni preventive:** La probabilità che le attività lavorative in esame siano associate a fattori potenziali di stress viene stabilita in base all'importanza e alla frequenza delle caratteristiche individuate. I casi di disagio vengono considerati correlati al lavoro se clinicamente accertati da centri diagnostici di riferimento con nesso certo o altamente probabile con le condizioni lavorative. Se la presenza di rischi viene stimata trascurabile si potrà interrompere la valutazione salvo verificare che siano state adottate le misure generali di tutela in relazione ai potenziali fattori di rischio associati con le caratteristiche generali valutate. La valutazione verrà ripetuta qualora intervengano significativi cambiamenti organizzativi o qualora si presentino casi di disagio lavorativo. Qualora, viceversa, i fattori potenziali di stress vengano valutati come rilevanti si dovrà procedere al 2° livello di approfondimento del rischio come pure in presenza di casi di disagio causati da stress lavoro-correlato.

## 2° LIVELLO DI VALUTAZIONE (Aziende che occupano oltre 10 lavoratori)

**Ambito della valutazione:** Riguarda le aziende che occupano oltre 10 lavoratori selezionate al livello precedente.

**Finalità della valutazione:** stimare se, in base all'importanza di alcuni elementi indicativi di rischio, questo possa essere definito basso e non richiedere ulteriori approfondimenti dell'analisi oppure se sia necessario procedere al 3° livello di approfondimento.

**Elementi da valutare:**

**A)** misure attuate dall'azienda per evitare disfunzioni dell'organizzazione del lavoro capaci di determinare condizioni di lavoro potenzialmente stressogene in relazione alle seguenti dimensioni dell'organizzazione aziendale: 1) comunicazione interna e clima relazionale; 2) stile manageriale; 3) salute e sicurezza; 4) obiettivi e programmi aziendali 5) procedure per lo svolgimento delle attività; 6) divisione del lavoro e delle responsabilità; 7) adeguatezza delle risorse disponibili per lo svolgimento delle attività; 8) gestione dell'informazione; 9) supervisione e controllo; 10) valorizzazione delle risorse umane 11) gestione dei cambiamenti 12) responsabilità sociali d'impresa

**B)** ripercussioni negative dello stress sull'organizzazione (sintomi aziendali di stress, indicatori indiretti di stress): 1) assenze per malattia; 2) ritardi nell'entrata al lavoro; 3) rispetto di regole e procedure; 4) turnover; 5) vertenze sindacali; 6) segnalazioni di costrittività organizzative/disagio; 7) tempi di lavorazione; 8) errori; 9) costi produttivi; 10) costi legali

**Fonti delle informazioni:** esame della documentazione aziendale, intervista ad un responsabile aziendale e al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, colloquio con il medico competente aziendale.

**Criteri di valutazione e indicazioni preventive:** a ciascuna misura preventiva presente viene assegnato un punteggio direttamente proporzionale alla sua valenza preventiva (mera predisposizione formale della misura, sua effettiva operatività, esistenza di verifiche del suo rispetto). Ai sintomi aziendali di stress viene attribuito un punteggio che tiene conto o del loro andamento nel tempo o della loro presenza/assenza.

L'integrazione, in una matrice, dei punteggi attribuiti ai due elementi di valutazione presi in considerazione consentirà di individuare due aree di rischio: un'area in cui gli elementi indicativi di rischio sono scarsi ed il rischio può, pertanto essere considerato basso tale da non richiedere ulteriori approfondimenti dell'analisi ed un'area in cui gli elementi indicativi di rischio sono significativi e indicano la necessità di proseguire l'analisi al 3° livello di approfondimento. Independentemente dall'esito della valutazione l'azienda dovrà provvedere a definire in maniera adeguata le regole organizzative e gestionali risultate carenti. La valutazione andrà ripetuta a distanza di 2 anni.

## 3° LIVELLO DI VALUTAZIONE (Aziende che occupano oltre 10 lavoratori)

**Ambito della valutazione:** aziende che occupano oltre 10 lavoratori per le quali il 2° livello ha individuato elementi indicativi di rischio o nelle quali si siano manifestati casi di disagio lavorativo clinicamente accertati da centri diagnostici di riferimento.

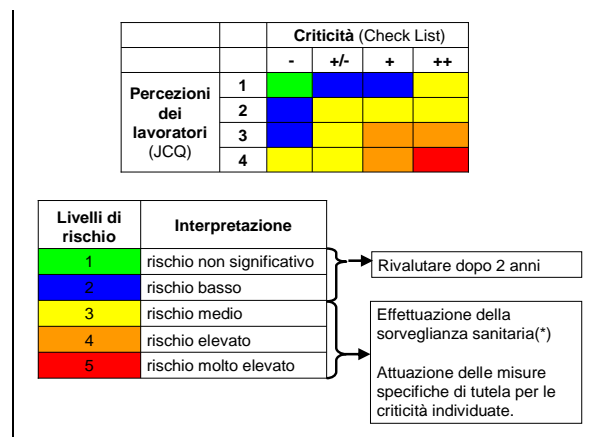
**Finalità della valutazione:** definire il livello di rischio e individuare criticità organizzative, ambientali e relazionali per stabilire le misure di tutela necessarie.

**Elementi da valutare:** esposizione a condizioni di stress attraverso l'esame di due tipi di informazioni: **A)** presenza di criticità organizzative, ambientali e relazionali in rapporto alle fasi del ciclo lavorativo e alle professionalità impiegate individuate attraverso una scomposizione del ciclo secondo criteri ispirati al Metodo

delle Congruenze Organizzative. Le criticità considerate appartengono alle seguenti categorie: 1) aspetti ambientali; 2) caratteristiche dei compiti; 3) orario di lavoro; 4) funzione e cultura organizzativa; 5) ruolo; 6) progressione di carriera, sistema premiante e disciplinare; 7) autonomia decisionale e controllo; 8) aspetti relazionali; 9) interfaccia casa-lavoro; 10) gestione dei cambiamenti. **B) percezione dello stress da parte dei lavoratori in rapporto a tre dimensioni: domanda, controllo e supporto.**

**Fonti delle informazioni:** per l'individuazione delle criticità organizzative, ambientali e relazionali si utilizzano le valutazioni fatte, separatamente, da almeno 4 esperti aziendali scelti, equamente, fra rappresentanti della direzione aziendale e dei lavoratori attraverso interviste semistrutturate. Tra i lavoratori esperti dovrà essere garantita la presenza del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza o, in caso di sua assenza, di un rappresentante sindacale interno. Le informazioni sulla soggettività dei lavoratori sono raccolte attraverso il questionario JCQ (Job Content Questionnaire) di Karasek la cui somministrazione deve essere effettuata garantendo l'anonimato e la libertà di adesione e deve riguardare un campione significativo di lavoratori (almeno 8 soggetti e, comunque, in percentuale non inferiore al 50% di tutti i soggetti da testare).

**Criteri di valutazione e indicazioni preventive:** a ciascuna criticità individuata viene attribuito, dall'esperto intervistato, un punteggio variabile da 1 a 3 in base all'importanza ad essa attribuita e questa verrà riferita, se necessario, a precisi momenti del ciclo lavorativo e a specifiche professionalità. Il punteggio finale verrà espresso come percentuale del punteggio complessivo che sarebbe risultato se, a tutte le criticità individuate, tutti i soggetti intervistati avessero attribuito il massimo del punteggio e verrà riferito ad una scala che prevede 4 livelli di criticità: bassa (-), moderata (+/-), alta (+), molto alta (++) . I dati raccolti con il questionario JCQ di Karasek vengono interpretati secondo una scala che prevede quattro livelli: low strain (1), passive (2), active (3), high strain (4). Qualora entrambe le tipologie di informazioni siano disponibili l'integrazione dei rilievi sulla presenza di criticità organizzative e sulla percezione del rischio stress dei lavoratori consente di stratificare il rischio in cinque fasce attraverso la creazione di una matrice: rischio non significativo, rischio basso, rischio medio, rischio elevato, rischio molto elevato. La soglia decisionale che impone di procedere a specifici adempimenti preventivi, compresa la sorveglianza sanitaria, è quella del rischio medio. Qualora, invece, non sia possibile utilizzare le informazioni sulle percezioni dei lavoratori la valutazione verrà fatta esclusivamente sui dati raccolti dai conoscitori esperti e il rischio verrà considerato significativo se risulterà superiore al moderato.



Anche se il livello di rischio è basso o non significativo, si procederà alla programmazione di interventi migliorativi in rapporto alle criticità individuate per le varie fasi del ciclo di lavoro. In ogni caso la valutazione andrà ripetuta almeno ogni 2 anni.

## 2° LIVELLO DI VALUTAZIONE (Aziende che occupano fino a 10 lavoratori)

**Ambito della valutazione:** riguarda le aziende che occupano fino a 10 lavoratori selezionate al livello precedente.

**Finalità della valutazione:** definire il livello di rischio valutando l'adeguatezza delle misure messe in atto dall'azienda per evitare condizioni disfunzionali e la presenza di criticità organizzative, ambientali e relazionali

**Elementi da valutare:** elementi relativi a sei aree chiave dell'organizzazione aziendale: 1) richieste; 2) controllo; 3) sostegno; 4) rapporti interpersonali; 5) ruolo; 6) cambiamenti

**Fonti delle informazioni:** esame della documentazione aziendale, osservazione diretta dei fattori di rischio tenendo conto anche del giudizio dei lavoratori, dati ricavabili dal medico competente aziendale.

**Criteri di valutazione e indicazioni preventive:** le valutazioni effettuate autonomamente del datore di lavoro o suo delegato consentiranno di stimare il livello del rischio rispetto al quale dovrà essere predisposto un programma di interventi tesi a eliminare le carenze e le criticità individuate. Insieme al medico competente verranno definite le modalità di sorveglianza sanitaria.

## APPENDICE 2

### MEMORIA DEL RAPPRESENTANTE DELLA REGIONE LOMBARDIA ALLA GUIDA OPERATIVA DEL COORDINAMENTO TECNICO INTERREGIONALE “VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO

In merito al testo della guida operativa in oggetto si fa presente quanto segue:

1. La Regione Lombardia nella mia persona ha partecipato ai lavori interregionali positivamente, nello spirito di contribuire a definire con maggior chiarezza indirizzi in merito alla valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato; questo anche alla luce del lungo lavoro svolto in Regione Lombardia nel 2008-2009 che ha visto non solo operatori tecnico-professionali, ma anche rappresentanti esperti delle parti sociali confrontarsi per definire un documento di indirizzo sullo specifico tema;
2. La linea operativa interregionale risulta pienamente condivisibile in molte parti del documento, visto che per alcuni capitoli (5. Il percorso e gestione del rischio, 8. Ruolo dei servizi di prevenzione e vigilanza delle ASL) è stato valorizzato direttamente il contributo specifico lombardo;
3. Si esprime riserva su alcuni punti riferiti soprattutto al capitolo 6 (Criteri e Metodi di valutazione), per cui nelle condizioni di rischio basso e nelle aziende con meno di 10 addetti sono utilizzati gli indicatori oggettivi di fatto come indicatori esclusivi di valutazione dello stress lavoro-correlato. In questi casi l'eccessiva enfattizzazione della sintomatologia aziendale a scapito di quella individuale/del gruppo di lavoratori, mette in discussione uno degli assunti di partenza della definizione dello stress lavoro-correlato: scarto fra la percezione del lavoratore e l'organizzazione aziendale. Riteniamo insufficiente attribuire valenza soggettiva nell'ambito degli “elementi da considerare” unicamente alle “segnalazioni del medico competente” (pag.16) o addirittura in caso di aziende con meno di 10 lavoratori dire che “l'uso di strumenti per la rilevazione della percezione soggettiva dei lavoratori non è generalmente indicato” (pag.19). Riteniamo invece che per qualsiasi azienda indipendentemente dalla numerosità (sopra e/o sotto i 10 addetti) debba sempre essere effettuata una indagine che preveda l'esame di elementi sia oggettivi che soggettivi, con le dovute e necessarie semplificazioni per le piccole aziende, attraverso strumenti condivisi e scelti dal sistema di prevenzione aziendale (datore di lavoro, RSPP, Medico Competente, RLS);
4. Riteniamo inoltre pericoloso allegare in Appendice – esempi di strumenti di valutazione sia pure “a titolo esclusivamente illustrativo, due esempi di strumenti di valutazione che rispondono ai criteri indicati” (pag.19), documenti che rimarcano in alcuni punti la non necessità/utilità di effettuare le valutazioni soggettive del rischio stress lavoro-correlato e propongono strumenti “prevalentemente oggettivi” che se somministrati acriticamente e meccanicisticamente potrebbero inficiare la stessa valutazione. ***La Regione Lombardia nel suo documento specifico non ha voluto segnalare alcuno strumento specifico di valutazione (sia oggettivo che soggettivo), proprio per evitare questo pericolo, indicando invece come prioritari criteri e metodi di un percorso e solo successivamente indicando un ventaglio possibile di strumenti di valutazione.***

Raffaele Latocca  
Regione Lombardia