



- Una *check list* per l'individuazione degli indicatori del rischio

Dalle ULSS di Verona un metodo per valutare lo *stress* lavoro-correlato

La necessità di un modello di gestione del rischio *stress* correlato al lavoro è particolarmente urgente per la prevenzione delle condizioni di disagio organizzativo, oltre che per l'adempimento del D.Lgs. n. 81/2008.

Lo scopo del metodo di valutazione del rischio *stress* lavoro correlato, proposto dai Servizi di prevenzione igiene e sicurezza della provincia di Verona, è sostenere datori di lavoro e lavoratori nella riduzione del rischio in modo semplice e progressivo.

La valutazione si articola in tre fasi, l'analisi degli indicatori oggettivi di *stress* al lavoro attraverso la compilazione della *check list*, la fase di identificazione della condizione di rischio basso, medio e alto con la pianificazione delle azioni di miglioramento e la valutazione dello *stress* percepito dai lavoratori, obbligatoria solo per condizioni di rischio alto.

- di **Marco Renso**, Servizio di Prevenzione Igiene e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro (SPISAL) ULSS 22 Regione Veneto, **Luciano Marchiori**, **Manuela Peruzzi**, **Antonia Ballottin**, **Andrea Serpelloni**, Servizio di Prevenzione Igiene e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro (SPISAL) ULSS 20 Regione Veneto, e **Marco Bellomi**, Servizio di Prevenzione Igiene e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro (SPISAL) ULSS 21 Regione Veneto

I cambiamenti del mondo del lavoro, in particolare le modalità di organizzazione e di gestione delle risorse umane, hanno un'incidenza profonda sui problemi legati alla salute o, più in generale, sul benessere al lavoro.

Quando si rilevano condizioni di disagio legato all'organizzazione del lavoro si determinano spesso, sul piano concreto, fenomeni quali:

- diminuzione della produttività;
- assenteismo;
- bassi livelli di motivazione;
- ridotta disponibilità al lavoro;
- carenza di fiducia;
- mancanza di impegno;
- aumento dei reclami e delle lamentele dalla clientela.

Lo *stress* da lavoro, tra le cause di malattia più comunemente riferite dai lavoratori, colpisce più di 40 milioni di persone e, secondo il rapporto della Fondazione europea del 2007, i luoghi di lavoro possono costituire l'ambiente privilegiato per la prevenzione dei disturbi psicologici e per la promozione di una migliore salute psicofisica.

Il D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, ha ribadito l'obbligo di una valutazione, da parte del datore di lavoro, di tutti i rischi presenti in azienda. In particolare, all'art. 28 si è soffermato su quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari tra i quali anche quelli collegati allo *stress*



Tabella 1

● Indicatori oggettivi di stress al lavoro

Area indicatori aziendali	Area indicatori contesto del lavoro	Area indicatori contenuto del lavoro
1. indici infortunistici; 2. assenteismo; 3. assenza per malattia; 4. ferie non godute; 5. rotazione del personale; 6. cessazione rapporti di lavoro/ <i>turnover</i> ; 7. procedimenti/sanzioni disciplinari; 8. richieste visite mediche straordinarie; 9. segnalazioni <i>stress</i> lavoro; 10. istanze giudiziarie.	1. funzione e cultura organizzativa (9 domande); 2. ruolo nell'ambito dell'organizzazione (4 domande); 3. evoluzione della carriera (6 domande); 4. autonomia decisionale - controllo del lavoro (5 domande); 5. rapporti interpersonali sul lavoro (3 domande); 6. interfaccia casa/lavoro - conciliazione vita/lavoro (4 domande).	1. ambiente di lavoro e attrezzature di lavoro (11 domande); 2. pianificazione dei compiti (5 domande); 3. carico di lavoro - ritmo di lavoro (8 domande); 4. orario di lavoro (8 domande).
Totale 10 domande	Totale 31 domande	Totale 32 domande

lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo 8 ottobre 2004.

Lo *stress* può riguardare ogni luogo di lavoro e ogni lavoratore, indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda, dal settore di attività o dalla tipologia del contratto o del rapporto di lavoro; non è una malattia, ma una situazione di prolungata tensione può ridurre l'efficienza sul lavoro e può determinare un cattivo stato di salute.

Modello di valutazione dello stress lavoro correlato

Obiettivo dello strumento di analisi proposto dai Servizi di prevenzione igiene e sicurezza della provincia di Verona, «Proposta di metodo per la valutazione del rischio stress lavoro correlato»¹⁾, è quello di supportare i datori di lavoro, i lavoratori, i referenti aziendali della prevenzione e gli operatori dei servizi pubblici nella definizione di comuni modalità di analisi che siano facilmente attuabili, semplici da interpretare, ripetibili per un agevole monitoraggio nel tempo.

Le proposte di analisi per la valutazione del rischio *stress* correlato al lavoro presuppongono spesso la necessità di attingere a competenze nuove e aggiuntive di figure specialistiche, che spesso si trasformano in delega da

parte del datore di lavoro a questi consulenti. Aver proposto uno strumento che dia la possibilità, come per tutti gli altri rischi, al datore di lavoro, insieme alle altre figure deputate alla prevenzione aziendale, di affrontare il rischio, sembra sia vantaggioso e coerente con il sistema della gestione della prevenzione.

L'accordo europeo, all'art. 4, data la complessità del fenomeno, ha indicato cosa valutare per identificare i fattori di *stress* al lavoro riportando la necessità di riferirsi inizialmente a indicatori oggettivi (*assenteismo*, *turnover* ecc.) per approfondire, poi, l'organizzazione, l'ambiente, la comunicazione e i fattori soggettivi.

Le condizioni di *stress* riguardano, quindi, aspetti relativi alla progettazione e alla gestione del lavoro e al suo contesto sociale e organizzativo, in grado di causare danni per la salute dei lavoratori.

La valutazione del rischio *stress*, come per tutti gli altri rischi, deve essere effettuata dal datore di lavoro, che ne ha la responsabilità, con il coinvolgimento delle figure aziendali come il RSPP, il RLS, il medico competente, oltre a eventuali altri soggetti interni/esterni indicati dalle organizzazioni.

La valutazione si articola in tre fasi:

- **fase 1** - valutazione indicatori oggettivi di *stress* al lavoro (*check list*);

1) Per il testo integrale della «Proposta di metodo per la valutazione del rischio stress lavoro correlato» si vada all'indirizzo http://prevenzione.ulss20.verona.it/stress_lavoro.html o http://prevenzione.ulss20.verona.it/docs/Spisal/StressLavoro/Stress_ind_070509_4_versione.pdf.



- **fase 2** - identificazione della condizione di rischio (**basso, medio, alto**) e pianificazione delle azioni di miglioramento;
- **fase 3** - valutazione della percezione dello *stress* al lavoro dei lavoratori, attraverso compilazione di questionari di percezione, analizzati in modo aggregato, obbligatoria solo per rischio alto.

La valutazione degli indicatori oggettivi

Nel rispetto delle indicazioni date dall'accordo europeo 8 ottobre 2004, in ottemperanza a quanto stabilito all'art. 28, D.Lgs. n. 81/2008, è stata realizzata una *check list* che prevede la risposta a 73 domande, sinteticamente raggruppabili in tre aree (si veda la *tabella 1*).

Il gruppo aziendale della prevenzione può compilare una scheda unica per l'azienda oppure, per livelli di complessità più elevata, utilizzare la *check list* per partizioni organizzative o gruppi omogenei.

L'**area degli indicatori aziendali** individua i principali fattori organizzativi predittivi di condizione di *stress*, chiede di valutarne l'andamento degli ultimi 3 anni e permette di stabilire se la condizione è migliorata, inalterata o peggiorata.

Le aree di contesto e contenuto del lavoro rispondono alle indicazioni dell'accordo europeo, che prevede l'approfondimento dei fattori di gestione dell'organizzazione e dei processi di lavoro, le condizioni di lavoro e ambientali e la comunicazione.

Per analizzare queste aree sono stati costruiti indicatori di presenza/assenza riferiti alla tabella delle caratteristiche stressanti del lavoro (Hacker 1991), pubblicata dall'Agenzia europea per la salute e sicurezza al lavoro nel 2000.

L'**area di contesto del lavoro** comprende, quindi, i flussi informativi, il ruolo, l'evoluzione e lo sviluppo di carriera, il livello di autonomia decisionale, i rapporti interpersonali e la problematiche connesse alla conciliazione casa-lavoro.

L'**area di contenuto del lavoro** comprende le problematiche connesse all'ambiente di lavoro quali i rischi ambientali, le problematiche legate alla pianificazione dei compiti, ai carichi e ai ritmi di lavoro oltre all'orario di lavoro.

A ogni indicatore è associato un punteggio che concorre al risultato complessivo del-

l'area. La proposta si limita alla compilazione di una sola *check list* per aziende di piccole dimensioni, ma prevede diverse compilazioni per le più grandi e a maggiore articolazione organizzativa. Per questo motivo si identifica la compilazione per gruppi omogenei quali reparto, ufficio e divisione. Se la valutazione segue queste indicazioni dovrebbe mantenere un significato sull'unità o sulla mansione analizzata e permettere di capire quali azioni di miglioramento pianificare.

Condizione di rischio e pianificazione delle azioni di miglioramento

I punteggi delle 3 aree sono sommati e consentono di identificare il proprio posizionamento rispetto al livello di rischio e di capire quali sono le azioni di miglioramento che devono essere attuate. Per ogni indicatore è possibile, infatti, indipendentemente dal punteggio complessivo, verificare se ci sono particolari condizioni organizzative su cui intervenire per prevenire lo *stress* lavoro correlato. L'identificazione delle condizioni di rischio:

- **livello di rischio basso** - quando la somma dei punteggi non supera il valore di 14 (pari al 25%), l'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di *stress* correlato al lavoro. Si consiglia di monitorare l'organizzazione ogni due anni (in assenza di cambiamenti organizzativi);
- **livello di rischio medio** - quando la somma dei punteggi non supera il valore di 30 (pari al 50%), l'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che possono determinare la presenza di *stress* correlato al lavoro; è necessario attivare un monitoraggio annuale degli indicatori. Si consiglia di attuare una politica di prevenzione per lo *stress* al lavoro e di coinvolgere attivamente il medico competente e i preposti;
- **livello di rischio alto** - quando la somma dei punteggi supera il valore di 30 (oltre il 50%), l'analisi evidenzia condizioni organizzative che indicano la presenza di *stress* correlato al lavoro. È necessario effettuare una valutazione competente della percezione dello *stress* dei lavoratori. È previsto il monitoraggio delle condizioni di *stress* e dell'efficacia delle azioni di miglioramento.



La percezione dello stress al lavoro

Quando sia stata sufficientemente compresa la natura dei fattori oggettivi analizzati con la *check list* e attuate le misure di miglioramento identificate, in caso di rischio **alto** è necessario procedere alla valutazione soggettiva dello *stress* lavoro correlato.

Questa fase prevede la scelta dello strumento e la definizione delle modalità di rilevazione e di analisi dei risultati per aggregazioni di interesse aziendale. Come ben specificato nell'accordo quadro europeo, la finalità della valutazione è offrire ai datori di lavoro e ai lavoratori un quadro di riferimento per individuare e prevenire o gestire problemi di *stress* lavoro correlato, non è invece quello di attribuire la responsabilità dello *stress* all'individuo.

I questionari soggettivi non hanno, quindi, la funzione di identificare "il soggetto con il problema" ma di consentire la rilevazione anonima delle percezioni dei lavoratori che, aggregate per area/reparto, contribuiscono a identificare le condizioni su cui intervenire per eliminare, ridurre e gestire la condizione di *stress* al lavoro.

Prevenzione

Per mettere in atto un percorso di riduzione del rischio e di miglioramento continuo, l'organizzazione deve utilizzare la valutazione

dello *stress* come base per la condivisione, la discussione e la comunicazione dei risultati utili per la gestione del rischio, ma anche per la riprogettazione dei fattori organizzativi di disagio.

Gli interventi per la riduzione dei rischi, già programmati con la valutazione degli indicatori oggettivi, si integrano, quindi, con le misure derivanti dalla valutazione degli indicatori soggettivi.

Deve essere data priorità alla modificazione dei fattori di rischio *stress* alla fonte, focalizzandosi sull'organizzazione o sui gruppi/settori/reparti/mansioni al suo interno che si siano rivelati più problematici.

Interventi possibili riguardano l'organizzazione e i processi di lavoro, le condizioni e l'ambiente di lavoro, le misure di comunicazione e conducono, spesso, alla progettazione di percorsi di formazione dei dirigenti e dei lavoratori per migliorare la loro consapevolezza e la loro comprensione nei confronti dello *stress*, delle sue possibili cause e del modo in cui affrontarlo e/o per adattarsi al cambiamento.

È necessario che il datore di lavoro e il sistema aziendale di prevenzione attuino i percorsi di valutazione dei rischi, compreso quello relativo allo *stress*, al fine del miglioramento della salute e del benessere dei lavoratori. ●



GRUPPO 24ORE

La cultura dei fatti

Norme, progetti, appalti, mercati.

Informazioni e abbonamenti al sito <http://vetrina.ilsole24ore.com/ediliziaterritorio>

