INAIL

VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO

Manuale ad uso delle aziende in attuazione del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.

Ricerca

Edizione 2011

INAIL

VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO

Manuale ad uso delle aziende in attuazione del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.

Ricerca

Edizione 2011

Pubblicazione realizzata da

INAIL
Dipartimento Medicina del Lavoro - ex ISPESL

COORDINAMENTO SCIENTIFICO
Sergio Iavicoli, Direttore Dipartimento Medicina del Lavoro - ex ISPESL

AUTORI

Dipartimento Medicina del Lavoro - ex ISPESL
Tiziana Castaldi
Patrizia Deitinger
Sergio Iavicoli
Marco Mirabile
Elena Natali
Benedetta Persechino
Bruna Maria Rondinone

SPISAL ULSS 20 Verona
Antonia Ballottin

SPRESAL ASL - C Roma
Fulvio D'Orsi

Azienda Ospedaliera Università di Verona
Luigi Perbellini

CON LA COLLABORAZIONE DI

Dipartimento Medicina del Lavoro - ex ISPESL
Marina Catelli
Monica Ghelli
Alessandra Luciani, progetto grafico
Matteo Ronchetti
Antonio Valenti
Sara Vitali

SVILUPPO SOFTWARE
Andrea Catarinozzi, Dipartimento Tecnologie di Sicurezza - ex ISPESL
Davide di Marzio, Dipartimento Medicina del Lavoro - ex ISPESL
Pasquale Fruscella, Dipartimento Medicina del Lavoro - ex ISPESL
Alfredo Paradisi, Sistemi Informativi Automatizzati - ex ISPESL

software disponibile online sul sito www.inail.it

CONTATTI
INAIL - Dipartimento Medicina del Lavoro - ex ISPESL
Via Fontana Candida, 1 | 00040 Monteporzio Catone (Roma)
stresslavorocorrelato@inail.it
www.inail.it

© 2011 INAIL
Distribuzione gratuita. Vietata la vendita. La riproduzione anche parziale su qualsiasi mezzo è consentita solo se citata la fonte

ISBN 978-88-7484-197-4

Tipolitografia INAIL - Milano, maggio 2011

Con l'entrata in vigore della Legge n. 122 del 30 luglio 2010 si è dato avvio al processo di integrazione dell'IPSEMA e dell'ISPESL nell'INAIL al fine della compiuta realizzazione del "Polo Salute e Sicurezza". In particolare, per quanto concerne l'ISPESL, occorre integrare organizzativamente e funzionalmente l'attività inerente la ricerca che non era, in precedenza, svolta dall'INAIL.

È importante sottolineare che all'interno del "Polo Salute e Sicurezza" il ruolo della ricerca è fondamentale, soprattutto al fine dell'ottimizzazione delle prestazioni e degli standard qualitativi dei servizi con specifico riferimento ai diversi ambiti della prevenzione, della tutela assicurativa, della cura, della riabilitazione e del reinserimento lavorativo.

Ciò soprattutto in considerazione delle profonde trasformazioni del mondo del lavoro che hanno prodotto un radicale mutamento dell'organizzazione della produzione, introducendo nuovi rischi occupazionali e nuove esigenze preventive.

Le recenti novità normative e, in particolare, le indicazioni per la valutazione del rischio da stress lavoro-correlato elaborate dalla Commissione Consultiva Permanente per la salute e sicurezza sul lavoro, ci pongono di fronte a nuove problematiche per la soluzione delle quali è necessario che la ricerca svolga appieno il proprio ruolo.

L'obiettivo della presente monografia è proprio quello di offrire alle aziende uno strumento utile e sostenibile per la valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato.

Marco Fabio Sartori
Presidente dell'INAIL

"… Considerare il problema dello stress sul lavoro può voler dire una maggiore efficienza e un deciso miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro, con conseguenti benefici economici e sociali per le aziende, i lavoratori e la società nel suo insieme…".
(Accordo Europeo sullo stress sul lavoro, Bruxelles, 8 ottobre 2004).

Alla luce dell'obiettivo dell'Accordo Europeo - recepito, come è noto, dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. - di offrire ai datori di lavoro e ai lavoratori un modello che consenta di individuare, prevenire e gestire i problemi di stress da lavoro, la Commissione Consultiva permanente per la salute e la sicurezza del lavoro ha di recente emanato indicazioni "minime" necessarie alla valutazione del rischio da stress lavoro-correlato.

È evidente il ruolo che la ricerca scientifica svolge nel fornire rigorosi contributi sulla specifica tematica del rischio da stress lavoro-correlato, in funzione dell'elaborazione di strumenti certi ed utili per la valutazione e gestione del rischio anche attraverso l'individuazione e la diffusione di "buone pratiche".

La presente pubblicazione ha l'obiettivo di fornire un percorso logico, frutto di uno scrupoloso e lungo processo di ricerca che sostenga il Datore di Lavoro e le figure della prevenzione presenti in azienda nel gestire il rischio da stress lavoro-correlato, passo per passo, al pari degli altri rischi previsti dalla vigente normativa, nell'ottica della semplicità e, al tempo stesso, del rigore nell'utilizzo di strumenti validati.

Giuseppe Lucibello
Direttore Generale dell'INAIL

PREFAZIONE

L'attuale quadro normativo di tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, costituito dal Decreto Legislativo 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni, ha specificamente individuato lo "stress lavoro-correlato" come uno dei rischi oggetto, sia di valutazione, secondo i contenuti dell'Accordo europeo dell'8 ottobre 2004, puntualmente richiamato dal decreto stesso, sia di una conseguente adeguata gestione dello stesso. Inoltre, ha demandato alla Commissione Consultiva permanente per la salute e la sicurezza del lavoro il compito di "elaborare le indicazioni necessarie alla valutazione del rischio stress lavoro-correlato", successivamente emanate il 17/11/2010 sotto forma di un "percorso metodologico che rappresenta il livello minimo di attuazione dell'obbligo…" (Comunicato del Ministero del Lavoro in G.U. n.304 del 30/12/2010).

Pertanto, ancor più in presenza dell'individuazione di indicazioni procedurali definite "minime", è evidente l'attualità del ruolo della ricerca scientifica nel fornire rigorosi contributi sulla specifica tematica per l'elaborazione di strumenti certi ed utili per la valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato, anche attraverso l'individuazione e la diffusione di buone pratiche gestibili dalle figure della prevenzione che operano in azienda.

In tale ottica, il Dipartimento Medicina del Lavoro (DML) dell'ex ISPESL, attraverso una fitta rete di collaborazioni internazionali e nazionali, ha condotto specifiche attività di ricerca. In particolare, partendo dai progetti PRIMA-EF e PRIMA-ET, dopo un'attenta analisi di benchmarking sulla gestione del rischio da stress lavoro-correlato in alcuni paesi dell'Unione Europea, ha scelto di definire un percorso metodologico basato sul Modello Management Standards approntato dall'Health and Safety Executive (HSE), il cui "Indicator tool" è stato validato nel Regno Unito e nella Repubblica d'Irlanda su più di 26.000 lavoratori.

La presente pubblicazione illustra il percorso metodologico mutuato dall'HSE, validato in Italia per quanto concerne l'"Indicator tool" ("questionario-strumento indicatore") attraverso un processo che ha coinvolto più di 75 aziende afferenti a diversi settori produttivi e più di 6.300 lavoratori. Tale percorso è stato contestualizzato al Decreto Legislativo 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni e raccordato con le esperienze del "Coordinamento Tecnico Interregionale della prevenzione nei luoghi di lavoro" e del "Network Nazionale per la Prevenzione Disagio Psicosociale nei luoghi di lavoro" sulla specifica tematica, nell'ottica di offrire all'utenza un "metodo unico integrato" che valorizzi i punti di forza delle tre esperienze metodologiche adattate, comunque, al percorso logico dei Management Standards dell'HSE.

L'obiettivo è quello di fornire un percorso sistematico, frutto di un lungo processo di ricerca, che permetta al datore di lavoro ed alle figure della prevenzione presenti in azienda, di gestire anche questo rischio, passo per passo, al pari degli altri rischi previsti dalla vigente normativa, nell'ottica della semplicità, ma, al tempo stesso, del rigore metodologico caratterizzato anche dall'utilizzo di strumenti validati.

Il prodotto così come realizzato ed illustrato nella presente pubblicazione, pertanto, oltre a fornire al datore di lavoro le modalità per effettuare la valutazione, e la conseguente gestione, del rischio da stress lavoro-correlato secondo il "livello minimo di attuazione dell'obbligo", in alternativa, permette, inoltre, di effettuare un auspicabile e scientificamente più corretto percorso valutativo e gestionale, con il coinvolgimento coordinato, partecipato ed integrato dei lavoratori e delle figure della prevenzione.

Sergio Iavicoli
Coordinatore scientifico

INDICE

INTRODUZIONE 11

1. QUADRO NORMATIVO DI CONTESTO 13

1.1 Evoluzione della norma 13
1.2 Le indicazioni per la valutazione del rischio da stress lavoro-correlato 14
1.3 Considerazioni 17

2. PROPOSTA DI UN PERCORSO METODOLOGICO INTEGRATO PER LA VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO 19

2.1 Premessa 19
2.2 Fase Propedeutica 21
2.3 Valutazione Preliminare 22
2.4 Valutazione Approfondita 26
2.5 Pianificazione degli interventi successivi 31
2.6 Ruolo del Medico Competente 33

BIBLIOGRAFIA 34

SITOGRAFIA 36

APPENDICE 1
Lista di controllo utile alla valutazione preliminare del rischio da stress lavoro-correlato 37

APPENDICE 2
- 2A. Questionario- strumento indicatore (versione lingua italiana) 52
- 2B. Questionario- strumento indicatore (versione per le minoranze linguistiche della Provincia Autonoma di Bolzano) 56

APPENDICE 3
La documentazione della valutazione del rischio da stress lavoro-correlato nel Documento di valutazione dei rischi (DVR) 61

APPENDICE 4: Normativa di riferimento
- Accordo interconfederale per il recepimento dell'accordo quadro europeo sullo stress lavoro-correlato concluso l'8 ottobre 2004 65
- Indicazioni per la valutazione dello stress lavoro-correlato del 17/11/2010 70
- La "sicurezza dei dati" nel processo valutativo 76

INTRODUZIONE

Le conoscenze e la ricerca sullo stress datano ormai molti decenni, tanto che la stessa definizione dello stress risulta problematica (H. Selye “La cosa più stressante è dare una definizione allo stress”).

Lo stress è la reazione avversa ad eccessive pressioni o ad altro tipo di richieste; esiste, comunque, una profonda differenza tra il concetto di “pressione”, fattore talvolta positivo e motivante, e lo stress che insorge quando il peso di tale pressione diventa eccessivo.

Lo stress lavoro-correlato produce effetti negativi sull’azienda in termini di impegno del lavoratore, prestazione e produttività del personale, incidenti causati da errore umano, turnover del personale ed abbandono precoce, tassi di presenza, soddisfazione per il lavoro, potenziali implicazioni legali (1,2).

Tutti questi elementi rappresentano per l’azienda evidenti costi che potrebbero essere sensibilmente ridotti applicando, in maniera consapevole e partecipata, un percorso di valutazione dello stress lavoro-correlato che non sia semplicemente una procedura dovuta al mero rispetto della normativa, ma anche una presa di coscienza dell’azienda e dei lavoratori sullo specifico rischio.

Adottare provvedimenti per la gestione delle cause dello stress lavoro-correlato rende possibile prevenire o, quanto meno, ridurre l’impatto che tale rischio può avere sui lavoratori e sull’azienda anche in termini di produttività.

Qualunque intervento, comunque, necessita di un approccio complessivo di cultura della prevenzione che porti alla consapevolezza che anche la prevenzione del rischio da stress lavoro-correlato, così come quella degli altri rischi, è, prima che un obbligo normativo, soprattutto un investimento per l’azienda e per i suoi lavoratori.

La presente pubblicazione, nata con l’obiettivo di contribuire all’identificazione delle caratteristiche principali di una valutazione, adeguata e sufficiente, del rischio da stress lavoro-correlato, rappresenta uno strumento utile per il corretto adempimento dell’obbligo valutativo, sia in ambito pubblico che privato, basato sul modello dei Management Standards e contestualizzato secondo quanto previsto dall’Accordo europeo dell’8 ottobre 2004, dal D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni (s.m.i.) e, in particolare, dalle “indicazioni” individuate dalla Commissione Consultiva Permanente per la salute e la sicurezza del lavoro (Appendice 4).

Pertanto, la presente monografia fornisce ai Datori di Lavoro, dirigenti, preposti, Medico Competente (MC), Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), Addetti del Servizio Prevenzione e Protezione (ASPP), Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), Rappresentante Territoriale dei Lavoratori per la Sicurezza (RLST) e la-

voratori, ciascuno per le proprie competenze, la metodologia necessaria ad attuare una collaborazione che pianifichi la valutazione del rischio in termini di efficacia per l'azienda seguendo un percorso che, nato dalla filosofia applicata ai Management Standards, viene successivamente sviluppata nel contesto italiano, nel rispetto delle indicazioni della Commissione Consultiva.

1. IL QUADRO NORMATIVO DI CONTESTO

1.1 EVOLUZIONE DELLA NORMATIVA

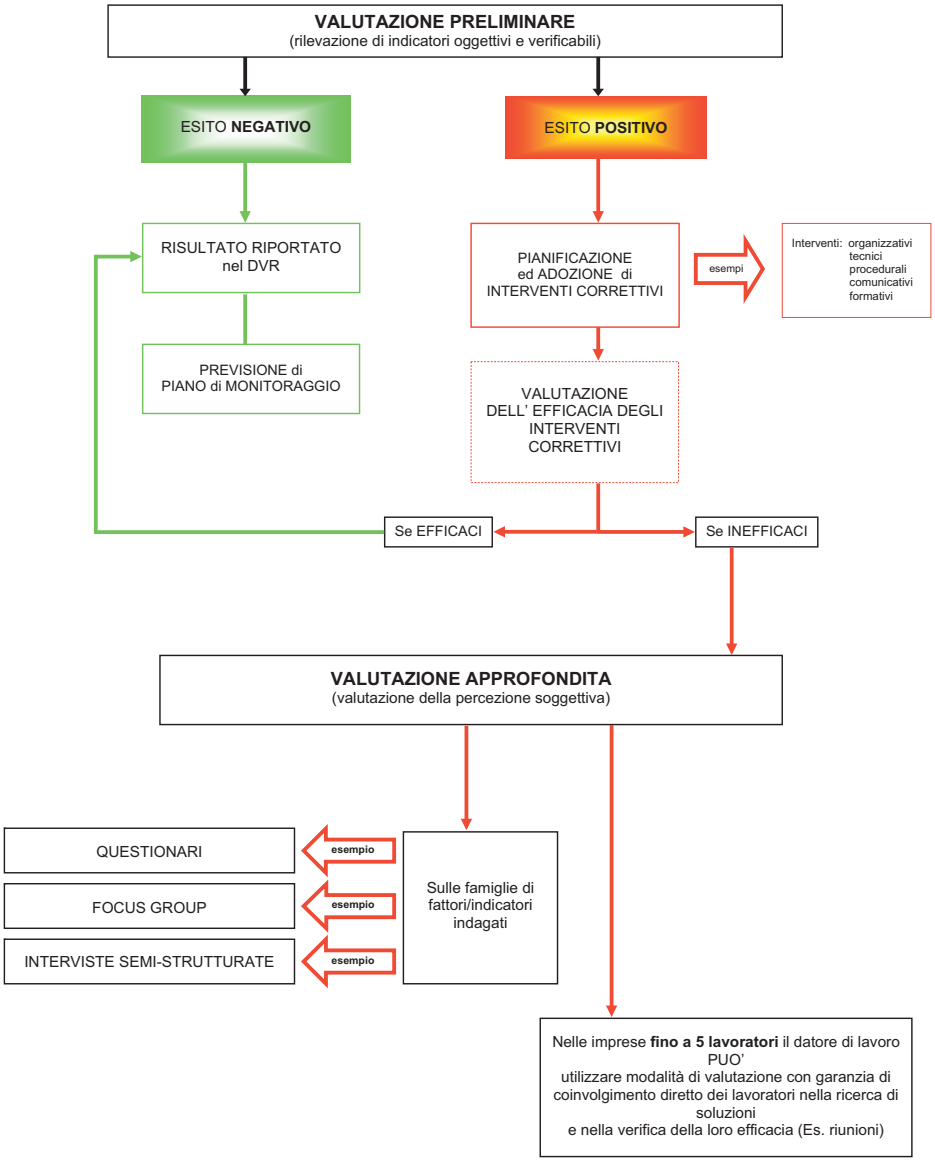
Tra le novità introdotte dal D.Lgs. 81/08, di certo un ruolo di primo piano assume la definizione, mutuata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, del concetto di *"salute"* intesa quale "*stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità*" (art. 2, comma 1, lettera o), premessa per la garanzia di una tutela dei lavoratori anche nei confronti dei rischi psicosociali.
Contestualmente, con la definizione anche del concetto di *"sistema di promozione della salute e sicurezza"* come *"complesso dei soggetti istituzionali che concorrono, con la partecipazione delle parti sociali, alla realizzazione dei programmi di intervento finalizzati a migliorare le condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori"* (art. 2, comma 1, lett. p), viene introdotta una visione più ampia della prevenzione della salute e sicurezza sul lavoro che rimanda a quelli che sono i principi della *"Responsabilità Sociale"* definita (art. 2, comma 1, lett. ff) come *"integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle aziende ed organizzazioni nelle loro attività commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate"*.
Nel complesso delle attività di prevenzione, un ruolo di primo piano è assegnato allo studio dell'organizzazione del lavoro, concretizzato nell'inserimento all'art. 15, comma 1, lett. d) del D.Lgs. 81/08, del *"…rispetto dei principi ergonomici nell'organizzazione del lavoro…"* e nella conferma, in linea con quanto peraltro già disposto dall'art. 3, comma 1, lett. f del D.Lgs. 626/94, del "*…rispetto dei principi ergonomici nella concezione dei posti di lavoro, nella scelta delle attrezzature e nella definizione dei metodi di lavoro e produzione, in particolare al fine di ridurre gli effetti sulla salute del lavoro monotono e di quello ripetitivo*".
Inoltre, l'art. 32, comma 2 dello stesso D.Lgs. 81/08 sottolinea che la formazione del RSPP deve riguardare anche i rischi "*di natura ergonomica e da stress lavoro-correlato*.
Per quanto riguarda, in particolare, la "*valutazione dei rischi",* il D.Lgs. 81/08 stabilisce che essa deve fare riferimento a "*tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'Accordo europeo dell'8 ottobre 2004*" (art. 28, comma 1).
Con le integrazioni successivamente apportate al D.Lgs. 81/08 dal D.Lgs. 106/09, la valutazione dello stress lavoro-correlato deve essere effettuata, (art. 28 , c. 1-bis), *"nel rispetto delle indicazioni di cui all'articolo 6, comma 8, lettera m-quater, e il relativo obbligo decorre dalla elaborazione delle predette indicazioni e comunque, anche in difetto di tale elaborazione, a fare data dal 1° agosto 2010*", termine, quest'ultimo, successivamente prorogato al 31 dicembre 2010 dalla L.122/10.
È la Commissione Consultiva Permanente per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro, (di seguito nel testo denominata Commissione Consultiva), destinataria del compito di elaborare le indicazioni di cui all'art. 6 comma 8 lettera m-quater del D.Lgs. 81/08, al fine di dare piena attuazione allo specifico obbligo valutativo; in data 17/11/2010, la Commissione Consultiva ha approvato le indicazioni per la valutazione dello stress lavoro-

correlato, diffuse dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali sul proprio sito internet, con Lettera Circolare prot. 15/SEGR/0023692 e successivamente rese note anche con Comunicato ufficiale del Ministero stesso (*G.U. 304 del 30/12/2010).*

1.2 LE INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO

Come riportato nella nota del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali di accompagnamento alle indicazioni per la valutazione dello stress lavoro-correlato, le linee di indirizzo che hanno guidato l'elaborazione delle stesse sono: *a) "brevità e semplicità"; b) "individuazione di una metodologia applicabile ad ogni organizzazione di lavoro"; c) "applicazione di tale metodologia a gruppi di lavoratori esposti in maniera omogenea allo stress lavoro-correlato"; d) "individuazione di una metodologia di maggiore complessità rispetto alla prima, ma eventuale" da utilizzare nel caso in cui la conseguente azione correttiva non abbia abbattuto il rischio; e) "valorizzazione delle prerogative e delle facoltà dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza e dei medici competenti"; f) "individuazione di un periodo transitorio per quanto di durata limitata per la programmazione e il completamento delle attività da parte dei soggetti obbligati".*
Premessa indispensabile che la Commissione Consultiva opera è quella di precisare che *"il documento indica un percorso metodologico che rappresenta il livello minimo di attuazione dell'obbligo di valutazione del rischio da stress lavoro-correlato per tutti i datori di lavoro…",* sottolineando così che l'approccio per fasi alla valutazione (percorso metodologico) viene vincolato a prescrizioni minime (livello minimo) non precludendo, quindi, la possibilità di un percorso più articolato e basato sulle specifiche necessità e complessità delle aziende stesse.
Nelle indicazioni elaborate dalla Commissione Consultiva viene ribadito che la valutazione del rischio da stress lavoro-correlato è *"parte integrante della valutazione dei rischi"* ed è effettuata dal datore di lavoro (obbligo non delegabile ai sensi dell'art. 17, comma 1, lett. a), in collaborazione con il RSPP ed il MC (art. 29, comma 1), previa consultazione del RLS/RLST (art. 29, comma 2); la data di decorrenza dell'obbligo, il 31 dicembre 2010, è da intendersi come *"…data di avvio delle attività di valutazione…"* la cui programmazione temporale e l'indicazione del termine *"…devono essere riportate nel documento di valutazione dei rischi"* (DVR). Viene altresì precisato che la valutazione va fatta prendendo in esame *"non singoli ma gruppi omogenei di lavoratori…esposti a rischi dello stesso tipo secondo una individuazione che ogni datore di lavoro può autonomamente effettuare in ragione della effettiva organizzazione aziendale…"* e che *"…le necessarie attività devono essere compiute con riferimento a tutte le lavoratrici e a tutti i lavoratori, compresi dirigenti e preposti".*
L'intero percorso metodologico individuato dalla Commissione Consultiva è riportato nella Figura 1 di pagina seguente.

Fig. 1 - Percorso metodologico di valutazione del rischio da stress lavoro-correlato secondo le indicazioni della Commissione Consultiva



Valutazione preliminare

Consiste nella rilevazione, in tutte le aziende, di *"indicatori di rischio da stress lavoro-correlato oggettivi e verificabili e ove possibile numericamente apprezzabili"*, a solo titolo esemplificativo individuati dalla Commissione Consultiva, appartenenti *"quanto meno"* a tre famiglie distinte: *1) eventi sentinella*; *2) fattori di contenuto del lavoro; 3) fattori di contesto del lavoro.*
Relativamente agli strumenti da utilizzare, in tale prima fase *"possono essere utilizzate liste di controllo applicabili anche dai soggetti aziendali della prevenzione…"*.
Per quanto concerne il ruolo delle figure della prevenzione presenti in azienda, viene precisato che *"in relazione alla valutazione dei fattori di contesto e di contenuto…occorre sentire i lavoratori e/o il RLS/RLST. Nelle aziende di maggiori dimensioni è possibile sentire un campione rappresentativo di lavoratori"*; la modalità attraverso cui sentire i lavoratori è rimessa al datore di lavoro *"anche in relazione alla metodologia di valutazione adottata"*. È proprio tale marcato coinvolgimento dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti che caratterizza e rende peculiare la valutazione del rischio da stress lavoro-correlato rispetto a quella degli altri rischi che, al momento, si limita a prevedere solo una consultazione preliminare degli RLS.
Se la valutazione preliminare non rileva elementi di rischio da stress lavoro-correlato e, quindi, si conclude con un *"esito negativo"*, tale risultato è riportato nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) con la previsione, comunque, di un piano di monitoraggio.
Nel caso in cui la valutazione preliminare abbia un *"esito positivo",* cioè emergano elementi di rischio *"tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive, si procede alla pianificazione ed alla adozione degli opportuni interventi correttivi…"*; se questi ultimi si rilevano *"inefficaci",* si passa alla valutazione successiva, cosiddetta *"valutazione approfondita"*.

Valutazione approfondita

Come in precedenza riportato, tale fase va intrapresa, come approfondimento, nel caso in cui nella fase precedente, a seguito dell'attività di monitoraggio, si rilevi l'inefficacia delle misure correttive adottate e relativamente *"ai gruppi omogenei di lavoratori rispetto ai quali sono state rilevate le problematiche"*. A tal fine, le indicazioni della Commissione Consultiva prevedono la *"valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori… sulle famiglie di fattori/indicatori…"* già oggetto di valutazione nella fase preliminare con la possibilità, per le aziende di maggiori dimensioni, del coinvolgimento di *"…un campione rappresentativo di lavoratori"*.
Gli strumenti indicati per la suddetta valutazione della percezione soggettiva sono individuati a titolo esemplificativo, tra *"…questionari, focus group, interviste semistrutturate…"*, fermo restando che, per le imprese fino a 5 lavoratori, in sostituzione, il datore di lavoro *"può scegliere di utilizzare modalità di valutazione (es. riunioni) che garantiscano il coinvolgimento diretto dei lavoratori nella ricerca delle soluzioni e nella verifica della loro efficacia"*.

1.3 CONSIDERAZIONI

Il "percorso metodologico" per il rischio da stress lavoro-correlato così come individuato dalla Commissione Consultiva, prevede il sostanziale coinvolgimento dei lavoratori e/o degli RLS/RLST, soprattutto in alcuni specifici momenti della valutazione quali quelli relativi alla valutazione dei fattori di contesto e di contenuto, ma non preclude la possibilità del loro coinvolgimento anche nell'individuazione e valutazione dei cosiddetti "eventi sentinella". La "collaborazione" del MC e del RSPP dettata dall'art. 29 c. 1 del D.Lgs. 81/08, nella valutazione del rischio qui trattato, non può che, naturalmente, trasformarsi in una partecipazione attiva e fondamentale. Allo stesso modo, si ritiene che tutte le figure della prevenzione presenti in azienda e gli stessi lavoratori possano portare un valido contributo, ad esempio, nell'individuazione dei "gruppi omogenei" su cui procedere alla valutazione del rischio anche se essa può essere *"autonomamente effettuata dal datore di lavoro"*. In effetti, l'articolazione delle indicazioni della Commissione Consultiva basata, come già detto, su un percorso metodologico vincolato a prescrizioni solo "minime" non preclude e non è in contraddizione con un percorso più articolato, scientificamente più corretto.
Le indicazioni delineano, quindi, un percorso preciso che pone innanzitutto il datore di lavoro e le figure della prevenzione quali chiari destinatari della valutazione del rischio da stress lavoro-correlato.
Alcune riflessioni sono, comunque, necessarie, particolarmente in riferimento ad alcuni passaggi delle indicazioni della Commissione Consultiva, dal momento che la brevità e la semplicità delle stesse potrebbero dare origine a criticità applicative ed interpretative.
La fase preliminare prevede un processo valutativo relativo alla presenza del rischio da stress lavoro-correlato, all'identificazione delle sue cause e delle misure correttive da adottare. L'approccio preliminare, proprio per le sue caratteristiche di semplicità e del coinvolgimento di un numero limitato di attori, può non sempre rendere chiara la necessità di adottare misure correttive ovvero il tipo di misure da adottare.
In tale ottica, la discrezionalità del datore di lavoro e di chi lo coadiuva nel processo valutativo, di passare ad una fase di approfondimento, anche limitatamente ad alcune partizioni organizzative, può essere un ragionevole approccio da adottare.
Altro punto di criticità è il coinvolgimento dei lavoratori e/o degli RLS/RLST e le relative modalità dello stesso che sono lasciate al datore di lavoro.
È chiaro che, proprio per le peculiarità degli indicatori di contesto e contenuto, è importante un'accurata informazione/formazione dei lavoratori al fine di fornire un contributo affidabile al processo valutativo.
Va altresì valutata la possibilità, dove non sussista un consenso tra lavoratori e/o loro rappresentanti coinvolti e datore di lavoro nell'identificare la presenza o meno del rischio stress lavoro-correlato e/o le eventuali misure correttive da intraprendere, di adottare, anche in tale contesto, la fase di approfondimento, quale misura a garanzia della qualità del processo.
Le indicazioni della Commissione Consultiva sono, altresì, estremamente sintetiche nel passaggio sulla previsione del piano di monitoraggio, carente delle relative modalità di effettuazione e sulla verifica dell'efficacia delle misure correttive adottate.
È da rilevare, inoltre, che le indicazioni della Commissione Consultiva non riportano il

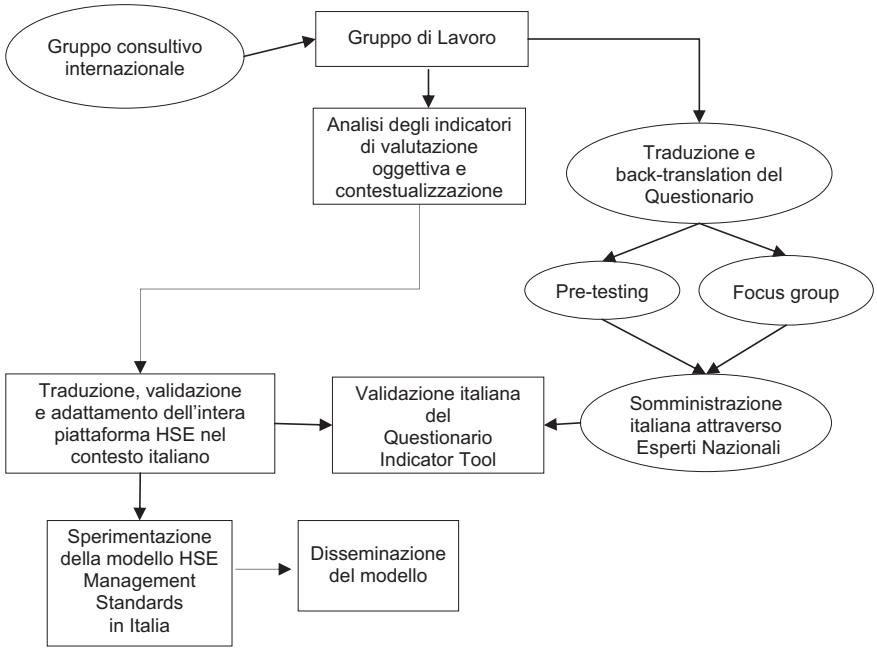
termine di validità della valutazione del rischio, rimandando così tacitamente alla previsione normativa dell'art. 29 c. 3 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i. *"La valutazione dei rischi deve essere immediatamente rielaborata,…in occasione di modifiche del processo produttivo o della organizzazione del lavoro significative ai fini della salute e sicurezza dei lavoratori o in relazione al grado di evoluzione della tecnica, della prevenzione o della protezione o a seguito di infortuni significativi o quando i risultati della sorveglianza sanitaria ne evidenzino la necessità…";* si può ragionevolmente ritenere corretta una nuova valutazione trascorsi due/tre anni dall'ultima effettuata.
Senza dubbio la novità e la complessità introdotte dalle "indicazione minime", nonché la consapevolezza delle criticità applicative quali, ad esempio, quelle sopra riportate, hanno giustamente indotto la suddetta Commissione Consultiva a prevedere un periodo di monitoraggio di ventiquattro mesi sull'efficacia e l'applicabilità delle indicazioni stesse.

2. PROPOSTA DI UN PERCORSO METODOLOGICO INTEGRATO PER LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO

2.1 PREMESSA

Il percorso metodologico di seguito illustrato, si propone di attuare la valutazione dello stress lavoro-correlato, nel rispetto delle indicazioni minime della Commissione Consultiva, anche nell'ottica della modularità e delle diverse specificità delle realtà produttive del Paese.
I parametri di riferimento adottati nello sviluppo del presente percorso metodologico si basano sulla revisione dei principali modelli scientifici di riferimento, delle esperienze negli altri Paesi dell'Unione Europea (3,4,5,6) e delle principali proposte metodologiche pubblicate a seguito dell'emanazione del D.Lgs. 81/08 e s.m.i. (12,13,15), con l'obiettivo di dare vita ad un percorso integrato che, seguendo i vari passaggi previsti dalle indicazioni della Commissione Consultiva, nell'ottica della semplicità e della sintesi, possa iniziare e concludersi con il coinvolgimento prioritario delle figure della prevenzione presenti in azienda.
Tale percorso è frutto di un'attività di ricerca iniziata nel Dipartimento di Medicina del Lavoro dell'ISPESL e conclusa in INAIL dopo l'entrata in vigore del D.L. 78/10 e sua conversione in L.122/10; esso è basato su solide esperienze scientifiche condotte al fine di sperimentare e validare sia il modello teorico dei sei Management Standards, illustrato in introduzione, sia gli strumenti utilizzati nel percorso (7,8,9).
Il processo di traduzione, contestualizzazione dell'adattamento italiano della metodologia dell'HSE (Figura 2) e di validazione del questionario-strumento indicatore è stato frutto di un lungo lavoro di ricerca che ha coinvolto un campione di oltre 6.300 lavoratori provenienti da tutto il territorio nazionale, con il contributo attivo di numerose aziende, istituti universitari e strutture del Servizio Sanitario Nazionale. I risultati di tale processo saranno oggetto di specifica pubblicazione scientifica.
Gli elementi metodologici del questionario – strumento indicatore sono riportati in Appendice 2A e 2B.

Fig. 2 - Diagramma di flusso del processo di adattamento italiano del modello HSE Management Standards (10,11)



A seguito dell'emanazione delle indicazioni della Commissione Consultiva, anche al fine di fornire all'utenza una procedura unica, il suddetto percorso è stato altresì contestualizzato anche attraverso l'integrazione dei punti di forza di autorevoli proposte metodologiche sviluppate nei mesi precedenti all'emanazione delle suddette indicazioni, in particolare quelle del "Coordinamento Tecnico Interregionale della prevenzione nei luoghi di lavoro" (12) e del "Network Nazionale per la Prevenzione Disagio Psicosociale nei luoghi di lavoro" (13).

2.2 FASE PROPEDEUTICA

In tale fase, prima di procedere alla valutazione, è necessario operare una vera e propria "preparazione dell'organizzazione", elemento chiave in tutti i processi valutativi e, ancor di più, nella valutazione del rischio da stress lavoro-correlato, attraverso tre momenti, (Costituzione del Gruppo di Gestione della Valutazione; Sviluppo di una strategia comunicativa e di coinvolgimento del personale; Sviluppo del piano di valutazione del rischio), come di seguito illustrati.

1) Costituzione del Gruppo di Gestione della Valutazione
La costituzione, su iniziativa del datore di lavoro, del "**Gruppo di Gestione della Valutazione"** cui partecipano: dirigente *ad hoc* delegato dal datore di lavoro, in raccordo con preposti, RLS/RLST, RSPP, ASPP e MC, ove nominato, ha l'obiettivo di programmare e coordinare lo svolgimento dell'intero processo valutativo modulando il percorso anche in funzione degli esiti.
In particolare, in base all'esperienza britannica dell'HSE, la funzione chiave del Gruppo di Gestione della Valutazione è quella di monitorare ed agevolare l'attuazione del programma attraverso:
- pianificazione della procedura;
- gestione della procedura;
- promozione della procedura all'interno dell'azienda;
- supervisione della procedura;
- approvazione dei piani di azione;
- elaborazione dei report di gestione.

Si suggerisce di individuare, soprattutto nelle aziende medie e grandi, tra i componenti del Gruppo di Gestione della Valutazione, la figura del "Responsabile gestionale della procedura di valutazione", con il ruolo di project manager che agevolerà e coordinerà gli incontri in raccordo con le figure della prevenzione, formalizzerà i processi decisionali, al fine di creare un piano di verifica dei risultati, e controllerà la tempistica e le risorse necessarie; in considerazione di tutti gli obblighi derivanti dal processo valutativo e, in primo luogo, del rispetto del crono programma (Appendice 4), tale figura potrebbe corrispondere con il dirigente delegato dal datore di lavoro.

2) Sviluppo di una strategia comunicativa e di coinvolgimento del personale
Oltre ad un'adeguata informazione diretta a tutti i lavoratori, inclusi dirigenti e preposti, è importante, in particolare, integrare tale momento informativo ad un'adeguata formazione in relazione all'attività/ruolo che alcuni lavoratori o loro rappresentanti andranno a svolgere nel processo valutativo. Particolarmente curata dovrà essere l'informazione/formazione di quei lavoratori e/o RLS/RLST che, come indicato dalla Commissione Consultiva, saranno "sentiti" in merito alla valutazione dei fattori di contesto e di contenuto. La formazione, in particolare, sarà mirata ad un approfondimento della metodologia valutativa che si andrà ad applicare.

3) Sviluppo del piano di valutazione del rischio
Si ritiene necessario lo "sviluppo del piano di valutazione del rischio", in considerazione

dell'articolazione del percorso metodologico individuato dalla Commissione Consultiva e del previsto coinvolgimento, in diversi momenti, dei lavoratori o campioni degli stessi e/o dei loro rappresentanti, anche in funzione del fatto che la valutazione del rischio da stress lavoro-correlato è un processo dinamico, sviluppato per fasi, con la previsione di step di verifica. È indispensabile, come d'altronde previsto dalle indicazioni della Commissione Consultiva, la "*programmazione temporale"* attraverso l'approntamento di un vero e proprio cronoprogramma che, pur lasciando un margine per eventuali imprevisti, preveda per ogni singola fase, oltre alla sua durata, anche, in dettaglio, le attività da svolgere e i soggetti deputati ai diversi compiti.

2.3 VALUTAZIONE PRELIMINARE

Al fine di facilitare il percorso del Gruppo di Gestione della Valutazione, è stato predisposto uno strumento per la valutazione preliminare che, secondo quanto indicato dalla Commissione Consultiva, deve essere la prima attività da svolgere, per una corretta valutazione del rischio da stress lavoro-correlato.
Tale strumento, denominato "lista di controllo" (Appendice 1), è frutto di una revisione critica della proposta del "Network Nazionale per la Prevenzione Disagio Psicosociale nei luoghi di lavoro" (13) successiva alla sperimentazione ed al feedback di 800 aziende, a cura dello SPISAL dell'Ulss 20 del Veneto e la Cattedra di Medicina del Lavoro di Verona, anche alla luce delle specifiche indicazioni della Commissione Consultiva.
La "lista di controllo" contiene, sulla base della letteratura scientifica corrente, ulteriori indicatori, oltre a quelli già elencati dalla Commissione Consultiva, suddivisi per *"famiglie"* (*eventi sentinella, fattori di contenuto del lavoro e fattori di contesto del lavoro*) e permette così di procedere alla *"valutazione preliminare"*.
In effetti, l'approccio alla valutazione preliminare, secondo le indicazioni della Commissione Consultiva, può essere attuato anche tramite l'utilizzo di *"liste di controllo"* ed è costituito sostanzialmente da due momenti:

1) l'analisi di *"eventi sentinella" ("ad esempio: indici infortunistici, assenze per malattia, turnover, procedimenti e sanzioni, segnalazioni del medico competente, specifiche e frequenti lamentele formalizzate da parte dei lavoratori")* utile alla caratterizzazione di tali indicatori e condotta dal "Gruppo di Gestione della Valutazione". È da rilevare che, l'applicazione di tali indicatori, si riferisce a parametri omogenei individuati internamente all'azienda, come indicato dalla Commissione Consultiva. Criticità applicative rimangono soprattutto per le aziende di recente costituzione o oggetto di importanti riorganizzazioni;
2) l'analisi più specifica degli indicatori di contenuto (*"…ad esempio: ambiente di lavoro e attrezzature; carichi e ritmi di lavoro; orario di lavoro e turni; corrispondenza tra le competenze dei lavoratori e i requisiti professionali richiesti")* e di contesto (*"…ad esempio: ruolo nell'ambito dell'organizzazione; autonomia decisionale e controllo; conflitti interpersonali al lavoro; evoluzione e sviluppo di carriera; comunicazione (es. incertezza in ordine alle prestazioni richieste)")* per la quale è obbligo del datore di lavoro "*sentire"* e, quindi, coinvolgere, i lavoratori e/o gli RLS/RLST, con modalità dallo stesso scelte e, comunque, subordinate *"alla metodologia di valutazione adottata"*.

La “lista di controllo” permette di rilevare numerosi parametri, tipici delle condizioni di stress, riferibili agli *“eventi sentinella”,* al *“contenuto”* ed al *“contesto”* del lavoro.
È compilata dal Gruppo di Gestione della Valutazione coadiuvato, per la compilazione della parte *“eventi sentinella”,* da soggetti afferenti all’ufficio del personale.
Si ricorda, per quanto concerne la lista di controllo relativa al contenuto e contesto del lavoro, che il gruppo dei compilatori dovrà essere costituito in modo da garantire la possibilità da parte di RLS/RLST e lavoratori di una partecipazione attiva ed in grado di fare emergere i differenti punti di vista.
Fermo restante l’obbligo, previsto dalle indicazioni della Commissione Consultiva, di effettuare la valutazione su *“gruppi omogenei di lavoratori”*, si procederà alla compilazione di una o più “lista di controllo”, a seconda dei livelli di complessità organizzativa, tenendo in considerazione, ad esempio, le differenti partizioni organizzative e/o mansioni omogenee.
La “lista di controllo”, permette di effettuare una valutazione delle condizioni di rischio attraverso la compilazione degli indicatori che sono stati inseriti secondo il seguente schema:

I - EVENTI SENTINELLA (10 indicatori aziendali)	II - AREA CONTENUTO DEL LAVORO (4 aree di indicatori)	III - AREA CONTESTO DEL LAVORO (6 aree di indicatori)
Infortuni	Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro	Funzione e cultura organizzativa
Assenza per malattia		
Assenze dal lavoro	Pianificazione dei compiti	Ruolo nell’ambito dell’organizzazione
Ferie non godute		
Rotazione del personale	Carico di lavoro - ritmo di lavoro	Evoluzione della carriera
Turnover	Orario di lavoro	Autonomia decisionale controllo del lavoro
Procedimenti/ Sanzioni disciplinari		
Richieste visite straordinarie		Rapporti interpersonali sul lavoro
Segnalazioni stress lavoro-correlato		Interfaccia casa lavoro - conciliazione vita/lavoro
Istanze giudiziarie		

Ad ogni indicatore è associato un punteggio che concorre al punteggio complessivo dell'area. I punteggi delle 3 aree vengono sommati (secondo le indicazioni riportate in Appendice 1).
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.

Rischio non rilevante

LIVELLO DI RISCHIO	NOTE
RISCHIO NON RILEVANTE ≤ 25%	L'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro.

Nel caso in cui la valutazione preliminare del rischio da stress lavoro-correlato identifichi un "rischio non rilevante", tale risultato va riportato nel DVR e si dovrà prevedere un "piano di monitoraggio", ad esempio anche attraverso un periodico controllo dell'andamento degli eventi sentinella.

Rischio medio

LIVELLO DI RISCHIO	NOTE
RISCHIO MEDIO >25% o ≤ 50%	L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress lavoro-correlato; vanno adottate azioni correttive e successivamente va verificata l'efficacia degli interventi stessi; in caso di inefficacia, si procede, alla fase di valutazione approfondita.

Per ogni condizione identificata con punteggio MEDIO, si devono adottare adeguate azioni correttive (ad es. interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi) riferite, in modo specifico, agli indicatori di contenuto e/o di contesto che presentano i valori di rischio più elevato. Successivamente va verificata, anche attraverso un monitoraggio effettuato con le stesse "liste di controllo", l'efficacia delle azioni correttive e se queste ultime risultano inefficaci, si passa alla valutazione approfondita.

Rischio alto

LIVELLO DI RISCHIO	NOTE
RISCHIO ALTO	L'analisi degli indicatori evidenzia una situazione di alto rischio stress lavoro-correlato tale da richiedere il ricorso ad azioni correttive immediate. Si adottano le azioni correttive corrispondenti alle criticità rilevate; successivamente va verificata l'efficacia degli interventi correttivi; in caso di inefficacia, si procede alla fase di valutazione approfondita.

Per ogni condizione identificata con punteggio ALTO, riferito ad una singola area, si devono adottare adeguate azioni correttive (ad es. interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi) riferite in modo specifico agli indicatori di contesto e/o di contenuto con i valori di rischio stress più elevato. Successivamente va verificata, anche attraverso un monitoraggio effettuato con le stesse "liste di controllo", l'efficacia delle azioni correttive e se queste ultime risultano inefficaci, si passa alla valutazione approfondita.

Esempio
In una azienda con un livello complessivo di rischio "medio", l'analisi degli indicatori evidenzia come criticità il "ruolo nell'ambito dell'organizzazione" (rischio alto) ed i "rapporti interpersonali" (rischio medio). Il "Gruppo di Gestione della Valutazione", per pianificare le azioni correttive, utilizzerà gli indicatori della "lista di controllo", che ne rappresentano l'area di analisi; quindi, per intervenire sul "ruolo nell'ambito dell'organizzazione", lavorerà sulla conoscenza della linea gerarchica aziendale, la definizione dei ruoli e la gestione delle sovrapposizioni di ruoli differenti sulle stesse persone (capo turno/preposto/responsabile qualità).
Gli interventi necessari per apportare miglioramenti in indicatori come il "ruolo nell'ambito dell'organizzazione", necessitano di un processo culturale che assorbirà tempi non molto brevi. In questa logica è opportuno che nel monitoraggio del rischio effettuato a

distanza di 2/3 anni con la "lista di controllo", si tenga presente che la conferma del risultato di rischio medio, (nonostante gli interventi di miglioramento), implicherà il necessario passaggio alla valutazione approfondita.

2.4 VALUTAZIONE APPROFONDITA

La valutazione approfondita prevede *"la valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori"* utile all'identificazione e caratterizzazione del rischio da stress lavoro-correlato e delle sue cause. Si affianca ed integra l'analisi degli indicatori oggettivi previsti nella valutazione preliminare ed in nessun caso può considerarsi sostitutiva.
Fermo restando i passaggi in cui si deve o è opportuno attivarla, la fase di approfondimento costituisce, comunque, un prezioso momento informativo sulle condizioni di salute di un'organizzazione e dei lavoratori ed un'opportunità di una più chiara definizione del rischio soprattutto in quelle realtà che, per settore produttivo (ad esempio: professioni d'aiuto, operatori di call center, controllori di volo, etc) e/o dimensioni aziendali, possono rendere complessa la caratterizzazione ottimale del rischio stesso con la sola adozione di *"liste di controllo".*
È il caso di ricordare che le indicazioni della Commissione Consultiva sono misure di minima e nulla vieta al datore di lavoro di decidere di effettuare una *"valutazione approfondita"* comunque, indipendentemente dagli esiti della fase preliminare.
Infatti, proprio per la peculiarità del rischio da stress lavoro-correlato, la puntuale analisi della percezione dei lavoratori costituisce un elemento chiave nella caratterizzazione del rischio stesso.
Nella scelta degli *"strumenti"* da adottare nella valutazione della percezione dei lavoratori, a titolo esemplificativo, le indicazioni della Commissione Consultiva riportano *"questionari, focus group, interviste semistrutturate"*, utili a caratterizzare, su basi scientifiche, la percezione dei lavoratori relativamente ai *"fattori di contesto e di contenuto del lavoro"*.
Tra le diverse metodologie e/o strumenti disponibili, la metodologia da noi scelta, messa a punto dall'HSE, che utilizza un "questionario-strumento indicatore", presenta importanti punti di forza rispetto ad altri strumenti:

- il "questionario-strumento indicatore" è di facile somministrabilità, con garanzia dell'anonimato;
- il "questionario-strumento indicatore" è utilizzabile, prevalentemente, in maniera efficace, in tutte le aziende con 10 o più lavoratori;
- grazie alla validazione su oltre 26.000 lavoratori nel Regno Unito e oltre 6.300 in Italia, permette al datore di lavoro ed al "gruppo di gestione della valutazione", attraverso un software di facile utilizzo, reperibile sul sito www.inail.it (sezione Ricerca - Focus dedicato allo Stress lavoro-correlato), di poter avere chiari risultati sulla percezione rispetto alle sei dimensioni dei Management Standards (1. domanda, 2. controllo, 3. supporto, 4. relazioni, 5. ruolo, 6. cambiamento), utili alla caratterizzazione degli indicatori di contesto e di contenuto ed alle successive eventuali misure correttive;
- la possibilità di analizzare i risultati rispetto ad un valore standard di riferimento.

Ovviamente, come anche nella metodologia originale proposta nel Regno Unito, rimane al datore di lavoro la possibilità di avvalersi di percorsi alternativi attraverso il coinvolgi-

mento di figure professionali specifiche, anche esterne all'azienda, per l'utilizzo di strumenti alternativi anche in relazione a specificità aziendali; in ogni caso, deve essere garantita sempre e comunque la centralità delle figure aziendali della prevenzione, anche nel caso in cui intervengano consulenti esterni.
Ciò che non può essere, comunque, omesso nella scelta degli strumenti utili a valutare la percezione del rischio è l'adozione di strumenti scientificamente validati che permettano di indagare almeno tutte le sei dimensioni di contenuto e di contesto che lo strumento indicatore va a coprire; infatti, molti strumenti psicometrici, anche autorevoli, adottati in contesti lavorativi, (quali ad es., Job Stress Questionnaire (JSQ) di Karasek (1979), Effort Reward Imbalance (ERI) di Siegrist (1996) si limitano ad indagare solo alcune dimensioni. Per una rassegna dei principali strumenti disponibili si rimanda alla review pubblicata da alcuni autori della presente monografia (14). È da rilevare inoltre che, tra le ricerche in corso presso l'INAIL, DML - ex ISPESL, sono in via di sperimentazione e validazione strumenti modulari in grado di offrire percorsi di secondo livello, ove necessari, nelle differenti realtà produttive.
La somministrazione del "questionario-strumento indicatore", potrà essere fatta, come precedentemente sottolineato, anche limitatamente a gruppi omogenei di lavoratori per mansioni o partizioni organizzative, sulla base dell'esito della fase preliminare.
In ogni caso, sarà indispensabile garantire l'anonimato nella compilazione, nella raccolta e nel successivo inserimento dei dati; i dati raccolti possono essere facilmente inseriti in un software secondo le modalità illustrate nella sezione web dedicata.
Il "questionario-strumento indicatore", è composto da 35 domande (Allegato 2A - italiano e 2B - tedesco per le minoranze della provincia autonoma di Bolzano) riguardanti le condizioni di lavoro ritenute potenziali cause di stress all'interno dell'azienda, che corrispondono alle sei dimensioni organizzative definite dal modello Management Standards. Il questionario stesso è preceduto da una breve scheda di rilevazione dei dati socio-demografici, unicamente finalizzata nel mantenimento dell'anonimato, all'individuazione di gruppi omogenei per la migliore caratterizzazione del rischio; è raccomandabile, tuttavia, proprio per la peculiare necessità di garantire l'anonimato, far compilare tale scheda solo nel contesto di aziende con un numero di dipendenti superiore alle 50 unità.
Il modello dei Management Standards illustra le sei dimensioni organizzative chiave rappresentate da: 1. domanda, 2. controllo, 3. supporto, 4. relazioni, 5. ruolo, 6. cambiamento. Si fa presente che la dimensione "supporto" è suddivisa in due sottoscale e cioè "supporto del management" e "supporto tra colleghi" (7,8).
Per ciascuna delle sei dimensioni dei Management Standards vengono forniti alcuni parametri di riferimento, sottoforma di Condizioni ideali/Stati da conseguire, che possono essere utili al datore di lavoro per identificare le condizioni ideali a cui la propria azienda e organizzazione del lavoro dovrebbero tendere (Tabella 1); per approfondimento sui Management Standards, si rimanda alla specifica pubblicazione del 2010 (15).

Tab. 1
Riepilogo del modello Management Standards e dei relativi Condizioni ideali/Stati da conseguire

DIMENSIONI ORGANIZZATIVE CHIAVE	STANDARDS (si prevede che)	CONDIZIONI IDEALI/STATI DA CONSEGUIRE (esempi)
1. DOMANDA Comprende aspetti quali il carico lavorativo, l'organizzazione del lavoro e l'ambiente di lavoro	I lavoratori siano in grado di soddisfare le richieste provenienti dal lavoro e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali	- richieste, da parte dell'azienda al lavoratore, conseguibili e realizzabili nell'orario di lavoro; - attività lavorativa concepita sulla base delle competenze del lavoratore; - adeguata attenzione alla gestione dei problemi legati all'ambiente in cui i lavoratori svolgono la propria attività
2. CONTROLLO Riguarda l'autonomia dei lavoratori sulle modalità di svolgimento della propria attività lavorativa.	Il lavoratore abbia potere decisionale sul modo di svolgere il proprio lavoro e che esistano sistemi, a livello locale, per rispondere ai problemi individuali.	- ove possibile, controllo del lavoratore sui propri ritmi di lavoro; - ove possibile, stimolo al lavoratore a sviluppare nuove competenze per eseguire lavori nuovi; - gestione delle pause compatibili con le esigenze del lavoratore
3. SUPPORTO Include l'incoraggiamento, il supporto e le risorse fornite dall'azienda, dal datore di lavoro e dai colleghi.	Il lavoratore dichiari di avere informazioni e supporto adeguati dai propri colleghi e superiori e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali.	- adozione, da parte dell'azienda, di procedure e politiche in grado di offrire sostegno adeguato ai lavoratori; - conoscenza, da parte dei lavoratori, delle modalità di accesso alle risorse necessarie per svolgere il proprio lavoro; - feedback puntuale e costruttivo ai lavoratori.
4. RELAZIONI Include la promozione di un lavoro positivo per evitare i conflitti ed affrontare comportamenti inaccettabili.	Il lavoratore non si percepisca quale oggetto di comportamenti inaccettabili (es. il mobbing) e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali.	- promozione da parte dell'azienda di comportamenti positivi sul lavoro, per evitare conflitti e garantire correttezza nei comportamenti; - possibilità di condivisione, da parte del lavoratore, di informazioni relative al proprio lavoro; - esistenza di sistemi per favorire la segnalazione, da parte dei lavoratori, di insorgenza di comportamenti inaccettabili.
5. RUOLO Verifica la consapevolezza del lavoratore relativamente alla posizione che riveste nell'organizzazione e garantisce che non si verifichino conflitti.	Il lavoratore comprenda il proprio ruolo e le proprie responsabilità e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali.	- garanzia, da parte dell'azienda, che le richieste ai lavoratori siano compatibili con il loro ruolo; - informazioni adeguate per consentire ai lavoratori di comprendere il proprio ruolo e le proprie responsabilità.
6. CAMBIAMENTO Valuta in che misura i cambiamenti organizzativi, di qualsiasi entità, vengono gestiti e comunicati nel contesto aziendale.	Il lavoratore venga coinvolto in occasioni di cambiamenti organizzativi e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali.	- informazioni opportune da parte dell'azienda ai lavoratori per la comprensione delle motivazioni all'origine dei cambiamenti proposti; - consapevolezza dei lavoratori dell'impatto che un determinato cambiamento potrebbe avere sull'attività lavorativa; - garanzia di un supporto adeguato durante la fase di cambiamento.

Sulla base dell'analisi dei risultati ottenuti dall'utilizzo dello specifico Software, sarà possibile avere, per i diversi gruppi omogenei individuati dall'azienda, risultati differenti caratterizzati da un "codice colore" secondo la Tabella 2.

Tab. 2
Codice colore

	Ottimo livello di prestazione ed è necessario mantenerlo Rappresenta chi si colloca ad un livello pari o superiore all'80° percentile (20% dei valori di riferimento più alti)
	Buon livello di prestazione Rappresenta chi si colloca ad un livello pari o superiore alla media (=>50%) ma rimane al di sotto dell'80° percentile
	Evidente necessità di evidenti interventi correttivi Rappresenta chi è al di sotto della media (<50%) ma si colloca ad un livello ancora superiore al 20° percentile
	Necessità di immediati interventi correttivi Rappresenta chi è al di sotto del 20° percentile (20% dei valori di riferimento più bassi).

Per l'analisi dei risultati ed al fine di individuare specifiche misure correttive è necessario l'output derivante dal software.
Una volta inseriti i questionari, il programma produce una tabella descrivendo per ognuna delle sei dimensioni un valore numerico ed il relativo colore di riferimento, traducibili in esito negativo (verde e blu) o esito positivo (rosso e giallo). Come già in precedenza precisato per la dimensione "supporto", i risultati faranno riferimento alle due distinte sottoscale da cui è costituita.

Esempio
Ad esempio, l'azienda X ottiene, dopo la registrazione e l'inserimento dei questionari, i seguenti risultati:

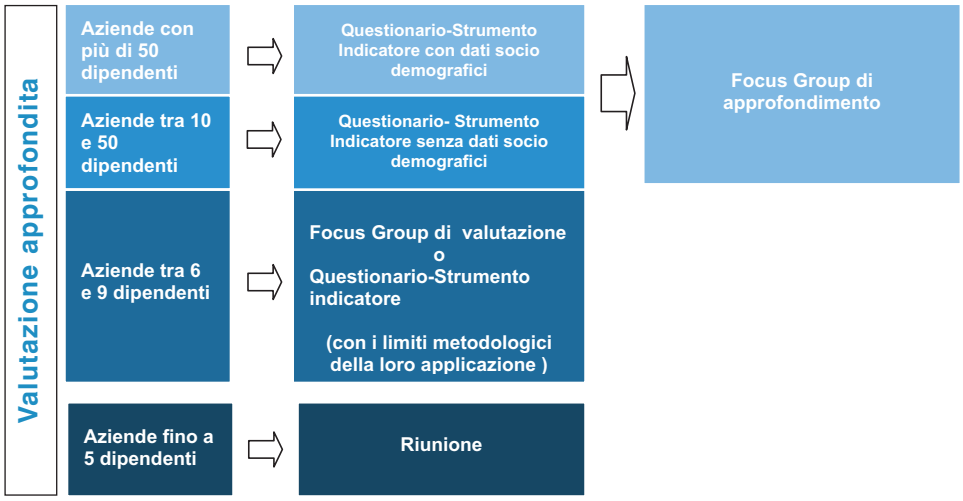
	Risultati
Domanda	**2,87**
Controllo	**3,74**
Supporto del management	**3,82**
Supporto tra colleghi	**3,50**
Relazioni	**4,05**
Ruolo	**4,35**
Cambiamento	**3,04**

Emerge, per il fattore di rischio "domanda", un esito positivo (colore rosso) con un valore numerico 2,87. Pertanto, è su tale fattore che devono essere individuate ed attuate le azioni correttive; quale supporto all'individuazione delle misure correttive, si rimanda alla Tabella 1 dimensione organizzativa chiave "domanda".
Un ulteriore ausilio è dato dalla possibilità, attraverso il software, di rendere analitico il fattore "domanda", ottenendo così un approfondimento sul livello di rischio per ogni singolo item della dimensione stessa, al fine di un'ottimizzazione dell'intervento correttivo sia in termini di tipologia che di tempistica di attuazione.

Domanda	items	valori medi
3	Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da varie persone/uffici sono difficili da combinare fra loro	2,80
6	Ho scadenze irraggiungibili	3.20
9	Devo lavorare molto intensamente	2.10
12	Devo trascurare alcuni compiti perché ho troppo da fare	2,50
16	Non ho la possibilità di prendere sufficienti pause	3,30
18	Ricevo pressioni per lavorare oltre l'orario	3.40
20	Devo svolgere il mio lavoro molto velocemente	2.60
22	Ho scadenze temporali impossibili da rispettare	3.07
	Media	2,87

Il monitoraggio dell'efficacia degli interventi correttivi adottati può essere condotto attraverso una nuova somministrazione del questionario-strumento indicatore e con la successiva analisi.
Fermo restante quanto detto sull'applicabilità del questionario-strumento indicatore in aziende con 10 o più dipendenti, è possibile, comunque utilizzarlo, seguito da una riunione di approfondimento/analisi risultati, anche in aziende da 6 a 9 dipendenti, o, in alternativa, con un focus group che tuttavia, proprio per le limitate dimensioni aziendali, può avere necessità di adattamenti metodologici.
Come già riportato, per le aziende fino a 5 dipendenti, le indicazioni della Commissione Consultiva hanno identificato, per la fase di approfondimento, un approccio di analisi partecipata secondo la modalità delle "riunioni". Va comunque ricordato che qualunque sia l'approccio o la tipologia/dimensione aziendale, va sempre garantita la possibilità a tutte le figure coinvolte di poter contribuire, attivamente ed in maniera partecipata, all'obiettivo della valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato.

Fig. 3 - Adozione Questionario - Strumento Indicatore e Focus Group nella fase di approfondimento



2.5 PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI SUCCESSIVI

I risultati ottenuti dalla fase preliminare e da quella approfondita, se effettuata, devono essere oggetto della pianificazione ed analisi del loro significato nel contesto dell'azienda al fine di permettere al datore di lavoro l'adozione delle eventuali misure correttive necessarie all'eliminazione/riduzione del rischio e del relativo piano di monitoraggio.
Il passaggio dalla fase di valutazione del rischio a quella della identificazione delle misure correttive da attuare può non essere semplice. Per tale motivo, si ritiene che la strutturazione dell'analisi dei risultati e la successiva traducibilità in azioni correttive può essere facilitata prendendo a riferimento la tecnica del focus group che, pur con i limiti metodologici dell'applicazione in contesti aziendali di piccole o piccolissime dimensioni, in linea generale, potrà essere di ausilio alla gestione di quei passaggi che necessitano del coinvolgimento diretto dei lavoratori, come in fase di valutazione approfondita e/o di analisi dei risultati ottenuti.
L'approccio metodologico del focus group risulta, comunque, un buon sistema per far emergere le problematiche specifiche dell'azienda e per una "traduzione" dei risultati degli strumenti adottati nelle fasi precedenti. È appena il caso di rammentare l'importanza di garantire e facilitare la possibilità che tutte le parti in causa possano contribuire liberamente ed in maniera partecipata al processo stesso. L'identificazione del "mode-

ratore" rappresenterà quindi un momento importante per garantire la terzietà del ruolo e le competenze stesse. Si rimanda alla sezione web per gli specifici approfondimenti.
Come già in precedenza detto, è necessario, nel contesto dello "Sviluppo di una strategia comunicativa e di coinvolgimento del personale", che la informazione/formazione relativa all'approfondimento della metodologia valutativa si soffermi, in particolare, sui contenuti del modello Management Standards di seguito elencati e cioè:
- i sei fattori di rischio (dimensioni) di stress lavoro-correlato su cui si basa il modello;
- le modalità con le quali i Management Standards si adattano alla propria azienda;
- il confronto tra le proprie condizioni organizzative e le "buone pratiche di gestione" previste dal modello;
- i fattori di rischio di stress lavoro-correlato emersi nella propria azienda.

Le sei dimensioni organizzative chiave riguardano le principali fonti di stress negli ambienti di lavoro e, pertanto, acquisire familiarità con esse rappresenta un buon punto di partenza.
La finalità di tale specifica formazione è quella di permettere la comprensione della modalità con cui il modello Management Standards si applica e si adatta alla propria azienda e, di conseguenza, si integra nel processo valutativo da stress lavoro-correlato dell'azienda stessa.
Successivamente, è necessario garantire la diffusione dei risultati della valutazione ed una corretta informazione sul significato complessivo degli stessi, evitando il rischio di focalizzare l'attenzione solo ai risultati del questionario piuttosto che all'intero processo, inclusi i dati emersi nella fase preliminare.
Una volta completato il percorso valutativo è importante una comunicazione efficace dei risultati e degli eventuali interventi correttivi oltre che ai partecipanti al Gruppo di Gestione della Valutazione, anche alle altre eventuali figure della prevenzione ed ai lavoratori in quanto:
- sono i soggetti più vicini alle problematiche identificate anche in relazione ai gruppi omogenei per i quali sono emersi risultati che necessitano di attenzione;
- rappresentano le fonti più attendibili con le quali analizzare l'applicabilità delle soluzioni proposte;
- in particolare, il coinvolgimento dei lavoratori, con un ruolo attivo nello sviluppo ed approvazione di soluzioni, contribuisce a garantire l'efficacia delle azioni concordate.

Fermo restando quanto appena illustrato, si ribadisce la necessità di documentare accuratamente nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) (Appendice 3): la procedura valutativa utilizzata e suoi esiti, le misure correttive da adottare con relativa tempistica di realizzazione, nonché la modalità di monitoraggio sull'efficacia delle stesse. La procedura di valutazione degli elementi di contenuto e di contesto dovrà esplicitare la modalità di coinvolgimento dei lavoratori ed il loro consenso rispetto al punteggio attribuito alle varie fasi della "lista di controllo" ed all'esito finale della stessa; allo stesso modo va documentato il coinvolgimento dei lavoratori nel monitoraggio per la verifica dell'efficacia delle misure correttive.

2.6 RUOLO DEL MEDICO COMPETENTE

Il MC ha l'obbligo, ai sensi dell'art. 25 c.1 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i., di collaborare al processo di valutazione dei rischi; tale collaborazione, nella specifica valutazione del rischio da stress lavoro-correlato, si trasforma in una partecipazione attiva e fondamentale, in considerazione del peculiare apporto che il MC può offrire al processo valutativo in virtù del suo ruolo all'interno del sistema prevenzionale aziendale.
Un contributo assai prezioso può essere apportato dal MC all'individuazione dei gruppi omogenei di lavoratori per l'effettuazione della valutazione e, ancor di più, nella caratterizzazione di specifici "eventi sentinella" e di specifici "fattori di contesto e di contenuto del lavoro". Altresì di rilievo è il ruolo del MC nell'analisi e nell'interpretazione dei risultati della fase preliminare della valutazione.
Nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni, in particolare della sorveglianza sanitaria, il MC può venire a conoscenza sia di eventuali situazioni di disagio sul lavoro sia di elementi soggettivi di percezione del rischio del lavoratore sia di comportamenti del lavoratore stesso quali, ad esempio, consumo di alcol e/o sostanze stupefacenti e psicotrope, compresi farmaci psicoattivi.
È da rilevare che, sebbene il processo di valutazione del rischio da stress lavoro-correlato si concentri prioritariamente su quelle problematiche, presenti nel contesto lavorativo, che possono rappresentare potenziale fonte di rischio da stress per alcuni gruppi di lavoratori, è opportuno prestare una reale attenzione anche ad eventuali emergenti problemi individuali. In tal caso, le soluzioni sviluppate per la maggioranza dei lavoratori potrebbero non rivelarsi efficaci per la risoluzione dei problemi che coinvolgono solo alcuni di essi.
In tale ambito, specie in riferimento al ruolo del MC nella gestione delle problematiche da stress lavoro-correlato, si ritiene condivisibile l'approccio della Società Italiana di Medicina del Lavoro e Igiene Industriale (S.I.M.L.I.I.) (16) e del "Coordinamento Tecnico Interregionale per la prevenzione nei luoghi di lavoro" (12). Il coinvolgimento del MC potrebbe richiedersi nel momento in cui, a fronte di una situazione di assenza di un "rischio residuo", vengono rilevate criticità relativamente a singoli lavoratori in settori diversi dell'azienda; naturalmente, tenuto conto della peculiarità delle problematiche che coinvolgono la sfera psichica del lavoratore, il ruolo del MC, nel rispetto del segreto professionale, sarà fondamentale nella gestione di tali casi.
A tale proposito, si ritiene opportuna un'adeguata informativa ai lavoratori per illustrare loro la possibilità di rivolgersi al MC anche attraverso la richiesta di visita medica ex art. 41 comma 2 lett. *c)* D.Lgs. 81/08 e s.m.i..
Pertanto, il contributo del MC, tenuto conto dei due diversi momenti, di collaborazione alla valutazione del rischio e di effettuazione della sorveglianza sanitaria, durante i quali è chiamato a svolgere la propria attività, risulta di primaria importanza per l'individuazione di indicatori utili anche alla gestione del rischio.
Il coinvolgimento del MC è necessario anche in un auspicabile processo aziendale di realizzazione, nel contesto del "sistema di promozione della salute e sicurezza" di cui all'art. 2 comma 1 *lett. p)* D.Lgs. 81/08 e s.m.i., ad esempio, di programmi di intervento per la facilitazione all'accesso a servizi specifici di consulenza.

BIBLIOGRAFIA

1) Cox T. Stress. Macmillan, London. 1978.
2) Cox T, Griffiths AJ. The assessment of psychosocial hazards at work. In Shabracq MJ, Winnubst JAM, Cooper CL (Editors.). Handbook of Work and Health Psychology. Clichester, Wiley & Sons. 1995.
3) Leka S, Cox T (Editors). The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF. UK I-WHO. 2008. pp. 80-95 (ISBN 978-0-9554365-2-9).
4) Natali E, Rondinone BM, Petyx C, Iavicoli S. The Perception of Psychosocial Risk Factors among European Stakeholders. Factsheet 05 PRIMA-EF. UK I-WHO. 2008. (ISBN 978-88-6230-037-7).
5) PRIMA-EF Network. PRIMA-EF. Guida al contesto europeo per la gestione del rischio psicosociale. Una risorsa per i datori di lavoro e i rappresentanti dei lavoratori. Protecting Workers' Health Series 9 (edizione italiana a cura di: Petyx M, Petyx C, Natali E & Iavicoli S) WHO. 2008.
6) Iavicoli S, Persechino B, Natali E, Ghelli M, Cafiero V, Mirabile M. Esperienze europee in tema di rischi psicosociali. G Ital Med Lav Erg. 2009;31(3):265-99.
7) Edwards JA, Webster S, Van Laar D, Easton S. Psychometric analysis of the UK Health and Safety Excutive's Management Standards work-related stress Indicator Tool. Work & Stress. 2008. 22(2): 96-107.
8) Cousins R, Mackay CJ, Clarke SD, Kelly C, Kelly PJ, and McCaig RH. Management Standards and work-related stress in the UK: Practical development. Work & Stress.2004;18(2):113-36.
9) Mackay CJ, Cousins R, Kelly PJ, Lee S, McCaig RH. Management Standards and work-related stress in the UK: Policy background and science. Work & Stress. 2004;18(2):91-112.
10) Iavicoli S. ISPESL's commitment to manage and assess work-related stress. In Book of Proceedings of the IX Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology (EAOHP). 2010 Mar 29-31. Rome, Italy.
11) Natali E, Martini A, Ronchetti M, Rondinone BM, Iavicoli S. HSE Management Standards and work-related stress: Italian translation and validation of the Indicator Tool. In Book of Proceedings of the IX Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology (EAOHP). 2010 Mar 29-31. Rome, Italy.
12) Coordinamento Tecnico Interregionale per la Prevenzione nei Luoghi di Lavoro. Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato: guida operativa. 2010.
13) Network Nazionale per la Prevenzione del Disagio Psicosociale nei Luoghi di Lavoro. La valutazione dello stress lavoro-correlato: proposta metodologica. ISPESL, Roma. 2010.

14) Deitinger P, Nardella C, Bentivenga R, Ghelli M, Persechino B, Iavicoli S. D.Lgs 81/2008: conferme e novità in tema di stress correlato al lavoro. G Ital Med Lav Erg. 2009;31(2):154-622.

15) ISPESL. La valutazione e la gestione dello stress lavoro-correlato. Approccio integrato secondo il modello Management Standard HSE contestualizzato alla luce del D.Lgs 81/2008 e s.m.i. ISPESL, Roma. 2010.

16) Cesana G, Albini E, Bagnara S, Benedetti L, Bergamaschi A, Camerino D, et al. Valutazione, prevenzione e correzione degli effetti nocivi dello stress da lavoro. Documento di consenso. PI-ME ed. 2006;21.

SITOGRAFIA

http://www.hse.gov.uk/stress/standards/

http://osha.europa.eu/it/topics/stress

http://www.lavoro.gov.it/lavoro/sicurezzalavoro/ms/

http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=148&newsId=995&furtherNews=yes

APPENDICE 1

Lista di controllo per la valutazione preliminare

Il Gruppo di Gestione della valutazione può compilare una scheda unica per l'azienda oppure, per livelli di complessità organizzativa più elevata, più liste, una per ogni gruppo omogeneo/ripartizione organizzativa.

Lo spazio riservato alle "NOTE" deve essere utilizzato per documentare, per quanto possibile, tutto ciò che viene dichiarato in positivo (Sì) o in negativo (No).

ISTRUZIONI

A. Si segna con la **X** la risposta e si riporta il valore della risposta nella casella PUNTEGGIO

Esempio

N.	INDICATORE	Diminuito	Inalterato	Aumentato	PUNTEGGIO	NOTE
1	…	0 ☐	1 **X**	4 ☐	**1**	

B. Si segna con la **X** la risposta e si riporta il valore della risposta in PUNTEGGIO FINALE.

Fare attenzione al punteggio indicato nella casella contrassegnata.
Nell'esempio sotto riportato la risposta NO al primo indicatore assegna il punteggio 1 mentre la risposta NO al terzo indicatore assegna il punteggio 0

Esempio

N.	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
1	…	0 ☐	1 ☐	**1**	
2	…	1 ☐	0 ☐	**1**	
3	…	1 ☐	0 ☐	**0**	
TOTALE PUNTEGGIO				**2**	

Nella casella TOTALE PUNTEGGIO si deve inserire la somma del punteggio finale di ogni indicatore.

DATA COMPILAZIONE
IMPRESA
MANSIONE/REPARTO

SCHEDA DI VALUTAZIONE COMPILATA DA:
Contrassegnare i referenti coinvolti in questa fase, indicando al lato il nominativo

	NOME E COGNOME	FIRMA
☐ DATORE DI LAVORO		
☐ RSPP		
☐ RLS/ RLST		
☐ MEDICO COMPETENTE		
☐ LAVORATORI		
☐ ALTRE FIGURE (specificare ruolo o professionalità)		
☐		
☐		
☐		

I - EVENTI SENTINELLA

Gli indicatori aziendali sono riferiti all'andamento negli ultimi 3 anni.
Nel caso in cui la risposta INALTERATO(*) corrisponda a 0, si segna la X nella casella DIMINUITO (ad esempio: la sua Azienda ha 0 (zero) infortuni negli ultimi 3 anni. Seguendo le istruzioni dovrebbe segnare INALTERATO perché non ci sono variazioni. In questo caso però, INALTERATO indica una condizione non cambiata perché non migliorabile; motivo per cui la X si segna su diminuito e non su inalterato).

N.	INDICATORE	Diminuito	Inalterato*	Aumentato	PUNTEGGIO	NOTE
1	INDICI INFORTUNISTICI	0 ☐	1 ☐	4 ☐	....	
n° infortuni / n° lavoratori x 100 ultimo anno **diminuito, inalterato, aumentato** rispetto a: n° infortuni totali negli ultimi 3 anni / n° lavoratori degli ultimi 3 anni x 100 (sono compresi anche gli infortuni "in itinere" in presenza di lavoro a turni)						
2	ASSENZA PER MALATTIA*	0 ☐	1 ☐	4 ☐	....	
(*) devono essere considerati i giorni di assenza per malattia indipendentemente dalla sua natura. Sono escluse maternità, allattamento						
3	% ASSENZE dal lavoro	0 ☐	1 ☐	4 ☐	....	
.... **% Assenze dal lavoro [ad esempio: permessi per malattia; periodi di aspettativa per motivi personali; assenze ingiustificate; mancato rispetto dell'orario minimo di lavoro (ritardi, uscite anticipate, ecc.)]** Non si considera assenza quella legata ad una agitazione di carattere sindacale e/o ad assemblee autorizzate. **Formula di calcolo: [Num. ore lavorative perse / Num. ore lavoro potenziali lavorabili da contratto] x 100**						
4	% FERIE NON GODUTE	0 ☐	1 ☐	4 ☐	....	
.... **% Ferie non godute** Intese come ferie maturate e non godute una volta trascorso il periodo previsto dalla legge per la relativa fruizione. **Formula di calcolo: [Num. di giorni di ferie non usufruite / Num. di giorni di ferie contrattualmente previste e maturate] x 100**						
5	% TRASFERIMENTI INTERNI RICHIESTI DAL PERSONALE	0 ☐	1 ☐	4 ☐	....	
n° trasferimenti richiesti / n° lavoratori x 100 ultimo anno **diminuito, inalterato, aumentato** rispetto a: n° trasferimenti richiesti ultimi 3 anni / n° lavoratori ultimi 3 anni x 100						
6	% ROTAZIONE DEL PERSONALE (usciti-entrati dall'azienda)	0 ☐	1 ☐	4 ☐	....	
n° usciti + entrati / n° lavoratori x 100 ultimo anno **diminuito, inalterato, aumentato** rispetto a: n° usciti + entrati ultimi 3 anni / n° lavoratori ultimi 3 anni x 100						

N.	INDICATORE	Diminuito	Inalterato*	Aumentato	PUNTEGGIO	NOTE
7	PROCEDIMENTI, SANZIONI DISCIPLINARI	0 ☐	1 ☐	4 ☐	....	
8	RICHIESTE VISITE MEDICHE STRAORDINARIE MEDICO COMPETENTE	0 ☐	1 ☐	4 ☐	....	
9	SEGNALAZIONI FORMALIZZATE DI LAMENTELE DEI LAVORATORI ALL'AZIENDA O AL MEDICO COMPETENTE	0 - NO ☐		4 - SI ☐	....	
10	ISTANZE GIUDIZIARIE PER LICENZIAMENTO/ DEMANSIONAMENTO/ MOLESTIE MORALI e/o SESSUALI	0 - NO ☐		4 - SI ☐	....	
			TOTALE PUNTEGGIO			

II – AREA CONTENUTO DEL LAVORO

AMBIENTE DI LAVORO ED ATTREZZATURE DI LAVORO (Fare riferimento al Documento di valutazione dei rischi)

N.	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
1	Esposizione a rumore sup. al secondo livello d'azione	1 ☐	0 ☐		
2	Inadeguato confort acustico (ambiente non industriale)	1 ☐	0 ☐		
3	Rischio cancerogeno/chimico non irrilevante	1 ☐	0 ☐		
4	Microclima adeguato	0 ☐	1 ☐		
5	Adeguato illuminamento con particolare riguardo alle attività ad elevato impegno visivo (VDT, lavori fini, ecc.) 0	0 ☐	1 ☐		
6	Rischio movimentazione manuale dei carichi	1 ☐	0 ☐		
7	Disponibilità adeguati e confortevoli DPI	0 ☐	1 ☐		Se non previsti, segnare SI
8	Lavoro a rischio di aggressione fisica/lavoro solitario	1 ☐	0 ☐		
9	Segnaletica di sicurezza chiara, immediata e pertinente ai rischi	0 ☐	1 ☐		
10	Esposizione a vibrazione superiore al limite d'azione	1 ☐	0 ☐		
11	Adeguata manutenzione macchine ed attrezzature	0 ☐	1 ☐		
12	Esposizione a radiazioni ionizzanti	1 ☐	0 ☐		
13	Esposizione a rischio biologico	1 ☐	0 ☐		

TOTALE PUNTEGGIO

PIANIFICAZIONE DEI COMPITI

N.	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
14	Il lavoro subisce frequenti interruzioni	1 ☐	0 ☐		
15	Adeguatezza delle risorse strumentali necessarie allo svolgimento dei compiti	0 ☐	1 ☐		
16	È presente un lavoro caratterizzato da alta monotonia	1 ☐	0 ☐		
17	Lo svolgimento della mansione richiede di eseguire più compiti contemporaneamente	1 ☐	0 ☐		
18	Chiara definizione dei compiti	0 ☐	1 ☐		
19	Adeguatezza delle risorse umane necessarie allo svolgimento dei compiti	0 ☐	1 ☐		

TOTALE PUNTEGGIO

CARICO DI LAVORO - RITMO DI LAVORO

N.	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
20	I lavoratori hanno autonomia nell'esecuzione dei compiti	0 ☐	1 ☐		
21	Ci sono frequenti variazioni imprevedibili della quantità di lavoro	1 ☐	0 ☐		
22	Vi è assenza di attività per lunghi periodi nel turno lavorativo	1 ☐	0 ☐		
23	È presente un lavoro caratterizzato da alta ripetitività	1 ☐	0 ☐		
24	Il ritmo lavorativo per l'esecuzione del compito, è prefissato	1 ☐	0 ☐		
25	Il lavoratore non può agire sul ritmo della macchina	1 ☐	0 ☐		se non previsto segnare NO
26	I lavoratori devono prendere decisioni rapide	1 ☐	0 ☐		
27	Lavoro con utilizzo di macchine ed attrezzature ad alto rischio	1 ☐	0 ☐		
28	Lavoro con elevata responsabilità per terzi, impianti e produzione	1 ☐	0 ☐		
TOTALE PUNTEGGIO					

ORARIO DI LAVORO

N.	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
29	È presente regolarmente un orario lavorativo superiore alle 8 ore	1 ☐	0 ☐		
30	Viene abitualmente svolto lavoro straordinario	1 ☐	0 ☐		
31	È presente orario di lavoro rigido (non flessibile)?	1 ☐	0 ☐		
32	La programmazione dell'orario varia frequentemente	1 ☐	0 ☐		
33	Le pause di lavoro sono chiaramente definite	0 ☐	1 ☐		
34	È presente il lavoro a turni	1 ☐	0 ☐		
35	È abituale il lavoro a turni notturni	1 ☐	0 ☐		
36	È presente il turno notturno fisso o a rotazione	1 ☐	0 ☐		
TOTALE PUNTEGGIO					

III - AREA CONTESTO DEL LAVORO

FUNZIONE E CULTURA ORGANIZZATIVA

N.	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
37	Diffusione organigramma aziendale	0 ☐	1 ☐		
38	Presenza di procedure aziendali	0 ☐	1 ☐		
39	Diffusione delle procedure aziendali ai lavoratori	0 ☐	1 ☐		
40	Diffusione degli obiettivi aziendali ai lavoratori	0 ☐	1 ☐		
41	Presenza di un sistema di gestione della sicurezza aziendale	0 ☐	1 ☐		
42	Presenza di un sistema di comunicazione aziendale (bacheca, internet, busta paga, volantini….)	0 ☐	1 ☐		
43	Effettuazione riunioni/incontri tra dirigenti e lavoratori	0 ☐	1 ☐		
44	Presenza di un piano formativo per la crescita professionale dei lavoratori	0 ☐	1 ☐		
45	Presenza di momenti di comunicazione dell'azienda a tutto il personale	0 ☐	1 ☐		
46	Presenza di codice etico e/o di comportamento* (esclusi codici disciplinari)	0 ☐	1 ☐		
47	Identificazione di un referente per l'ascolto e la gestione dei casi di disagio lavorativo (stress/mobbing….)	0 ☐	1 ☐		
TOTALE PUNTEGGIO					

(*) Codice di comportamento: 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.

RUOLO NELL'AMBITO DELL'ORGANIZZAZIONE

N.	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
48	I lavoratori conoscono la linea gerarchica aziendale	0 ☐	1 ☐		
49	I ruoli sono chiaramente definiti	0 ☐	1 ☐		
50	Vi è una sovrapposizione di ruoli differenti sulle stesse persone (capo turno/preposto/responsabile qualità)	1 ☐	0 ☐		
51	Accade di frequente che i dirigenti/preposti forniscano informazioni contrastanti circa il lavoro da svolgere	1 ☐	0 ☐		
TOTALE PUNTEGGIO					

EVOLUZIONE DELLA CARRIERA

N.	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
52	Sono definiti i criteri per l'avanzamento di carriera	0 ☐	1 ☐		
53	Esistono sistemi di valutazione dei dirigenti/capi in relazione alla corretta gestione del personale subordinato	0 ☐	1 ☐		
54	Esistono sistemi di verifica del raggiungimento degli obiettivi di sicurezza	0 ☐	1 ☐		

TOTALE PUNTEGGIO

AUTONOMIA DECISIONALE - CONTROLLO DEL LAVORO

N.	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
55	Il lavoro dipende da compiti precedentemente svolti da altri	1 ☐	0 ☐		
56	I lavoratori hanno sufficiente autonomia per l'esecuzione dei compiti	0 ☐	1 ☐		
57	I lavoratori hanno a disposizione le informazioni sulle decisioni aziendali relative al gruppo di lavoro	0 ☐	1 ☐		
58	Sono predisposti strumenti di partecipazione decisionale dei lavoratori alle scelte aziendali	0 ☐	1 ☐		
59	Sono presenti rigidi protocolli di supervisione sul lavoro svolto	1 ☐	0 ☐		

TOTALE PUNTEGGIO

RAPPORTI INTERPERSONALI SUL LAVORO

N.	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
60	Possibilità di comunicare con i dirigenti di grado superiore da parte dei lavoratori	0 ☐	1 ☐		
61	Vengono gestiti eventuali comportamenti prevaricatori o illeciti da parte dei superiori e dei colleghi.	0 ☐	1 ☐		
62	Vi è la segnalazione frequente di conflitti / litigi	1 ☐	0 ☐		
TOTALE PUNTEGGIO					

INTERFACCIA CASA LAVORO - CONCILIAZIONE VITA/LAVORO

N.	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
63	Possibilità di effettuare la pausa pasto in luogo adeguato - mensa aziendale	0 ☐	1 ☐		
64	Possibilità di orario flessibile	0 ☐	1 ☐		
65	Possibilità di raggiungere il posto di lavoro con mezzi pubblici/navetta dell'impresa	0 ☐	1 ☐		
66	Possibilità di svolgere lavoro part-time verticale/orizzontale	0 ☐	1 ☐		
TOTALE PUNTEGGIO					

Se il risultato finale è **uguale a 0**, nella TABELLA FINALE **CONTESTO DEL LAVORO** alla voce "INTERFACCIA CASA LAVORO" si inserisce il **valore -1**
Se il risultato finale è **superiore a 0**, nella TABELLA FINALE **CONTESTO DEL LAVORO** alla voce "INTERFACCIA CASA LAVORO" si inserisce il **valore 0**

IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO

I - EVENTI SENTINELLA

INDICATORE	TOTALE PUNTEGGIO PER INDICATORE	Non rilevante 0-25%		MEDIO 25-50%		ALTO 50-100%	
		DA	A	DA	A	DA	A
INDICATORI AZIENDALI		0	10	11	20	21	40
TOTALE PUNTEGGIO		**0**		**2**		**5**	

II - AREA CONTENUTO DEL LAVORO

INDICATORE	TOTALE PUNTEGGIO PER INDICATORE	Non rilevante 0-25%		MEDIO 25-50%		ALTO 50-100%	
		DA	A	DA	A	DA	A
Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro		0	5	6	9	10	13
Pianificazione dei compiti		0	2	3	4	5	6
Carico di lavoro - ritmo di lavoro		0	4	5	7	8	9
Orario di lavoro		0	2	3	5	6	8
TOTALE PUNTEGGIO		**0**	**13**	**14**	**25**	**26**	**36**

III - AREA CONTESTO DEL LAVORO

INDICATORE	TOTALE PUNTEGGIO PER INDICATORE	Non rilevante 0-25%		MEDIO 25-50%		ALTO 50-100%	
		DA	A	DA	A	DA	A
Funzione e cultura organizzativa		0	4	5	7	8	11
Ruolo nell'ambito dell'organizzazione		0	1	2	3	4	
Evoluzione della carriera		0	1	2		3	
Autonomia decisionale controllo del lavoro		0	1	2	3	4	5
Rapporti interpersonali sul lavoro		0	1	2	3		
Interfaccia casa lavoro conciliazione vita/lavoro*							
TOTALE PUNTEGGIO		**0**	**8**	**9**	**17**	**18**	**26**

(*) Se il punteggio totale dell'indicatore "Interfaccia casa lavoro" è uguale a 0, inserire il valore -1.
Se superiore a 0, inserire il valore 0. I punteggi delle 3 aree vengono sommati (secondo le indicazioni) e consentono di identificare il proprio posizionamento nella TABELLA DEI LIVELLI DI RISCHIO.

AREA	TOTALE PUNTEGGIO PER AREA
CONTENUTO DEL LAVORO	
CONTESTO DEL LAVORO	
INDICATORI AZIENDALI*	
TOTALE PUNTEGGIO RISCHIO	

(*) Se il risultato del punteggio è compreso tra 0 e 10, si inserisce nella tabella finale il valore 0
Se il risultato del punteggio è compreso tra 11 e 20 si inserisce nella tabella finale il valore 2
Se il risultato del punteggio è compreso tra 21 e 40 si inserisce nella tabella finale il valore 5

TABELLA DI LETTURA: TOTALE PUNTEGGIO RISCHIO

	DA	A	LIVELLO DI RISCHIO	NOTE
	0	17	Non rilevante 25%	L'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro. Nel caso in cui la valutazione preliminare del rischio da stress lavoro-correlato identifichi un "rischio non rilevante", tale risultato va riportato nel DVR e si dovrà prevedere un "piano di monitoraggio", ad esempio anche attraverso un periodico controllo dell'andamento degli eventi sentinella
	18	34	RISCHIO MEDIO 50%	L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress lavoro-correlato; vanno adottate azioni correttive e successivamente va verificata l'efficacia degli interventi stessi; in caso di inefficacia, si procede, alla fase di valutazione approfondita. Per ogni condizione identificata con punteggio MEDIO, si devono adottare adeguate azioni correttive (ad es. interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi) riferite, in modo specifico, agli indicatori di contenuto e/o di contesto che presentano i valori di rischio più elevato. Successivamente va verificata, anche attraverso un monitoraggio effettuato con le stesse "liste di controllo", l'efficacia delle azioni correttive; se queste ultime risultano inefficaci, si passa alla valutazione approfondita.
	35	67	RISCHIO ALTO + di 50%	L'analisi degli indicatori evidenzia una situazione di alto rischio stress lavoro-correlato tale da richiedere il ricorso ad azioni correttive immediate. Si adottano le azioni correttive corrispondenti alle criticità rilevate; successivamente va verificata l'efficacia degli interventi correttivi; in caso di inefficacia, si procede alla fase di valutazione approfondita. Per ogni condizione identificata con punteggio ALTO, riferito ad una singola area, si devono adottare adeguate azioni correttive (ad es. interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi) riferite in modo specifico agli indicatori di contesto e/o di contenuto con i valori di rischio stress più elevato. Successivamente va verificata, anche attraverso un monitoraggio effettuato con le stesse "liste di controllo", l'efficacia delle azioni correttive; se queste ultime risultano inefficaci, si passa alla valutazione approfondita.

APPENDICE 2A

Questionario-strumento indicatore

Gruppo omogeneo (per mansioni o partizioni organizzative):

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

A.	**Genere:**	M ☐	F ☐			
B.	**Età**	☐ Fino a 30 anni	☐ Da 31 a 50 anni	☐ 51 anni e oltre		
C.	**Nazionalità:**	☐ italiana	☐ non Italiana			
D.	**Tipologia contrattuale:**	☐ tempo indeterminato	☐ tempo determinato	☐ collaborazione	☐ lavoro interinale	☐ altro

Per favore legga con attenzione le seguenti affermazioni relative al Suo lavoro negli **ultimi 6 mesi**, ed indichi quanto frequentemente le ha vissute utilizzando la scala sotto riportata.

		MAI	RARAMENTE	QUALCHE VOLTA	SPESSO	SEMPRE
1.	Ho chiaro cosa ci si aspetta da me al lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Posso decidere quando fare una pausa	☐	☐	☐	☐	☐
3.	Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da varie persone/uffici sono difficili da combinare fra loro	☐	☐	☐	☐	☐
4.	So come svolgere il mio lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
5.	Sono soggetto a molestie personali sotto forma di parole o comportamenti scortesi	☐	☐	☐	☐	☐
6.	Ho scadenze irraggiungibili	☐	☐	☐	☐	☐
7.	Se il lavoro diventa difficile, posso contare sull'aiuto dei miei colleghi	☐	☐	☐	☐	☐
8.	Ricevo informazioni di supporto che mi aiutano nel lavoro che svolgo	☐	☐	☐	☐	☐
9.	Devo lavorare molto intensamente	☐	☐	☐	☐	☐
10.	Ho voce in capitolo nel decidere la velocità con la quale svolgere il mio lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
11.	Ho chiari i miei compiti e le mie responsabilità	☐	☐	☐	☐	☐

		MAI	RARAMENTE	QUALCHE VOLTA	SPESSO	SEMPRE
12.	Devo trascurare alcuni compiti perché ho troppo da fare	☐	☐	☐	☐	☐
13.	Mi sono chiari gli obiettivi e i traguardi del mio reparto/ufficio	☐	☐	☐	☐	☐
14.	Ci sono attriti o conflitti fra i colleghi	☐	☐	☐	☐	☐
15.	Ho libertà di scelta nel decidere come svolgere il mio lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
16.	Non ho la possibilità di prendere sufficienti pause	☐	☐	☐	☐	☐
17.	Capisco in che modo il mio lavoro si inserisce negli obiettivi generali dell'organizzazione	☐	☐	☐	☐	☐
18.	Ricevo pressioni per lavorare oltre l'orario	☐	☐	☐	☐	☐
19.	Ho libertà di scelta nel decidere cosa fare al lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
20.	Devo svolgere il mio lavoro molto velocemente	☐	☐	☐	☐	☐
21.	Al lavoro sono soggetto a prepotenze e vessazioni	☐	☐	☐	☐	☐
22.	Ho scadenze temporali impossibili da rispettare	☐	☐	☐	☐	☐
23.	Posso fare affidamento sul mio capo nel caso avessi problemi di lavoro	☐	☐	☐	☐	☐

		FORTEMENTE IN DISACCORDO	DISACCORDO	NÉ D'ACCORDO NÉ DISACCORDO	D'ACCORDO	FORTEMENTE IN ACCORDO
24.	I colleghi mi danno l'aiuto e il supporto di cui ho bisogno	☐	☐	☐	☐	☐
25.	Ho voce in capitolo su come svolgere il mio lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
26.	Ho sufficienti opportunità di chiedere spiegazioni ai dirigenti sui cambiamenti relativi al lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
27.	Al lavoro i miei colleghi mi dimostrano il rispetto che merito	☐	☐	☐	☐	☐
28.	Il personale viene sempre consultato in merito ai cambiamenti nel lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
29.	Se qualcosa al lavoro mi ha disturbato o infastidito posso parlarne con il mio capo	☐	☐	☐	☐	☐
30.	Il mio orario di lavoro può essere flessibile	☐	☐	☐	☐	☐
31.	I colleghi sono disponibili ad ascoltare i miei problemi di lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
32.	Quando ci sono dei cambiamenti al lavoro, mi è chiaro che effetto avranno in pratica	☐	☐	☐	☐	☐
33.	Sono supportato in lavori emotivamente impegnativi	☐	☐	☐	☐	☐
34.	Le relazioni sul luogo di lavoro sono tese	☐	☐	☐	☐	☐
35.	Il mio capo mi incoraggia nel lavoro	☐	☐	☐	☐	☐

APPENDICE 2B

Versione “questionario - strumento indicatore” per le minoranze linguistiche della provincia autonoma di Bolzano.
Version “fragebogen ” für die sprachlichen minderheiten in der autonomen provinz Bozen.

Fragebogen

Homogene Gruppe (je nach Aufgaben oder nach organisatorischen Einheiten):

DEMOGRAFISCHEN UND SOZIALEN DATEN						
A.	**Geschlecht:**	M ☐	F ☐			
B.	**Alter**	☐ unter 30 Jahre	☐ 31 bis 50 Jahre	☐ 51 Jahre und älter		
C.	**Nationalität:**	☐ italienisch	☐ nicht italienisch			
D.	**Berufliche Situation:**	☐ unbefristeter Arbeitsvertrag	☐ befristeter Arbeitsvertrag	☐ Mitarbeit	☐ Zeitarbeit	☐ andere

Bitte lesen Sie die folgenden Behauptungen über Ihre Arbeit in den letzten 6 Monaten aufmerksam durch und zeigen Sie an, wie häufig Sie die beschriebenen Situationen erlebt haben.

		NIE	SELTEN	MANCH MAL	OFT	IMMER
1.	Ich habe genauestens verstanden was man bei meiner Arbeit von mir will	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Ich kann eigenständig entscheiden wann ich meine Pause machen will	☐	☐	☐	☐	☐
3.	Einzelne Anfragen von verschiedenen Personen/ Büros sind nicht einfach miteinender kombinierbar	☐	☐	☐	☐	☐
4.	Ich weiss wie ich meine Arbeit auszuführen habe	☐	☐	☐	☐	☐
5.	Ich bin auf persönliche Belästigungen in Form von Worten oder unhöflichem Verhalten ausgesetzt	☐	☐	☐	☐	☐
6.	Ich habe unerreichbare Fälligkeiten	☐	☐	☐	☐	☐
7.	Wird die Arbeit schwierig, helfen mir meine Kollegeni	☐	☐	☐	☐	☐
8.	Über meine Arbeit erhalte ich ein unterstützendes Feedback?	☐	☐	☐	☐	☐
9.	Ich muss sehr intensiv arbeiten	☐	☐	☐	☐	☐
10.	Ich habe Einfluss über die Entscheidung wie schnell ich arbeiten muss	☐	☐	☐	☐	☐

		NIE	SELTEN	MANCH MAL	OFT	IMMER
11.	Meine Pflichten und Meine Pflichten und Verantwortungen sind mir klar	☐	☐	☐	☐	☐
12.	Ich muss einige meiner Aufgaben vernachlässigen, weil ich zu viel zu tun habe	☐	☐	☐	☐	☐
13.	Die Ziele (Zielsetzung) meiner Abteilung/meines Dienstes sind mir klar	☐	☐	☐	☐	☐
14.	Es gibt Reibereien oder Konflikte zwischen den Arbeitskollegen	☐	☐	☐	☐	☐
15.	Ich kann auswählen, wie ich meine Arbeit erledige	☐	☐	☐	☐	☐
16.	Ich habe keine Möglichkeit genügend Pausen einzulegen	☐	☐	☐	☐	☐
17.	Ich verstehe, wie meine Arbeit zum Gesamtziel der Organisation passt	☐	☐	☐	☐	☐
18.	Ich stehe unter Druck weil ich lange arbeiten muss (über die normalen Arbeitszeit)	☐	☐	☐	☐	☐
19.	Ich habe Entscheidungsfreiheit, über was ich bei der Arbeit tun muss	☐	☐	☐	☐	☐
20.	Ich muss meine Arbeit sehr schnell erledigen	☐	☐	☐	☐	☐

		NIE	SELTEN	MANCH MAL	OFT	IMMER
21.	Bei der Arbeit erlebe ich Rücksichtlosigkeit und Schikanen	☐	☐	☐	☐	☐
22.	Ich habe Fälligkeiten die unmöglich einzuhalten sind	☐	☐	☐	☐	☐
23.	Ich kann mich auf meine Vorgesztzten darauf verlassen wenn ich Probleme bei der Arbeit habe	☐	☐	☐	☐	☐

		STIMME GAR NICHT ZU	STIMME NICHT ZU	NEUTRAL	STIMME ZU	STIMME VOLL ZU
24.	Meine Kollegen stehen mir bei wenn ich Hilfe und Unterstützung brauche	☐	☐	☐	☐	☐
25.	Ich besitze Einfluss über die Art und Weise der Ausführung meiner Arbeit	☐	☐	☐	☐	☐
26.	Ich habe ausreichende Gelegenheit, meinen Vorgestzten Fragen über Veränderungen der Arbeit zu stellen	☐	☐	☐	☐	☐
27.	Meine Arbeitskollegen erweisen mir den angemessenen Respekt	☐	☐	☐	☐	☐
28.	Veränderungen der Arbeit werden immer mit den Mitarbeitern besprochen	☐	☐	☐	☐	☐
29.	Sollte es Beschwerden oder Belästigungen bei der Arbeit geben, kann ich darüber mit meinem Vorgesetzten sprechen	☐	☐	☐	☐	☐
30.	Meine Arbeitszeit kann flexibel gestaltet werden	☐	☐	☐	☐	☐
31.	Meine Arbeitskollegen sind bereit meine Arbeitsprobleme anzuhören	☐	☐	☐	☐	☐
32.	Bei Arbeitsabänderungen ist mir klar welche Auswirkung diese effektiv mit sich bringen	☐	☐	☐	☐	☐
33.	Bei emotional anspruchsvollen Arbeiten kann ich mit Unterstützung rechnen	☐	☐	☐	☐	☐
34.	Die Beziehungen am arbeitsplatz sind angespannt	☐	☐	☐	☐	☐
35.	Mein Vorgesetzer ermutig mich bei meiner Arbeit	☐	☐	☐	☐	☐

APPENDICE 3

La documentazione della valutazione del rischio da stress lavoro-correlato nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)

La valutazione del rischio da stress lavoro-correlato deve essere adeguatamente documentata nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR).
In particolare, vanno riportati:

1) Le modalità di coinvolgimento dei lavoratori e RLS/RLST da parte del datore di lavoro.
2) L'elenco dei soggetti coinvolti nel processo valutativo con l'indicazione del ruolo da ciascuno svolto.
3) Le azioni di sensibilizzazione/informazione/formazione da effettuare e le modalità delle stesse.
4) Il percorso metodologico utilizzato per la valutazione.
5) La programmazione temporale delle varie attività di valutazione con l'indicazione del termine finale di espletamento delle stesse.
6) Le modalità di individuazione dei gruppi omogenei di lavoratori.
7) Il report di analisi dei dati relativo alle diverse fasi del processo valutativo con l'esito valutativo emerso per ogni gruppo omogeneo.
8) La pianificazione e l'adozione di eventuali interventi correttivi.
9) La valutazione dell'efficacia degli interventi.
10) Il piano di monitoraggio.

A titolo esemplificativo si riporta, di seguito, uno schema di cronoprogramma approntato sul percorso metodologico proposto.

DATA DI INIZIO DELLE ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE _____

DATA DI ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE _____

CRONOPROGRAMMA (DIAGRAMMA DI GANTT) VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO		GIORNI/SETTIMANE/MESI*											
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
FASE 0	Costituzione del gruppo di gestione della valutazione												
FASE PROPEDEUTICA	Sviluppo di una strategia comunicativa e di coinvolgimento del personale												
	Azioni di sensibilizzazione												
	Azioni di informazione												
	Altro (specificare)												
	Sviluppo del piano di valutazione del rischio (Fasi 1 e 2 di seguito dettagliate)												
	Individuazione dei "gruppi omogenei di lavoratori"												
	Per mansioni												
	Per partizioni organizzative												
FASE 1	**Somministrazione lista di controllo "eventi sentinella"**												
FASE PRELIMINARE	***Analisi dei risultati***												
	Somministrazione lista di controllo "fattori di contenuto del lavoro"												
	Analisi dei risultati												
	Somministrazione lista di controllo "fattori di contesto del lavoro"												
	Analisi dei risultati												
	REPORT finale della Fase Preliminare												
	ESITO NEGATIVO *PIANO DI MONITORAGGIO:* *ad es. periodico controllo dell'andamento degli eventi sentinella* ESITO POSITIVO *PIANIFICAZIONE e ADOZIONE INTERVENTI CORRETTIVI:* *Organizzativi*												
	Tecnici												
	Procedurali												
	Comunicativi												
	Formativi												
	Messa a punto degli strumenti di valutazione dell'efficacia dell'intervento												
	Verifica dell'efficacia dell'intervento												

(*) A seconda delle dimensioni dell'azienda.

DATA DI INIZIO DELLE ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE _____

DATA DI ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE _____

CRONOPROGRAMMA (DIAGRAMMA DI GANTT) VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO		GIORNI/SETTIMANE/MESI*											
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
FASE 2 **FASE APPROFONDITA**	Per aziende con più di 9 dipendenti: Somministrazione del QUESTIONARIO-STRUMENTO INDICATORE												
	Analisi dei risultati												
	Per aziende tra 6 e 9 dipendenti: FOCUS GROUP o QUESTIONARIO-STRUMENTO INDICATORE (con limiti metodologici della loro applicazione)												
	Analisi dei risultati												
	Per aziende fino a 5 dipendenti: RIUNIONE												
	Analisi dei risultati												
	ESITO NEGATIVO - *si procede alla ri-valutazione dopo 2-3 anni*												
	ESITO POSITIVO - *pianificazione e adozione interventi correttivi:* *Organizzativi*												
	Tecnici												
	Procedurali												
	Comunicativi												
	Formativi												
	Messa a punto degli strumenti di valutazione dell'efficacia dell'intervento												
	Verifica dell'efficacia dell'intervento												

(*) A seconda delle dimensioni dell'azienda.

COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI GESTIONE DELLA VALUTAZIONE

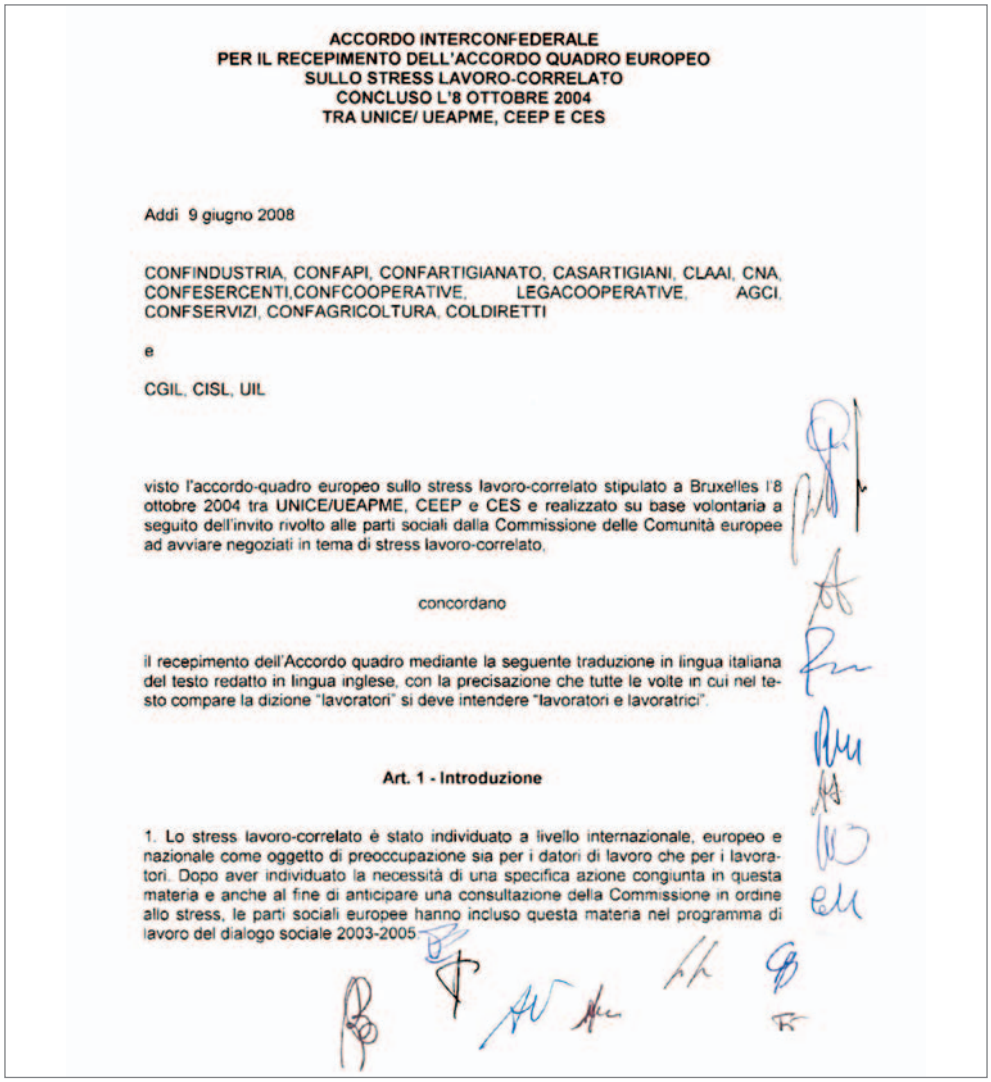
	NOMINATIVO/I	FIRMA/E
DELEGATO DEL DATORE DI LAVORO		
RLS/RLST		
LAVORATORI		
RSPP		
ASPP		
MC		
Altre figure		

	NOMINATIVO	FIRMA
RESPONSABILE GESTIONALE DELLA PROCEDURA DI VALUTAZIONE (eventuale)		

APPENDICE 4

Normativa di riferimento

ACCORDO INTERCONFEDERALE PER IL RECEPIMENTO DELL'ACCORDO QUADRO EUROPEO SULLO STRESS LAVORO-CORRELATO CONCLUSO L'8 OTTOBRE 2004



ACCORDO INTERCONFEDERALE
PER IL RECEPIMENTO DELL'ACCORDO QUADRO EUROPEO
SULLO STRESS LAVORO-CORRELATO
CONCLUSO L'8 OTTOBRE 2004
TRA UNICE/ UEAPME, CEEP E CES

Addì 9 giugno 2008

CONFINDUSTRIA, CONFAPI, CONFARTIGIANATO, CASARTIGIANI, CLAAI, CNA, CONFESERCENTI,CONFCOOPERATIVE, LEGACOOPERATIVE, AGCI, CONFSERVIZI, CONFAGRICOLTURA, COLDIRETTI

e

CGIL, CISL, UIL

visto l'accordo-quadro europeo sullo stress lavoro-correlato stipulato a Bruxelles l'8 ottobre 2004 tra UNICE/UEAPME, CEEP e CES e realizzato su base volontaria a seguito dell'invito rivolto alle parti sociali dalla Commissione delle Comunità europee ad avviare negoziati in tema di stress lavoro-correlato,

concordano

il recepimento dell'Accordo quadro mediante la seguente traduzione in lingua italiana del testo redatto in lingua inglese, con la precisazione che tutte le volte in cui nel testo compare la dizione "lavoratori" si deve intendere "lavoratori e lavoratrici".

Art. 1 - Introduzione

1. Lo stress lavoro-correlato è stato individuato a livello internazionale, europeo e nazionale come oggetto di preoccupazione sia per i datori di lavoro che per i lavoratori. Dopo aver individuato la necessità di una specifica azione congiunta in questa materia e anche al fine di anticipare una consultazione della Commissione in ordine allo stress, le parti sociali europee hanno incluso questa materia nel programma di lavoro del dialogo sociale 2003-2005.

2. 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 del rapporto di lavoro. Ciò non significa che tutti i luoghi di lavoro e tutti i lavoratori ne sono necessariamente interessati.

3. Affrontare la questione dello stress lavoro-correlato può condurre ad una maggiore efficienza e ad un miglioramento della salute e sicurezza dei lavoratori, con conseguenti benefici economici e sociali per imprese, lavoratori e società nel suo complesso. Quando si affrontano i problemi dello stress lavoro-correlato è essenziale tener conto delle diverse caratteristiche dei lavoratori nel senso specificato dal secondo capoverso dell'articolo 3.

Art. 2 – Finalità

1. La finalità del presente accordo è quella di accrescere la consapevolezza e la comprensione dello stress lavoro-correlato da parte dei datori di lavoro, dei lavoratori e dei loro rappresentanti, e attirare la loro attenzione sui segnali che potrebbero denotare problemi di stress lavoro-correlato.

2. L'obiettivo del presente accordo è offrire ai datori di lavoro ed 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.

3. Le parti sociali europee, riconoscendo che le molestie e la violenza sul posto di lavoro sono potenziali fattori di stress lavoro-correlato, verificheranno nel programma di lavoro del dialogo sociale 2003-2005, la possibilità di negoziare uno specifico accordo su tali temi. Pertanto, il presente accordo non concerne la violenza, le molestie e lo stress post – traumatico.

Art. 3 - Descrizione dello stress e dello stress lavoro-correlato.

1. Lo stress è una condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative riposte in loro.

2. L'individuo è assolutamente in grado di sostenere una esposizione di breve durata alla tensione, che può essere considerata positiva, ma ha maggiori difficoltà a sostenere una esposizione prolungata ad una pressione intensa. Inoltre, individui diversi possono reagire differentemente a situazioni simili e lo stesso individuo può reagire diversamente di fronte a situazioni simili in momenti diversi della propria vita.

3. Lo stress non è una malattia ma una situazione di prolungata tensione può ridurre l'efficienza sul lavoro e può determinare un cattivo stato di salute.

4. Lo stress che ha origine fuori dall'ambito di lavoro può condurre a cambiamenti nel comportamento e ad una ridotta efficienza sul lavoro. Non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro possono essere considerate come stress lavoro-correlato. Lo stress lavoro-correlato può essere causato da fattori diversi come il contenuto del lavoro, l'eventuale inadeguatezza nella gestione dell'organizzazione del lavoro e dell'ambiente di lavoro, carenze nella comunicazione, etc.

Art. 4 - Individuazione di problemi di stress lavoro-correlato

1. Data la complessità del fenomeno stress, il presente accordo non intende fornire una lista esaustiva dei potenziali indicatori di stress. Comunque, un alto tasso di assenteismo o una elevata rotazione del personale, frequenti conflitti interpersonali o lamentele da parte dei lavoratori sono alcuni dei segnali che possono denotare un problema di stress lavoro-correlato.

2. L'individuazione di un eventuale problema di stress lavoro-correlato può implicare una analisi su fattori quali l'eventuale inadeguatezza nella gestione dell'organizzazione e dei processi di lavoro (disciplina dell'orario di lavoro, grado di autonomia, corrispondenza tra le competenze dei lavoratori ed i requisiti professionali richiesti, carichi di lavoro, etc.), condizioni di lavoro e ambientali (esposizione a comportamenti illeciti, rumore, calore, sostanze pericolose, etc.), comunicazione (incertezza in ordine alle prestazioni richieste, alle prospettive di impiego o ai possibili cambiamenti, etc.) e fattori soggettivi (tensioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di mancanza di attenzione nei propri confronti, etc.).

3. Qualora si individui un problema di stress lavoro-correlato, occorre adottare misure per prevenirlo, eliminarlo o ridurlo. Il compito di stabilire le misure appropriate spetta al datore di lavoro. Queste misure saranno adottate con la partecipazione e la collaborazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti.

Art. 5 - Responsabilità dei datori di lavoro e dei lavoratori.

1. Secondo la direttiva-quadro 89/391, tutti i datori di lavoro hanno l'obbligo giuridico di tutelare la salute e sicurezza sul lavoro dei lavoratori. Questo dovere si applica anche in presenza di problemi di stress lavoro-correlato in quanto essi incidano su un fattore di rischio lavorativo rilevante ai fini della tutela della salute e della sicurezza. Tutti i lavoratori hanno un generale dovere di rispettare le misure di protezione determinate dal datore di lavoro.

2. La gestione dei problemi di stress lavoro-correlato può essere condotta sulla scorta del generale processo di valutazione dei rischi ovvero attraverso l'adozione di una

separata politica sullo stress e/o con specifiche misure volte a identificare i fattori di stress.

Art. 6 - Prevenire, eliminare o ridurre i problemi di stress lavoro-correlato

1. La prevenzione, l'eliminazione o la riduzione dei problemi di stress lavoro-correlato può comportare l'adozione di varie misure. Queste misure possono essere collettive, individuali o di entrambi i tipi. Possono essere introdotte sottoforma di specifiche misure mirate a fattori di stress individuati o quale parte di una politica integrata sullo stress che includa misure sia preventive che di risposta.

2. Laddove nel luogo di lavoro non siano presenti professionalità adeguate, possono essere chiamati esperti esterni, secondo la legislazione europea e nazionale, gli accordi collettivi e la prassi.

3. Una volta adottate, le misure anti-stress dovrebbero essere regolarmente riviste per valutare se sono efficaci, se consentono un uso ottimale delle risorse e se sono ancora idonee o necessarie.

4. Tali misure potrebbero includere, per esempio:

- misure di gestione e comunicazione, chiarendo, ad esempio, gli obiettivi aziendali ed il ruolo di ciascun lavoratore ovvero assicurando un adeguato sostegno da parte della dirigenza ai singoli lavoratori ed ai gruppi o conciliando responsabilità e potere di controllo sul lavoro o, infine, migliorando la gestione dell'organizzazione e dei processi di lavoro, le condizioni lavorative e l'ambiente di lavoro,
- la formazione dei dirigenti e dei lavoratori per accrescere la loro consapevolezza e conoscenza dello stress, delle sue possibili cause e di come affrontarlo e/o adattarsi al cambiamento,
- l'informazione e la consultazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti, secondo la legislazione europea e nazionale, gli accordi collettivi e la prassi.

Art. 7 - Realizzazione e sviluppo nel tempo

1. Nel contesto dell'articolo 139 del Trattato, il presente accordo quadro volontario europeo impegna i membri dell'UNICE/UEAPME, CEEP e ETUC (e l'unione dei comitati EUROCADRES/CEC) ad applicarlo in conformità alle procedure ed alle specifiche prassi proprie della gestione e del lavoro negli Stati membri e nei Paesi della Area Economica Europea.

2. Inoltre, le parti firmatarie invitano le rispettive organizzazioni affiliate nei Paesi candidati ad applicare il presente accordo.

3. L'applicazione del presente accordo avverrà entro tre anni dalla data della sua sottoscrizione.

4. Le organizzazioni affiliate forniranno un resoconto sull'applicazione del presente accordo al Comitato per il Dialogo Sociale. Nei primi tre anni dalla data di sottoscrizione del presente accordo, il Comitato per il Dialogo Sociale predisporrà annualmente una tabella riepilogativa sull'evoluzione in corso relativamente all'applicazione dell'accordo. Un rapporto completo sulle misure attuative adottate sarà predisposto dal Comitato per il Dialogo Sociale nel corso del quarto anno.

5. Le parti firmatarie valuteranno e rivedranno l'accordo in qualsiasi momento a decorrere dal quinto anno dalla data della firma, se richiesto da una di esse.

6. In caso di controversie sul contenuto del presente accordo, le organizzazioni affiliate interessate possono congiuntamente o separatamente rivolgersi alle parti firmatarie, che risponderanno congiuntamente o separatamente.

7. Nell'applicazione del presente accordo, le associazioni aderenti alle parti firmatarie eviteranno oneri superflui a carico delle piccole e medie imprese.

8. L'applicazione del presente accordo non costituisce valida base per ridurre il livello generale di protezione fornito ai lavoratori nell'ambito dello stesso.

9. Il presente accordo non pregiudica il diritto delle parti sociali di concludere, a livello adeguato, incluso quello europeo, accordi che lo adattino e/o lo integrino in modo da tener conto di specifiche necessità delle parti sociali interessate.

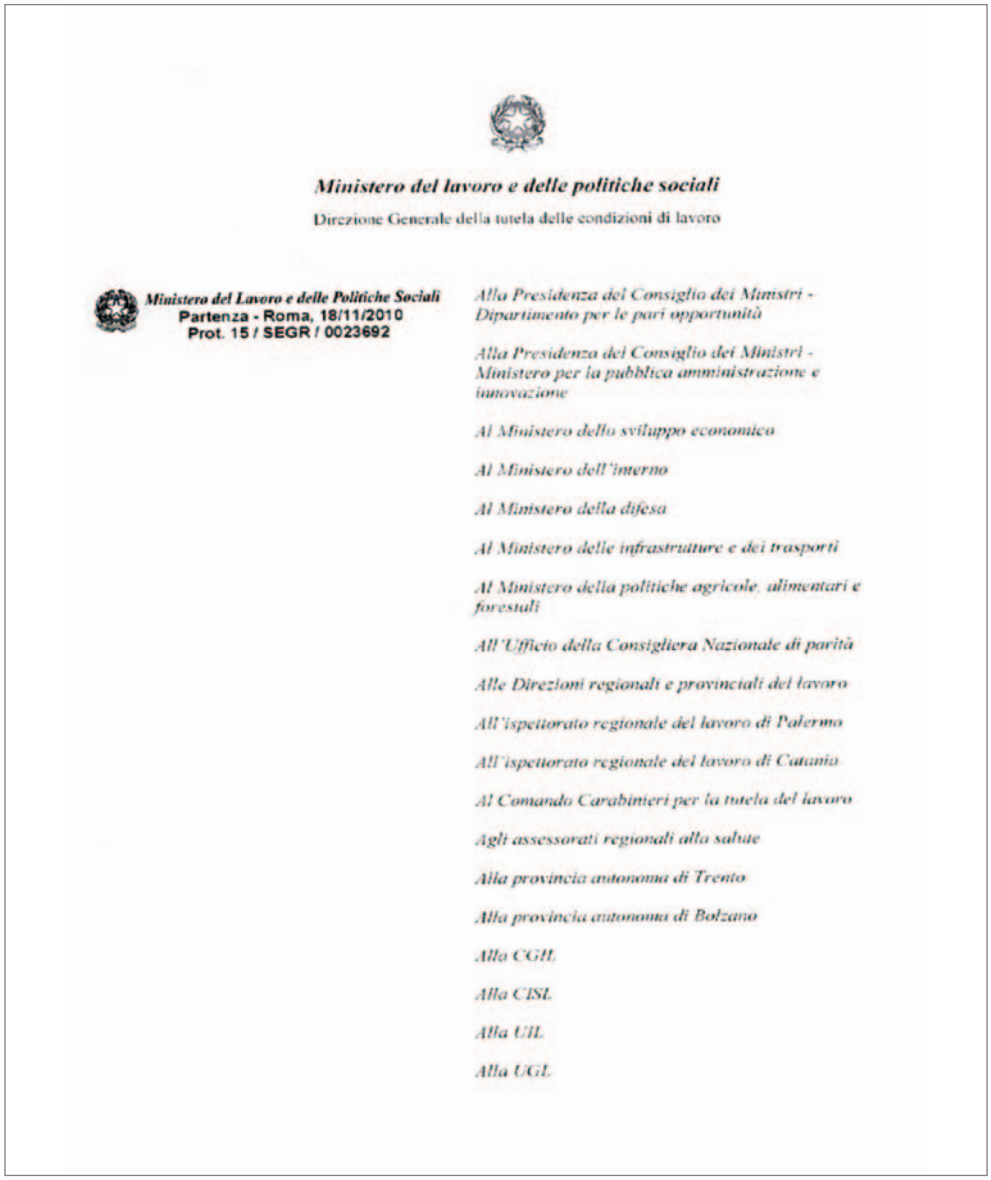
Il comma 3 si intende cancellato.

CONFINDUSTRIA
CONFAPI
CONFARTIGIANATO
CASARTIGIANI
CLAAI
CNA
CONFESERCENTI
CONFCOOPERATIVE
LEGACOOPERATIVE
AGCI
CONFSERVIZI
CONFAGRICOLTURA
COLDIRETTI

CGIL
CISL
UIL

INDICAZIONI NECESSARIE ALLA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO ELABORATE DALLA COMMISSIONE CONSULTIVA PERMANENTE

(m_lps. 15 REGISTRO UFFICIALE MINISTERO partenza 0023692. 18.11.10)



Ministero del lavoro e delle politiche sociali

Direzione Generale della tutela delle condizioni di lavoro

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
Partenza - Roma, 18/11/2010
Prot. 15 / SEGR / 0023692

Alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le pari opportunità

Alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Ministero per la pubblica amministrazione e innovazione

Al Ministero dello sviluppo economico

Al Ministero dell'interno

Al Ministero della difesa

Al Ministero delle infrastrutture e dei trasporti

Al Ministero della politiche agricole, alimentari e forestali

All'Ufficio della Consigliera Nazionale di parità

Alle Direzioni regionali e provinciali del lavoro

All'ispettorato regionale del lavoro di Palermo

All'ispettorato regionale del lavoro di Catania

Al Comando Carabinieri per la tutela del lavoro

Agli assessorati regionali alla salute

Alla provincia autonoma di Trento

Alla provincia autonoma di Bolzano

Alla CGIL

Alla CISL

Alla UIL

Alla UGL

Alla CISAL

Alla CONFSAL

Alla CIU

Alla CIDA

Alla CONFINDUSTRIA

Alla CONFCOMMERCIO

Alla CONFAGRICOLTURA

Alla CONFARTIGIANATO

Alla CNA

Alla CONFESERCENTI

Alla CONFAPI

Alla CONFCOOPERATIVE

All'ABI

LORO SEDI

Oggetto: lettera circolare in ordine alla approvazione delle indicazioni necessarie alla valutazione del rischio da stress lavoro-correlato di cui all'articolo 28, comma 1-bis, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, e successive modifiche e integrazioni.

In attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 6, comma 8, lettera m-quater, e all'articolo 28, comma 1-bis, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, e successive modificazioni e integrazioni, la Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro di cui all'articolo 6 del medesimo provvedimento ha approvato, alla riunione del 17 novembre, le seguenti indicazioni per la valutazione dello stress lavoro-correlato.

Indicazioni della Commissione consultiva per la valutazione dello *stress* lavoro-correlato (articoli 6, comma 8, lettera m-quater, e 28, comma 1-bis, d.lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni)

Quadro normativo di riferimento, finalità e struttura del documento

L'articolo 28, comma 1, del d.lgs. 9 aprile 2008, n. 81, di seguito d.lgs. n. 81/2008, prevede che la valutazione dei rischi debba essere effettuata tenendo conto, tra l'altro, dei rischi da *stress* lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004. In ragione delle difficoltà operative ripetutamente segnalate in ordine alla individuazione delle corrette modalità di attuazione di tale previsione legislativa, in sede di adozione delle disposizioni integrative e correttive al citato d.lgs. n. 81/2008, è stato introdotto all'articolo 28 il comma 1-bis, con il quale si è attribuito alla Commissione consultiva il compito di formulare indicazioni metodologiche in ordine al corretto adempimento dell'obbligo, finalizzate a indirizzare le attività dei datori di lavoro, dei loro consulenti e degli organi di vigilanza. Al fine di rispettare, entro il termine del 31 dicembre 2010, la previsione di cui all'articolo 28, commi 1 e 1-bis, del d.lgs. n. 81/2008, la Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro ha costituito un proprio comitato a composizione tripartita il quale, a seguito di ampio confronto tra i propri componenti, ha elaborato il presente documento, licenziato dalla Commissione consultiva nella propria riunione del 17 novembre 2010.

Le indicazioni metodologiche sono state elaborate nei limiti e per le finalità puntualmente individuati dalla Legge tenendo conto della ampia produzione scientifica disponibile sul tema e delle proposte pervenute all'interno alla Commissione consultiva e sono state redatte secondo criteri di semplicità, brevità e comprensibilità.

Il documento indica un percorso metodologico che rappresenta il livello minimo di attuazione dell'obbligo di valutazione del rischio da *stress* lavoro-correlato per tutti i datori di lavoro pubblici e privati.

Definizioni e indicazioni generali

Lo *stress* lavoro-correlato viene descritto all'articolo 3 dell'Accordo Europeo dell'8 ottobre 2004 - così come recepito dall'Accordo Interconfederale del 9 giugno 2008 - quale "condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o aspettative riposte in loro" (art. 3, comma 1). Nell'ambito del lavoro tale squilibrio si può verificare quando il lavoratore non si sente in grado di corrispondere alle richieste lavorative. Tuttavia non tutte le manifestazioni di *stress* sul lavoro possono essere considerate come *stress* lavoro-correlato. Lo *stress* lavoro-correlato è quello causato da vari fattori propri del contesto e del contenuto del lavoro.

La valutazione del rischio da *stress* lavoro-correlato è parte integrante della valutazione dei rischi e viene effettuata (come per tutti gli altri fattori di rischio) dal datore di lavoro avvalendosi del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) con il coinvolgimento del medico competente, ove nominato, e previa consultazione del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS/RLST).

E', quindi, necessario preliminarmente indicare il percorso metodologico che permetta una corretta identificazione dei fattori di rischio da *stress* lavoro-correlato, in modo che da tale identificazione discendano la pianificazione e realizzazione di misure di eliminazione o, quando essa non sia possibile, riduzione al minimo di tale fattore di rischio.

A tale scopo, va chiarito che le necessarie attività devono essere compiute con riferimento a tutte le lavoratrici e a tutti i lavoratori, compresi dirigenti e preposti. La valutazione prende in esame non singoli ma gruppi omogenei di lavoratori (per esempio, per mansioni o partizioni organizzative) che risultino esposti a rischi dello stesso tipo secondo una individuazione che ogni datore di lavoro può autonomamente effettuare in ragione della effettiva organizzazione aziendale (potrebbero essere, ad esempio, i turnisti, i dipendenti di un determinato settore oppure chi svolge la medesima mansione, etc.).

Metodologia

La valutazione si articola in due fasi: una necessaria (la valutazione preliminare); l'altra eventuale, da attivare nel caso in cui la valutazione preliminare riveli elementi di rischio da *stress* lavoro-correlato e le misure di correzione adottate a seguito della stessa, dal datore di lavoro, si rivelino inefficaci.

La valutazione preliminare consiste nella rilevazione di indicatori oggettivi e verificabili, ove possibile numericamente apprezzabili, appartenenti quanto meno a tre distinte famiglie:

I. Eventi sentinella, quali ad esempio: indici infortunistici; assenze per malattia; turnover; procedimenti e sanzioni; segnalazioni del medico competente; specifiche e frequenti lamentele formalizzate da parte dei lavoratori. I predetti eventi sono da valutarsi sulla base di parametri omogenei individuati internamente alla azienda (es. andamento nel tempo degli indici infortunistici rilevati in azienda).

II. Fattori di contenuto del lavoro, quali ad esempio: ambiente di lavoro e attrezzature; carichi e ritmi di lavoro; orario di lavoro e turni; corrispondenza tra le competenze dei lavoratori e i requisiti professionali richiesti.

III. Fattori di contesto del lavoro, quali ad esempio: ruolo nell'ambito dell'organizzazione; autonomia decisionale e controllo; conflitti interpersonali al lavoro; evoluzione e sviluppo di carriera; comunicazione (es. incertezza in ordine alle prestazioni richieste).

In questa prima fase possono essere utilizzate liste di controllo applicabili anche dai soggetti aziendali della prevenzione che consentano una valutazione oggettiva, complessiva e, quando possibile, parametrica dei fattori di cui ai punti I, II e III che precedono.

In relazione alla valutazione dei fattori di contesto e di contenuto di cui sopra (punti II e III dell'elenco) occorre sentire i lavoratori e/o il RLS/RLST. Nelle aziende di maggiori dimensioni è possibile sentire un campione rappresentativo di lavoratori. La scelta delle modalità tramite cui sentire i lavoratori è rimessa al datore di lavoro, anche in relazione alla metodologia di valutazione adottata.

Ove dalla valutazione preliminare non emergano elementi di rischio da *stress* lavoro-correlato tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive, il datore di lavoro sarà unicamente

tenuto a darne conto nel Documento di Valutazione del Rischio (DVR) e a prevedere un piano di monitoraggio.
Diversamente, nel caso in cui si rilevino elementi di rischio da *stress* lavoro-correlato tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive, si procede alla pianificazione ed alla adozione degli opportuni interventi correttivi (ad esempio, interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi, etc.). Ove gli interventi correttivi risultino inefficaci, si procede, nei tempi che la stessa impresa definisce nella pianificazione degli interventi, alla fase di valutazione successiva (c.d. valutazione approfondita).

La valutazione approfondita prevede la valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori, ad esempio attraverso differenti strumenti quali questionari, *focus group*, interviste semi-strutturate, sulle famiglie di fattori/indicatori di cui all'elenco sopra riportato. Tale fase fa riferimento ovviamente ai gruppi omogenei di lavoratori rispetto ai quali sono state rilevate le problematiche. Nelle aziende di maggiori dimensioni è possibile che tale fase di indagine venga realizzata tramite un campione rappresentativo di lavoratori.

Nelle imprese che occupano fino a 5 lavoratori, in luogo dei predetti strumenti di valutazione approfondita, il datore di lavoro può scegliere di utilizzare modalità di valutazione (es. riunioni) che garantiscano il coinvolgimento diretto dei lavoratori nella ricerca delle soluzioni e nella verifica della loro efficacia.

Disposizioni transitorie e finali

La data del 31 dicembre 2010, di decorrenza dell'obbligo previsto dall'articolo 28, comma 1-bis, del d.lgs. n. 81/2008, deve essere intesa come data di avvio delle attività di valutazione ai sensi delle presenti indicazioni metodologiche. La programmazione temporale delle suddette attività di valutazione e l'indicazione del termine finale di espletamento delle stesse devono essere riportate nel documento di valutazione dei rischi. Gli organi di vigilanza, ai fini dell'adozione dei provvedimenti di propria competenza, terranno conto della decorrenza e della programmazione temporale di cui al precedente periodo.

Allo scopo di verificare l'efficacia della metodologia qui indicata, anche per valutare l'opportunità di integrazioni alla medesima, la Commissione Consultiva provvederà ad elaborare una relazione entro 24 mesi dalla approvazione delle presenti indicazioni metodologiche, a seguito dello svolgimento del monitoraggio sulle attività realizzate. Le modalità di effettuazione di tale monitoraggio saranno definite dalla Commissione Consultiva.

I datori di lavoro che, alla data della approvazione delle presenti indicazioni metodologiche, abbiano già effettuato la valutazione del rischio da stress lavoro-correlato coerentemente ai contenuti dell'Accordo europeo dell'8 ottobre 2004 – così come recepito dall'Accordo Interconfederale del 9 giugno 2008 – non debbono ripetere l'indagine ma sono unicamente tenuti all'aggiornamento della medesima nelle ipotesi previste dall'articolo 29, comma 3, del d.lgs. n. 81/2008, secondo quanto indicato nel presente documento.

Tanto si segnala, anche tenendo conto della rilevanza del documento ai fini degli adempimenti relativi alla valutazione dei rischi da lavoro, con invito a garantire la massima divulgazione delle indicazioni di cui all'oggetto.

Il Direttore Generale
della tutela delle condizioni di lavoro
(Dott. Giuseppe Umberto Mastropietro)

LA "SICUREZZA DEI DATI" NEL PROCESSO VALUTATIVO

Diversi sono i richiami alla tutela della sicurezza dei dati, sia in termini generali sia in termini specifici (segreto industriale e segreto professionale) contenuti nel D. Lgs 81/08 e s.m.i. Infatti, all'art. 1 c. 3 è previsto che "*gli atti, i provvedimenti e gli adempimenti attuativi del presente decreto sono effettuati nel rispetto dei principi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196*"; tale richiamo è ancora ripetuto in diversi articoli dello stesso decreto. Relativamente all'obbligo del "segreto industriale", tutelato dall'art. 623 c.p. ed in essere per "*chiunque, venuto a cognizione per ragione del suo stato o ufficio, o della sua professione…di notizie destinate a rimanere segrete, sopra…applicazioni industriali…*", esso è richiamato all'art. 50 c. 6 che recita "*Il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza è tenuto al rispetto delle disposizioni di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e del segreto industriale relativamente alle informazioni contenute nel documento di valutazione dei rischi…, nonché al segreto in ordine ai processi lavorativi di cui vengono a conoscenza nell'esercizio delle funzioni*".
Per quanto concerne poi il peculiare obbligo del "segreto professionale", già in capo al medico competente in quanto ribadito dallo specifico Codice deontologico professionale medico e, in virtù dell'art. 622 c.p. in capo anche a chi "*per ragione del proprio stato o ufficio*" ne ha notizia, è anch'esso citato nel D. Lgs 81/08 e s.m.i. tutte le volte in cui trattasi della gestione, di pertinenza non esclusiva del medico competente, di documentazione a contenuto sanitario.
Pertanto, se i suddetti richiami del D.Lgs. 81/08 a tutele già previste obbligatoriamente da altri dispositivi di legge, risultano di certo utili rafforzativi, di tutt'altro spessore si configura quanto riportato all'art. 39, c. 1, del Decreto citato e cioè che "*L'attività di medico competente è svolta secondo i principi della medicina del lavoro e del codice etico della Commissione internazionale di salute occupazionale (ICOH)*"; è auspicabile un'estensione della previsione di cui all'art. 39 c. 1 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i. anche al RSPP ed agli ASPP.
Il codice etico dell'ICOH, nella sua ultima edizione del 2002, è diretto a tutti gli Operatori di Medicina del Lavoro intesi come "*tutti coloro i quali per professione svolgono attività concernenti la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro…comprendono personale medico e paramedico, ispettori del lavoro, igienisti e psicologi del lavoro, specialisti in ergonomia, in terapia riabilitativa, nella prevenzione degli incidenti, nel miglioramento dell'ambiente lavorativo nonché nella ricerca…*", a motivo sia della "*consapevolezza della complessità e della eventuale conflittualità delle responsabilità degli addetti alla salute e alla sicurezza su luogo di lavoro rispetto ai lavoratori, ai datori di lavoro, al pubblico…*", sia dell' "*emergente sviluppo di un approccio multidisciplinare nella Medicina del Lavoro di specialisti provenienti da professioni diverse*". Il codice etico "*…potrà contribuire a stabilire dei principi comuni per attivare la collaborazione di tutti gli addetti ed a promuovere sia il lavoro di gruppo che un approccio multidisciplinare alla medicina del lavoro…*" poiché "*… quando esperti provenienti da diverse discipline lavorano insieme in un'ottica multidisciplinare, essi dovrebbero sforzarsi di basare le proprie azioni su valori condivisi e sulla conoscenza reciproca dei propri doveri, obblighi, responsabilità e standard professionali*".
Dal momento che "*Agli operatori di Medicina del Lavoro spetta il compito di proteggere la vita e la salute del lavoratore, nel rispetto della dignità umana e nel mantenimento dei più alti principi etici durante l'attuazione delle strategie e dei programmi di Medicina del Lavoro. Integrità nella condotta professionale, imparzialità, segreto professionale e rispetto della privacy del lavoratore fanno parte di questi obblighi*", di seguito saranno

analizzati i momenti del processo valutativo per i quali è necessario attuare particolari forme di tutela per la migliore tutela del segreto professionale/industriale e della privacy.
Il proposto modello di valutazione del rischio da stress lavoro-correlato, come già riportato nei relativi capitoli, è articolato in 3 fasi (Fase propedeutica, Fase della valutazione preliminare, Fase della valutazione approfondita); prevalentemente nelle fasi di valutazione preliminare e valutazione approfondita, tenuto conto delle attività da svolgere, potrebbero presentarsi problematiche correlate alla sicurezza dei dati.
Nella *Fase di valutazione preliminare,* dovendosi raccogliere dati su, ad es. assenze per malattia, infortuni, se non attuate specifiche procedure, si potrebbe presentare qualche criticità. Dal momento, comunque, che i dati riferiti a gruppi omogenei così come individuati dal datore di lavoro ai fini della specifica valutazione, sono in forma anonima, si potrebbe ovviare incaricando di tale raccolta soggetti afferenti all'ufficio del personale, essendo comunque gli stessi già investiti di un preciso compito, con le relative responsabilità, in ambito di sicurezza dei dati.
Allo stesso modo, la compilazione della scheda di rilevazione di dati socio-demografici che precede il questionario strumento-indicatore, da utilizzare nella *Fase di valutazione approfondita,* è raccomandata solo nel contesto di aziende con un numero superiore a 50 dipendenti, proprio per la necessità della migliore garanzia dell'anonimato; in ogni caso, indipendentemente dalla compilazione o meno di detta scheda, dovrebbe essere attivata una procedura di riconsegna tale da garantire la non riconducibilità al compilatore stesso, ad es. in busta chiusa.
Se in sostituzione o in aggiunta al questionario, è utilizzata la tecnica del focus group, bisogna attuare delle procedure che garantiscano la tutela della privacy e/o del segreto professionale.
Pertanto, dal momento che il proposto modello di valutazione del rischio da stress lavoro-correlato, come già riportato nei relativi capitoli, prevede il coinvolgimento, in tutte le fasi del processo stesso, di diversi soggetti:

- Datore di lavoro e/o dirigenti e/o preposti;
- RSPP e ASPP;
- RLS/RLST;
- Lavoratori;
- Medico Competente.

Si consiglia di attenersi a quanto di seguito riportato.
Dal momento che il processo valutativo richiede l'acquisizione di dati anche di tipologia "sensibili" e "giudiziari", seppur in forma anonima, si ritiene opportuno, già nella *Fase propedeutica*, in considerazione anche di quanto in precedenza riportato, attuare un'adeguata formazione sulla sicurezza dei dati, sul segreto professionale e sul segreto industriale, vincolando in modo formale, tutti i partecipanti, al relativo obbligo di segretezza. Si consiglia, come previsto dal D.Lgs. 196/03, l'individuazione del "responsabile del trattamento dei dati" (art. 29) e degli "incaricati del trattamento dei dati" (art. 28), da parte del "titolare del trattamento dei dati" (art. 28); tali designazioni sono effettuate per iscritto con una puntuale individuazione dell'ambito del trattamento consentito.
Sarà compito del moderatore del focus group formare i partecipanti in merito soprattutto alla sicurezza dei dati e del segreto professionale relativamente alle informazioni acquisite nel corso di tali incontri, in considerazione del fatto che, tenuto conto che trattasi di un "gruppo di discussione", potrebbero essere, anche se involontariamente, riportati anche dati facilmente riconducibili al soggetto interessato, con la conseguente mancanza di anonimato.

Si ringraziano tutte le aziende nonché i datori di lavoro, le figure della prevenzione ed i lavoratori che hanno partecipato all'indagine per la validazione del modello di valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato. Hanno dato il loro consenso alla presente citazione:
Agenzia del territorio - Ufficio provinciale di Ravenna - Ravenna
Azienda Ospedaliera Universitaria - Policlinico Messina - Messina
ARES 118 - Roma
Auchan - Bari
Azienda Open Service srl di Marcon - Venezia
Biblioteca Statale A. Baldini - Roma
BCC Creditio Cooperativo Ravennate & Imolese - Ravenna
CIR food Cooperativa Italiana di Ristorazione - Reggio Emilia
Consiglio Regionale del Piemonte - Torino
Cooperativa Sociale Terr.A. di Padova - Padova
EMAK SPA - Reggio Emilia
FERROSUD S.p.A. - Matera
I.C.E.L. S.C.p.a. Conduttori energie - Ravenna
INEA - Roma
Istituto Statale d'Arte "P. Selvatico" - Padova
Leroy Merlin - Bari
Logista Italia spa - Roma
Milano 90 srl - Roma
Ministero dei Trasporti Gestione Governativa Ferrovia Circumetnea - Catania
Pragma srl - Roma
Provincia autonoma di Bolzano - Servizio Strada Ripartizione 12 - Bolzano
Radiotelevisione Azienda Speciale - RAS Bolzano - Bolzano
RAI Bari - Bari
SCS Consulting - Bologna
Seacoop Società cooperativa Sociale onlus - Imola
S.I.C. Società Adriatica Impianti e Cavi - Ravenna
Titano Edilizia - Roma
UO (Igiene Tossicologia e prevenzione occupazionale Spedali civili di Brescia) - Brescia
Università degli Studi di Bari - Bari
Vetriceramici S.p.a. - Ravenna
W.M. Working and Management - Bologna

Si ringraziano altresì i referenti tecnico scientifici e i loro collaboratori che hanno supportato lo studio territoriale:
Dott. Andrea Alberini - Consulente SCS Consulting
Prof. Pietro Apostoli - Università di Brescia Facoltà di Medicina e Chirurgia Dipartimento Medicina sperimentale e applicata
Prof. Mario Barbaro - Università di Messina Facoltà di Medicina e Chirurgia Dipartimento Medicina sociale del territorio
Prof. Giovanni Battista Bartolucci - Università di Padova, Dipartimento di Medicina ambientale e sanità pubblica
Prof. Marcello Bellia - Università di Catania, Facoltà di Medicina e Chirurgia dipartimento di Medicina Interna e Patologie sistemiche
Dott. Daniela Bonatti - Equipe medica del Servizio aziendale di medicina del lavoro - Sezione clinica
Dott. Marco Broccoli - AUSL Ravenna Dirigente Medico del Servizio di prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro
Prof. Giovanni Costa - Università di Milano Facoltà di Medicina e Chirurgia Dipartimento Medicina del Lavoro
Prof. Danilo Cottica - Fondazione Salvatore Maugeri
Dott. Sergio Fantini - Medico Competente ARES 118
Prof. Fabriziomaria Gobba - Università di Modena e Reggio Emilia Facoltà di Medicina e Chirurgia Dipartimento Scienze di sanità pubblica
Dott. Laura Marcellini - Medico Competente libero professionista
Prof. Canzio Romano - Università Torino, Facoltà di Medicina e Chirurgia, Dipartimento di Traumatologia, Ortopedia e Medicina del Lavoro
Dott. Maria Grazia Ruffino - Medico Competente libero professionista
Prof. Leonardo Soleo - Università di Bari Facoltà di Medicina e Chirurgia, Dipartimento di Medicina interna e medicina Pubblica

Si ringrazia, altresì, per la stimolante collaborazione e supporto al lavoro:
Stavroula Leka - Università di Nottingham - Regno Unito
Tom Cox - Università di Nottingham - Regno Unito
Peter J Kelly - Health and Safety Executive - Regno Unito
Colin Mackay - Health and Safety Executive - Regno Unito

IMPLEMENTAZIONE E MONITORAGGIO
INAIL
Dipartimento Medicina del Lavoro - ex ISPESL
Direzione Centrale Prevenzione
Sovrintendenza Medica Generale