

CONSIDERAZIONI SULLE ATTIVITÀ ESEGUITE PER L'UNIONE DELLE TERRE D'ARGINE PER LA VALUTAZIONE DELLO STRESS CORRELATO AL LAVORO E SUI RELATIVI ESITI

Presentazione

Il D.Lgs 81/08, relativo alla tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, prevede che il Datore di Lavoro esegua la valutazione di tutti i rischi, inclusi i rischi da stress correlati al lavoro. La metodologia di esecuzione della suddetta attività viene demandata alle linee guida fornite dalla Commissione consultiva permanente. Tale atto è stato emanato successivamente, sotto forma di indicazioni, da seguire per la redazione del documento di valutazione dei fattori rischio da stress correlati al lavoro e relative misure di riduzione.

Nelle pagine successive viene riportato lo schema del percorso metodologico di valutazione seguito per l'Unione delle Terre d'Argine, secondo le indicazioni della Commissione.

Le indicazioni della Commissione Consultiva Permanente richiamano esplicitamente l'accordo quadro europeo sullo stress nei luoghi di lavoro (, recepito in Italia come accordo interconfederale tra associazioni datoriali ed associazioni sindacali. In esso viene esplicitamente affermato che:

- *Non tutti i luoghi di lavoro sono necessariamente interessati dallo stress (art.1, c.2).* E' importante sapere però che lo stress può colpire chiunque a qualunque livello aziendale e qualunque sia la mansione. 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. Secondo la Commissione Europea lo stress lavoro-correlato può anche essere definito come: "Reazione ad aspetti avversi e nocivi del contenuto, dell'ambiente e dell'organizzazione del lavoro. Uno stato caratterizzato da elevati livelli di eccitazione ed ansia, spesso accompagnati da senso di inadeguatezza".
- *Non tutte le manifestazioni di stress sono necessariamente negative (art.3, c.1, 2);*
- *Lo stress non è una malattia (art.3, c.3),* tuttavia una situazione di prolungata tensione può ridurre l'efficienza sul lavoro e può determinare un cattivo stato di salute. Ne consegue che lo stress, influenzando sulla salute delle singole persone, può influire sulla salute delle organizzazioni.
- *Non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro possono essere considerate come stress lavoro-correlato (art.3, c.4).* Lo stress che ha origine fuori dall'ambito di lavoro può condurre a cambiamenti nel comportamento e ad una ridotta efficienza sul lavoro. Lo stress lavoro-correlato può essere causato da fattori diversi come il contenuto del lavoro, l'eventuale inadeguatezza nella gestione e nell'organizzazione del lavoro e dell'ambiente di lavoro, carenze nella comunicazione, etc.
- *L'individuazione dello stress può implicare l'analisi di fattori oggettivi e soggettivi (art.4, c.2).* Sono esempi di fattori soggettivi: tensioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alle situazioni, percezione di mancanza di attenzione nei propri confronti, problemi personali, familiari, relazionali e di salute.
- *Il compito di stabilire le misure per prevenire, eliminare o ridurre lo stress spetta al datore di lavoro e le misure sono adottate con la partecipazione e la collaborazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti (art.4, c.5).* Il datore di lavoro ha l'obbligo giuridico di tutelare la salute e sicurezza sul lavoro dei lavoratori. I lavoratori hanno un generale dovere di rispettare le misure di protezione determinate dal datore di lavoro.
- *La gestione dei problemi di stress può essere condotta sulla scorta del generale processo di valutazione dei rischi (art.5, c.2).* 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 collaborazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti.
- *Laddove sul luogo di lavoro non siano presenti professionalità adeguate, possono essere chiamati esperti esterni (art.6, c.2)*

In definitiva lo stress non è un fattore che risiede nell'individuo o nell'ambiente, ma è il risultato di un processo che coinvolge l'individuo durante la sua interazione con l'ambiente. La rilevazione valutando questi contatti e cercando strategie per far fronte ai problemi emersi, consente di intervenire per eliminare o ridurre la condizione di stress.

Finalità

La valutazione non ha come obiettivo l'individuazione dei singoli casi né l'attribuzione di responsabilità individuali ma 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;
- offrire ai datori di lavoro ed ai lavoratori un quadro di riferimento per individuare e prevenire o gestire problemi di stress lavoro-correlato.

Metodologia e Valutazione

I dirigenti dell'Unione delle Terre d'Argine (datori di lavoro), supportati dall'ufficio sicurezza, hanno stabilito di redigere un documento di valutazione dello stress correlato al lavoro per settori e/o servizi per ciascun datore di lavoro.

La valutazione prevede diverse fasi, preliminarmente alle quali si è resa necessaria la costituzione del gruppo di lavoro, comprendente il Datore di lavoro, l'RSPP, la Referente interna dell'ufficio sicurezza, il Medico Competente, i Rappresentanti dei Lavoratori ed i referenti dei gruppi omogenei di lavoratori che risultano esposti a rischi dello stesso tipo (individuati da ogni datore di lavoro a seconda della propria organizzazione). Sono stati coinvolti inoltre alcuni referenti dell'Ufficio Personale per aspetti specifici della valutazione.

In accordo con le indicazioni della Commissione la valutazione è stata eseguita in due fasi:

- una necessaria (valutazione preliminare)
- l'altra eventuale (valutazione approfondita) da attivare nel caso in cui la valutazione preliminare riveli elementi di rischio e le misure correttive adottate a seguito della stessa si rivelino inefficaci.

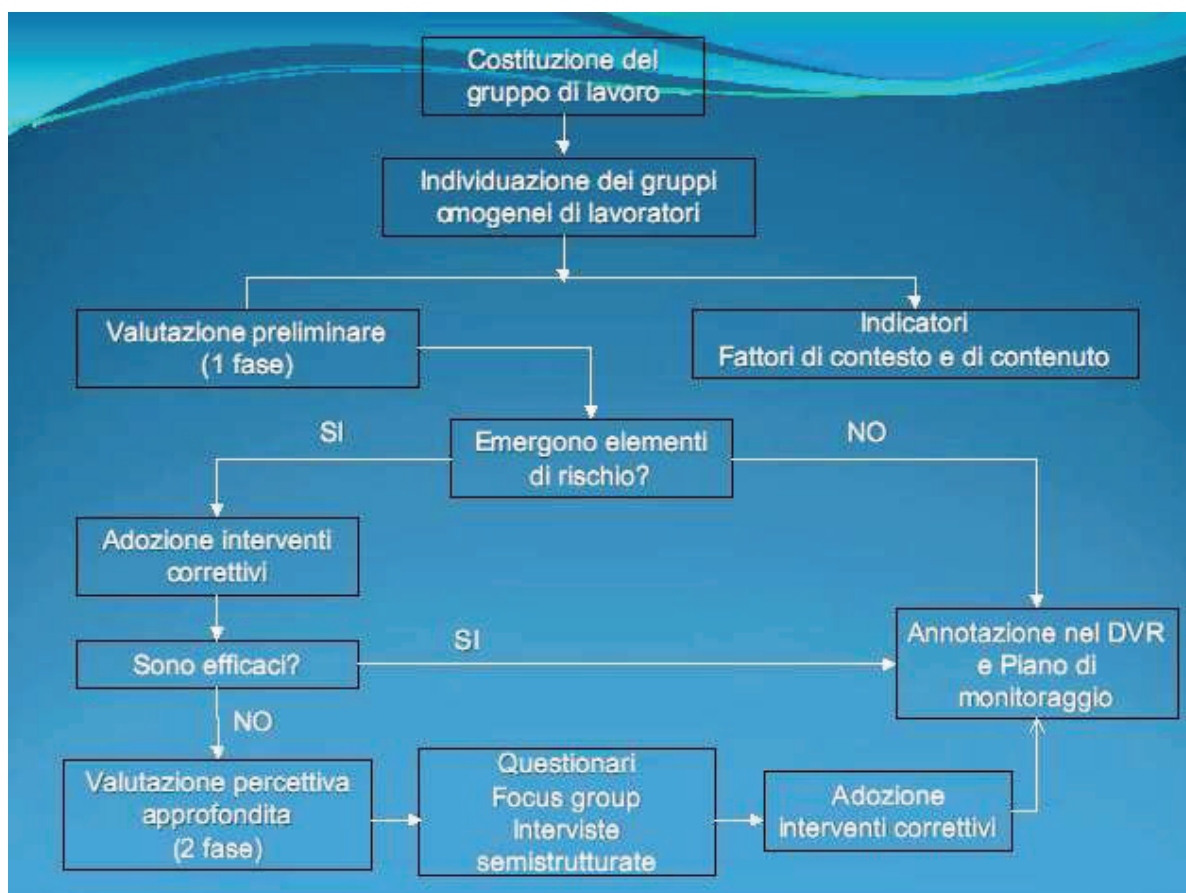
La prima fase (oggettiva). La valutazione preliminare consiste nella rilevazione di indicatori oggettivi e verificabili, ove possibile numericamente apprezzabili, appartenenti quanto meno a tre distinte famiglie:

- Eventi sentinella (indicatori). Ad esempio: indici infortunistici, assenze per malattia, turnover, procedimenti e sanzioni, segnalazioni del medico competente, specifiche e frequenti lamentele formalizzate da parte dei lavoratori, conflitti, contestazioni.
- Fattori di contenuto del lavoro. Ad esempio: ambiente di lavoro e attrezzature, carichi e ritmi di lavoro, orario di lavoro e turni, lavoro notturno, lavorazioni monotone e ripetitive, rapporti con il pubblico, cura ed assistenza a persone malate.
- Fattori di contesto del lavoro. Ad esempio: ruolo nell'ambito dell'organizzazione, autonomia decisionale e controllo, evoluzione e sviluppo di carriera, comunicazione (es. incertezza in ordine alle prestazioni richieste), corrispondenza tra le competenze dei lavoratori e i requisiti professionali richiesti.

La seconda fase (soggettiva). 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.

Questa si effettua sull'insieme dei lavoratori se il livello di rischio si presenta elevato in diverse aree, o su gruppi omogenei a livello di mansione, reparto o altro, se dovesse emergere che la condizione di stress è circoscritta ad aree specifiche.

Di seguito si riporta lo schema della metodologia adottata.



Durante la prima fase di valutazione sono state utilizzate apposite Check-list elaborate dall'INAIL. L'RSPP e gli addetti all'ufficio sicurezza hanno effettuato preliminarmente un incontro con tutti i referenti per mansione, individuati dai DDL per illustrare la metodologia adottata. Sono state distribuite le check list e, dopo la compilazione, l'ufficio sicurezza ha incontrato a singoli gruppi i referenti delle mansioni facenti capo al medesimo datore di lavoro per discuterne i risultati.

I punteggi emersi dalle Check-list (secondo una scala crescente di rischio - basso, medio, alto) sono stati successivamente riportati sui singoli documenti di valutazione dello stress.

Qualora la condizione di rischio ricada nella fascia Bassa o Media (zone verde e gialla) non è necessario procedere alla seconda fase della valutazione. Quest'ultima viene eseguita nel caso in cui il risultato ricada nella fascia Alta di rischio (zona rossa).

Nell'ambito dei settori e/o servizi dell'Unione delle Terre d'Argine la valutazione effettuata ha portato a risultati finali, per tutte le mansioni individuate, di rischio basso, tuttavia sono emersi da parte dei lavoratori e dei loro rappresentanti, alcune possibilità di miglioramento che sono stati trasmessi ai Datori di Lavoro.

Risultati della valutazione

I risultati dalla valutazione sono visivamente riportati nelle tabelle successive, suddivisi per Datore di Lavoro (settori e /o servizi) e sono stati presentati nel corso dell'ultima riunione periodica del servizio di prevenzione e protezione dai rischi (art.35 D.lgs. 81/2008) il 23 settembre 2013.

Anche i lavoratori ed i loro rappresentanti sono stati informati sugli esiti della valutazione durante il primo dei moduli del percorso formativo ai sensi dell'accordo Stato-Regioni del 23.11.2011, che ha interessato nell'ultimo trimestre del 2013, tutti i lavoratori dell'Unione delle Terre d'Argine.

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. |

DATORE DI LAVORO: PATRIZIA MANTOVANI

- SETTORE S2: Finanze, Bilancio e Controllo di Gestione
- SIA: Sistemi Informativi Associati



| MANSIONE | INDICATORI AZIENDALI | CONTESTO DEL LAVORO | CONTENUTO DEL LAVORO | TOTALE CONDIZIONE DI RISCHIO |
|-------------------------------------|----------------------|---------------------|----------------------|------------------------------|
| 1. ADDETTO UFFICI | 0 | 3 | 3 | 6 |
| 2. MANUTENTORE GENERICI | 0 | 4 | 4 | 8 |
| 3. ADDETTO UFFICI VIDEOTERMINALISTA | 0 | 5 | 8 | 13 |
| 4. ADDETTO MANUTENZIONE HARDWARE | 0 | 5 | 9 | 14 |

DATORE DI LAVORO: FRANCESCO SCARINGELLA

- SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI



| MANSIONE | INDICATORI AZIENDALI | CONTESTO DEL LAVORO | CONTENUTO DEL LAVORO | TOTALE CONDIZIONE DI RISCHIO |
|-------------------------|----------------------|---------------------|----------------------|------------------------------|
| 1. PERSONALE EDUCATIVO | 0 | 1 | 6 | 7 |
| 2. PERSONALE AUSILIARIO | 0 | 1 | 3 | 4 |
| 3. ADDETTO UFFICI | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 4. AUTISTA | 0 | 2 | 5 | 7 |

DATORE DI LAVORO: ENRICO PIVA

- SETTORE AMMINISTRAZIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE



| MANSIONE | INDICATORI AZIENDALI | CONTESTO DEL LAVORO | CONTENUTO DEL LAVORO | TOTALE CONDIZIONE DI RISCHIO |
|------------------------|----------------------|---------------------|----------------------|------------------------------|
| 1. ADDETTO AGLI UFFICI | 0 | 5 | 4 | 9 |

DATORE DI LAVORO: RUGGERO CANULLI

- SETTORE SERVIZI SOCIO SANITARI



| MANSIONE | INDICATORI AZIENDALI | CONTESTO DEL LAVORO | CONTENUTO DEL LAVORO | TOTALE CONDIZIONE DI RISCHIO |
|-------------------------|----------------------|---------------------|----------------------|------------------------------|
| 1. ASSISTENTE SOCIALE | 0 | 5 | 5 | 10 |
| 2. ADDETTO FRONT OFFICE | 0 | 5 | 3 | 8 |
| 3. AUTISTA | 0 | 6 | 4 | 10 |

DATORE DI LAVORO: SUSI TINTI

- SERVIZIO DI POLIZIA LOCALE



| MANSIONE | INDICATORI AZIENDALI | CONTESTO DEL LAVORO | CONTENUTO DEL LAVORO | TOTALE CONDIZIONE DI RISCHIO |
|-----------------------------|----------------------|---------------------|----------------------|------------------------------|
| 1. OPERATORE POLIZIA LOCALE | 2 | 3 | 9 | 14 |
| 2 ADDETTO FRONT OFFICE | 2 | 3 | 9 | 14 |

CONSIDERAZIONI FINALI

Dalla prima valutazione del rischio stress correlato al lavoro, eseguita per tutti i lavoratori presenti in tutti i settori e/o servizi dell'Unione delle Terre d'Argine, suddivisi in gruppi omogenei, sono emerse alcune considerazioni comuni.

Indicatori Aziendali (riferiti all'ultimo triennio). Alcuni indicatori tra quelli suggeriti dall'INAIL, quali ad esempio la percentuale di turn over del personale, non sono state considerate poiché ritenute poco significative a causa della situazione economica attuale di tutto il Paese o perché non significativa nel caso della Pubblica Amministrazione. Inoltre gli eventi sismici che hanno interessato l'Emilia Romagna, nel maggio 2012, hanno influenzato alcuni indicatori (esempio l'aumento della percentuale di ferie non godute), pertanto il risultato finale di questa area è viziato da un evento straordinario.

Nell'ambito dell'area Contesto del Lavoro sono stati rilevati i seguenti punti:

- necessità di elaborare un piano formativo per la crescita professionale dei lavoratori;
- predisposizione di un sistema in grado di rilevare e gestire gli eventuali casi di disagio lavorativo;
- maggiore coinvolgimento nell'individuazione degli obiettivi di Settore;
- portare a conoscenza dei lavoratori i nominativi e le competenze delle figure che svolgono un ruolo attivo nel sistema della sicurezza (es. RLS). Quest'ultimo punto è stato trattato durante i predetti corsi di formazione.

Nell'ambito del Contenuto del Lavoro viene evidenziato l'auspicio da parte degli operatori interni di adeguare, in termini numerici, le risorse umane disponibili alle attività eseguite (obiettivo difficilmente perseguibile in ragione della situazione generale del paese e conseguenti disposizioni a livello nazionale).

Si elencano infine le specificità emerse dai singoli servizi, riguardanti l'area Contenuto del lavoro.

- Tutti gli addetti del SETTORE S2 e del SIA, ad eccezione dell'addetto agli uffici (operante in altra sede), segnalano disagi legati al microclima nelle sedi lavorative.
- Gli operatori dei SERVIZI SOCIO SANITARI segnalano la necessità di una chiara definizione dei ruoli ed una minore discordanza nelle informazioni ricevute sul lavoro da parte dei preposti (responsabili di servizio). Inoltre a seguito del trasferimento di alcuni uffici a Borgofortino, gli operatori segnalano disagi legati alle interferenze tra le differenti postazioni lavorative e mancata privacy degli utenti.
- Gli addetti del SERVIZIO AMMINISTRAZIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE segnalano disagi visivi a causa dell'illuminamento non ottimale delle postazioni di lavoro.
- Gli addetti front-office dell'unità territoriale di Carpi della POLIZIA LOCALE segnalano dei disagi legati ad interferenza acustica tra le postazioni di lavoro.

La valutazione dello stress correlato al lavoro è parte integrante del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) ed il datore di lavoro deve prevedere un piano di monitoraggio triennale

Indipendentemente dai risultati ottenuti si è ritenuto opportuno redigere e divulgare ai lavoratori un piano di gestione del rischio da stress correlato al lavoro.

Il piano prevede impegni sia per i lavoratori sia per l'organizzazione.

L'organizzazione si impegna a mettere a disposizione dei lavoratori:

- Ambienti di lavoro salubri e confortevoli.
- Gestione adeguata dell'organizzazione e dei singoli processi lavorativi.
- Definizione e divulgazione di obiettivi chiari ed espliciti.
- Coerenza tra enunciati e prassi operative.
- Valorizzazione delle competenze dei singoli.
- Stimolo delle potenzialità ed ascolto delle istanze dei lavoratori.
- Efficaci modalità di comunicazione.

I lavoratori vengono altresì invitati a:

- Porsi obiettivi realistici ed impegnarsi per raggiungerli.
- Affrontare le difficoltà senza lasciarsi schiacciare da esse.
- Non lasciarsi scoraggiare dagli insuccessi, ma considerarli un momento transitorio.
- Trovare spazio ed energie per accrescere le proprie abilità e la propria professionalità;
- Impegnarsi per risolvere le situazioni lavorative conflittuali senza cadere nell'autocommiserazione, ma cercando di ascoltare realmente il punto di vista degli altri.