

VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO

REGIONE VENETO

AZIENDA ULSS 18
ROVIGO

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE
*Servizio di Prevenzione Igiene e
Sicurezza negli Ambienti di Lavoro*
Dr.ssa Mara Cristofori

FASE 0

VALUTARE ASPETTATIVE E MOTIVAZIONE

SVALUTAZIONE

Aumenta il
disagio

IMPOTENZA APPRESA →

Profezia che si
autoadempie

SOPRAVALUTAZIONE

Quadro normativo

- La Direttiva Quadro 89/391 aveva fissato l'obbligo per il Datore di lavoro di “assicurare la sicurezza e la salute dei lavoratori in tutti gli aspetti legati al lavoro” e di “adattare il lavoro all'uomo”
- **D.Lgs 626/94** tra le misure generali di tutela. Art. 3, ritroviamo i soli “timidi richiami” alla “programmazione della prevenzione mirando ad un complesso che integra in modo coerente nella prevenzione le condizioni tecniche produttive ed organizzative dell'azienda nonché l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro” e “ il rispetto dei principi ergonomici nella concezione dei posti di lavoro, nella scelta delle attrezzature e nella definizione dei metodi di lavoro e produzione, anche per attenuare il lavoro monotono e quello ripetitivo”
Precisava che la valutazione deve riguardare “ tutti i rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari” (**Legge 39/02** che modificava l'art. 4 del D.Lgs 626/94)

Quadro normativo

- **Accordo Quadro Europeo** sullo stress nei luoghi di lavoro **08/10/2004** recepito in Italia dall' **Accordo Interconfederale del 09/06/2008**, pone l'attenzione sullo stress come possibile fattore di rischio, ne precisa la definizione e rimarca la necessità di un percorso specifico di valutazione/gestione del rischio stress lavoro correlato pienamente integrato nel generale processo di valutazione dei rischi.
- **D.Lgs 81/08 art. 28** secondo il quale la valutazione dei rischi deve riguardare “tutti i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori ivi compresi quelli riguardanti i gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari tra cui anche quelli collegati allo **stress lavoro-correlato**, secondo i contenuti dell'Accordo Europeo dell' 08/10/2004”
- **D.Lgs 106/2009** afferma che “La valutazione dello stress lavoro correlato...è effettuata nel rispetto delle indicazioni elaborate dalla Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro, e il relativo obbligo decorre dalla elaborazione delle predette indicazioni e **comunque...a far data dal 1°agosto 2010** ”.

Contenuti dell'Accordo Quadro Europeo sullo stress sul lavoro 8 ottobre 2004

Lo stress si caratterizza per:

Dimensione individuale

Individui diversi possono reagire in maniera differente alla stessa situazione.

Lo stesso individuo può, in momenti diversi della propria vita, reagire in maniera diversa situazioni simili

Nel valutare lo stress è importante considerare le diversità che caratterizzano i singoli lavoratori

Correlazione negativa esposizione-efficienza

Lo stress non è una malattia ma vivere una situazione di stress in maniera prolungata può interferire sull'efficienza lavorativa e causare problemi di salute

Carattere polifattoriale

Numerosi fattori esterni all'ambiente di lavoro possono condurre ad un calo della prestazione lavorativa. Non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro vanno considerate causate dal lavoro stesso.



Contenuti dell'Accordo Quadro Europeo sullo stress sul lavoro 8 ottobre 2004

Lo stress può essere considerato come:

Rischio ubiquitario

Lo stress può riguardare ogni luogo di lavoro ed ogni lavoratore, indipendentemente dalla dimensione dell'azienda

Rischio diffuso ma non necessario

Non tutti i luoghi di lavoro e non tutti i lavoratori ne sono necessariamente interessati

Convenienza

Affrontare e ridurre il problema dello stress sul lavoro può portare ad un miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro, con conseguenti benefici economici e sociali per le aziende ed i lavoratori e la società nel suo insieme



Obiettivi dell'Accordo Quadro Europeo sullo stress sul lavoro dell'8 ottobre 2004

- Promuovere la crescita di consapevolezza e comprensione dello stress da parte dei datori di lavoro, dei lavoratori e dei loro rappresentanti alzando l'attenzione sui segnali che potrebbero denotare problemi di stress lavoro-correlato.
- Offrire ai datori di lavoro ed ai lavoratori un modello che consenta di individuare e di prevenire o gestire i problemi di stress da lavoro.
Non è invece quello di attribuire la responsabilità dello stress all'individuo

Non comprende:

- La violenza sul lavoro, la sopraffazione considerati fattori stressogeni potenziali ma l'intesa delle parti sociali ed europee prevede la possibilità di una contrattazione specifica su questi problemi

Secondo problema di salute
più indicato dai lavoratori

50-60% di giornate
lavorative perse in un anno

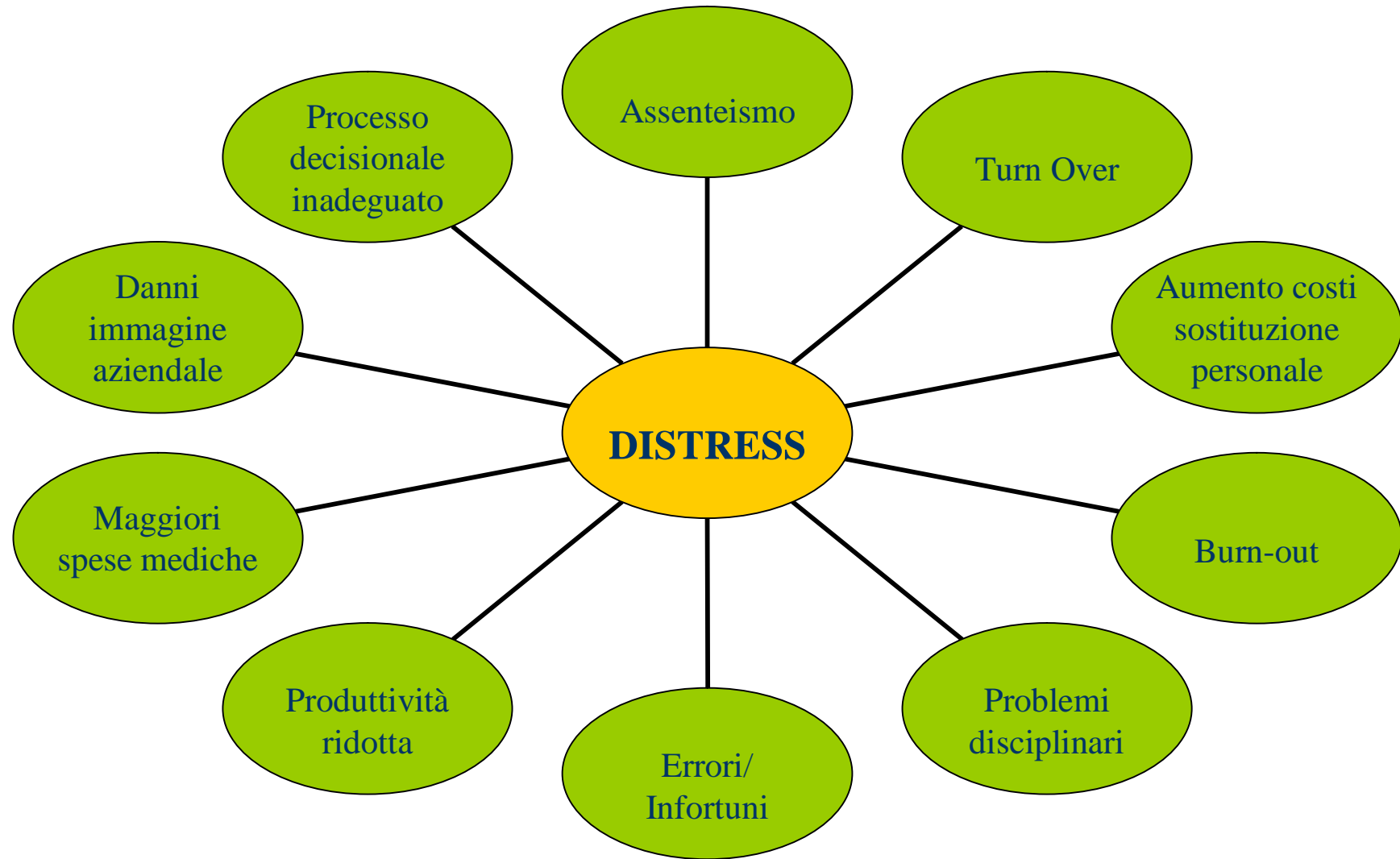
Interessa il 22% di
lavoratori in Europa



Interessa il 27% dei
lavoratori italiani

Nel 2002 il costo economico dello stress legato all'attività lavorativa nell'UE è stato
di circa **20 miliardi di euro**

Conseguenze del distress a livello aziendale





Lo stress è uno stato, che si accompagna a malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali e deriva dal fatto che le persone non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative nei loro confronti.

TI SENTI STRESSATO?

L'individuo è capace di reagire alle pressioni a cui è sottoposto nel breve termine, e

queste possono essere considerate positive, ma di fronte ad una esposizione prolungata a forti pressioni egli avverte grosse difficoltà di reazione.

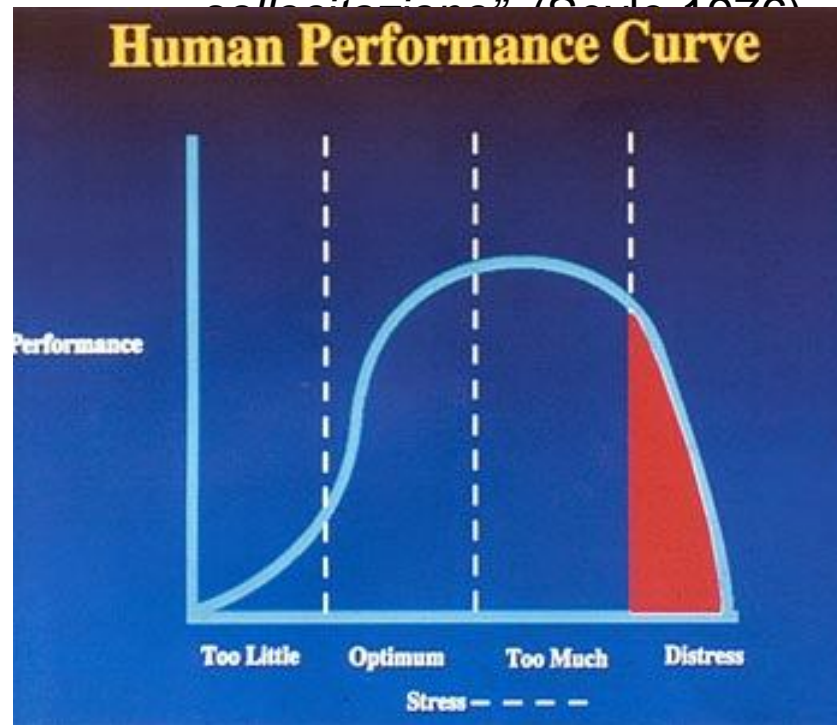
(Accordo europeo sullo stress sul lavoro dell'8 ottobre 2004)

Come sarebbe a dire "...Troppi caffè" ?



DEFINIZIONE DI “STRESS”

Una reazione aspecifica dell'organismo a quasi ogni tipo di esposizione, stimolo e



Lo stress è una risposta “naturale” “fisiologica” “normale” dell'organismo (EUSTRESS) che permette di affrontare situazioni problematiche o vissute come problematiche.

Se situazioni problematiche, si presentano troppo spesso (ricorrenti), assumono caratteristiche di eccessiva difficoltà, durano troppo a lungo e diventano quasi croniche, allora lo stress assume caratteristiche negative (DISTRESS).

STRESS-STADI



STADI

ALLARME: modificazioni biochimico-ormonali, il corpo mobilita energie e risorse per difendersi in modo efficace

RESISTENZA: l'organismo si riorganizza in senso stabilmente difensivo

ESAURIMENTO: si esaurisce la capacità di adattamento ed avviene il crollo delle difese

Lo stress è dannoso quando...

- La stimolazione è troppo intensa
- La stimolazione è troppo prolungata
- Manca il recupero tra una stimolazione e l'altra
- La stimolazione è di lieve entità, ma sotto soglia di consapevolezza (effetto accumulo)
- Non è possibile sottrarsi alla stimolazione

Percezione soggettiva dello stress

**Noi non siamo uguali di fronte ad un agente “stimolante-stressante”:
Ciascuno, in base al proprio patrimonio ereditario, alle esperienze vissute,
alla preparazione culturale, alla fragilità psicologica, alle capacità
intellettuali..., filtra in maniera del tutto personale le diverse situazioni, ne
conseguono comportamenti ed atteggiamenti diversi di fronte agli stimoli
stressogeni**



COME SI MANIFESTA LO STRESS A LIVELLO INDIVIDUALE

- **Manifestazioni emotive** (reazioni di ansia e depressione, senso di disperazione e impotenza).
- **Manifestazioni cognitive** (difficoltà a concentrarsi, a ricordare e memorizzare, ad apprendere cose nuove, a essere creativi e a prendere decisioni).
- **Manifestazioni comportamentali** (alcol, fumo di sigaretta e non solo, cibo, droghe o atteggiamenti superficiali sul lavoro o nel traffico).
- **Manifestazioni fisiologiche** (aumento del cortisolo con i suoi effetti negativi a lunga distanza).

DISTURBI PSICHICI DI POSSIBILE ORIGINE PROFESSIONALE

- **Disturbi di adattamento** (sviluppo di sintomi emotivi o comportamentali, di tipo depressivo e/o ansioso, in risposta ad uno o più fattori stressanti identificabili che si manifesta entro 3 mesi dall'insorgenza del fattore o fattori stressanti. Una volta che il fattore stressante o le sue conseguenze sono superati i sintomi non persistono per più di altri 6 mesi; cronico se l'alterazione dura per 6 mesi o più)
- **Disturbi ansiosi** (sono caratterizzati da uno stato emotivo molto spiacevole, gravato da tensione e nervosismo e accompagnato da sintomi fisiologici più o meno accentuati come palpitazioni cardiache, tremore, nausea, vertigini, mal di testa, spasmi addominali e sudorazione fredda).
- **Disturbo post-traumatico da stress** (sintomi che seguono l'esposizione ad un fattore traumatico estremo che implica l'esperienza personale diretta di un evento che causa o può comportare morte o lesioni gravi o altra minaccia all'integrità fisica di sé o di un'altra persona; i sintomi includono il continuo rivivere l'evento traumatico, l'evitamento persistente degli stimoli associati con il trauma, riduzione della reattività generale e sintomi costanti ed aumento dell'arousal; il quadro sintomatologico deve essere presente per più di 1 mese).
- **Disturbi depressivi** (caratterizzata da rilevante perdita di autostima che si associa ad un insieme di sintomi cognitivi, comportamentali, somatici ed affettivi)
- **Disturbo misto ansioso-depressivo**

CONDIZIONI DI DISAGIO LAVORATIVO

- **Mobbing:** Il mobbing implica una comunicazione ostile e non etica diretta sistematicamente da uno o più individui verso un altro individuo, il quale viene a trovarsi nell'impossibilità di essere aiutato e di difendersi. Le violenze psicologiche e sociali vengono perpetrate continuativamente, con una frequenza almeno settimanale e per un periodo di tempo di almeno sei mesi, fino a ridurre la vittima in una condizione di forte sofferenza psicologica, psicosomatica e sociale (Leymann, 1996).
- **Costrittività organizzativa:** (intermedio tra le condizioni di stress organizzativo e le azioni di mobbing) le azioni vessatorie riguardano la sfera organizzativa (marginalizzazione, demansionamenti, trasferimenti ingiustificati, svuotamenti di mansione, attività dequalificanti..)

CONDIZIONI DI DISAGIO LAVORATIVO

- **Distress lavorativo:** è una condizione generale dell'ambiente lavorativo determinata da fattori multipli, differenziati e interagenti che inducono una condizione di malessere per sovraccarico quantitativo o per marcata dissonanza con fondamentali esigenze personali.

Si accompagna generalmente ad un vissuto soggettivo di base di *inadeguatezza*, di incapacità a raggiungere un obiettivo o a fronteggiare un'emergenza vissuta come potenzialmente dannosa.

- **Disagio lavorativo aspecifico:** malessere e disagio soggettivo inerente il lavoro con conflitti interindividuali o insoddisfazione non ben gestiti dall'amministrazione
- **Molestia sessuale:** comportamenti a sfondo sessuale di natura fisica o verbale

FATTORI DI RISCHIO STRESSOGENI

(European Agency for Safety and Health at Work-2000)

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

FATTORI DI RISCHIO STRESSOGENI

(European Agency for Safety and Health at Work-2000)

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

IL PERCORSO DI VALUTAZIONE

- Attendibile e valido
- Misure oggettive e soggettive
- Coinvolgere i lavoratori

Il percorso di valutazione

- 1° FASE
 - Coinvolgimento dei dirigenti
 - Azioni comunicative e informative
 - Analisi documentale
 - Azioni formative
- 2° FASE
 - Individuazione del livello di rischio (Basso, Medio, Alto) attraverso la compilazione della **check list** di indicatori verificabili (scheda unica per l'azienda o più schede per partizioni organizzative o mansioni omogenee)
 - Gestione del rischio (misure collettive / individuali)
 - Verifica e monitoraggio

Tutte le fasi devono essere descritte nel DVR

Il percorso di valutazione

(3° FASE) → Misura della percezione dello stress dei lavoratori, attraverso l'utilizzo di strumenti specifici analizzati in modo aggregato

- **Questionari standardizzati**
- **Focus group**
- **Interviste semi-strutturate**

Questi strumenti dovrebbero essere maneggiati da personale esperto

- Gestione del rischio (misure collettive / individuali)
- Verifica e monitoraggio

Coinvolgimento dei lavoratori

Deve essere assicurato il coinvolgimento dei lavoratori ai fini della corretta interpretazione delle caratteristiche del lavoro e dell'individuazione dei fattori potenzialmente stressanti.

Questo contributo dei lavoratori nella fase di rilevazione degli indicatori oggettivi è **cosa diversa** dalla rilevazione della percezione soggettiva dei medesimi elementi e il disagio ed il malessere che ne possono derivare.



FIGURE COINVOLTE

- (Datore di lavoro)/rappresentante DDL
- RSPP
- RLS/RSU/Lavoratore designato
- Medico competente

- Direttore personale
- Responsabile qualità
- Responsabile unità produttiva
- Psicologo
- altro

INTERVENTI MIGLIORATIVI

Rischio Basso

(valutazione ogni 2 anni)

→ interventi migliorativi

→ monitoraggio

Rischio Medio

(valutazione ogni 2 anni)

→ interventi migliorativi

→ monitoraggio dopo un anno

→ (valutazione soggettiva)

Rischio Elevato

(valutazione ogni 2 anni)

→ (valutazione soggettiva)

→ interventi migliorativi

→ monitoraggio dopo un anno

GESTIONE DEL RISCHIO

Le soluzioni di prevenzione collettiva possono riguardare misure tecniche (potenziamento degli automatismi tecnologici...), misure organizzative sull'attività lavorativa (orario sostenibile, alternanza di mansioni nei limiti di legge e contratti, riprogrammazione attività...), misure procedurali (definizione di procedure di lavoro...), misure ergonomiche (progettazione ergonomica dell'ambiente e dei processi di lavoro) e misure di revisione della politica aziendale (azioni di miglioramento della comunicazione interna, della gestione, delle relazioni, ecc.).

Le soluzioni rivolte agli individui sono finalizzate alla gestione di problemi specifici, diversi da quelli riscontrati nella maggioranza, che riguardano solo alcuni lavoratori. Possono essere attuate soluzioni di supporto ai singoli lavoratori (*counselling*, consultori interni, sportelli di ascolto) e interventi da parte del medico competente anche a seguito di richiesta di visita medica da parte del lavoratore

LA SORVEGLIANZA SANITARIA

QUANDO? Nei casi in cui si evidenzia un rischio residuo non basso che non può essere ridotto con interventi sull'organizzazione del lavoro

Nell'ambito delle disposizioni normative vigenti non esiste una previsione esplicita di obbligo di sorveglianza sanitaria per i lavoratori esposti al rischio stress lavoro-correlato, può tuttavia essere attuata come misura di prevenzione secondaria



PROPOSTE METODOLOGICHE

- V.I.S.

- ISPESL

METODO V.I.S.

SCHEDA 2

Vi chiediamo di indicare, utilizzando la scala di seguito riportata, con quale frequenza le seguenti situazioni contraddistinguono le attività lavorative svolte dal *personale avente mansioni esecutive manuali e intellettuali e mansioni di coordinamento*, all'interno di questa Organizzazione

MANSIONI DI COORDINAMENTO

Molto in disaccordo	Abbastanza in disaccordo	Moderatamente in disaccordo	Moderatamente d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo
1	2	3	4	5	6

IL LAVORO RICHIEDE...

1. ...di ripetere in modo routinario e ripetitivo lo stesso compito. 1 2 3 4
5 6
2. ...di tenere a mente molte informazioni in contemporanea. 1 2 3 4
5 6
3. ...di lavorare molto velocemente. 4. ...di avere a che fare con lavori pregressi che si accumulano. 1 2 3 4
5 6

Dimensioni finale

Punteggio Medio* Soglia di riferimento Punteggio

<i>Caratteristiche del lavoro (CL)</i> $M(1+2+3+4+5+6+7)/7 =$	__CL	Valori medi di 5.09	0
		Valori medi > di 5.09	2
<i>Autonomia/controllo sul Lavoro (AL)</i> $M(8+9+10+11)/4 =$	__AL	Valori medi di 2.01	0
		Valori medi > di 2.01	2

ISPESL

1	INDICI INFORTUNISTICI
2	Assenze per malattia (non maternità, allattameto, congedo matrimoniale)
3	ASSENZE DAL LAVORO
4	% FERIE NON GODUTE
5	% TRASFERIMENTI INTERNI RICHIESTI DAL PERSONALE
6	% ROTAZIONE DE PERSONALE (usciti-entrati)
7	PROCEDIMENTI/SANZIONI DISCIPLINARI
8	N. di visite su richiesta del lavoratore al medico competente (D.Lgs. 81/2008, art.41 c2 lett c)
9	SEGNALAZIONI FORMALIZZATE DEL MEDICO COMPETENTE DI CONDIZIONI STRESS AL LAVORO
10	ISTANZE GIUDIZIARIE PER LICENZIAMENTO/ DEMANSIONAMENTO

DIMINUITO	INALTERATO	AUMENTATO
ASSENTI	X	PRESENTI
	X	
	X	

SE = 0

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

PUNTEGGIO INDICATORI AZIENDALI

0		
0	0	0

IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO E TRASFORMAZIONE DEL PUNTEGGIO

Sì

ISTANZE GIUDIZIARIE PER MOLESTIE MORALI/SESSUALI O DIAGNOSI DI MOLESTIA MORALE PROTRATTA DA PARTE DI CENTRO SPECIALIZZATO

--	--

Scelta degli strumenti per la valutazione soggettiva

1. VALUTAZIONE DELLE FONTI DI STRESS
riguarda principalmente strumenti di rilevazione dei fattori relativi all'organizzazione del lavoro
2. VALUTAZIONE DELLO STRESS INDIVIDUALE
riguarda principalmente strumenti di rilevazione delle condizioni di disagio individuali riconducibili al lavoro
3. VALUTAZIONE DEGLI EFFETTI DELLO STRESS
riguarda principalmente liste di sintomi di cui il lavoratore indica presenza e frequenza

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Dr.ssa Mara Cristofori

cristofori.mara@azisanrovigo.it

0425 394912