

**DECRETO LEGISLATIVO n° 81 del 9 aprile 2008 e s.m.i.**

“Attuazione dell’articolo 1 della Legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”

Denominazione azienda e sede legale

## Azienda Pubblica di Servizi alla Persona CASA DEGLI OPERAI VECCHI E INABILI AL LAVORO

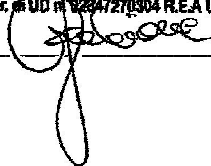
Via Nazionale, 31  
33026 PALUZZA (UD)

MOD.0328

### Valutazione rischio stress lavoro correlato

Codice doc.	Rev.	Data emissione:	Motivo
MOD.0328	00	08/04/2011	Prima stesura

**PRATIKA S.r.l.**  
Via Carnia, 1 - Fraz. Rodeano Alto  
33030 RIVE D'ARCANO (UD) - ITALY  
Tel. +39 0432 807545 - Fax +39 0432 807842  
C.F. e P.IVA 02347270304  
Capitale Sociale Euro 16.000,00 i.v.  
Iscr. Reg. Impor. al UD n° 02347270304 R.E.A UD 253898



Pratika S.r.l.  
Redazione documento  
Patrizia D'Angelo

## ■ INDICE GENERALE

<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>OBIETTIVI DEL DOCUMENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>RIFERIMENTI NORMATIVI.....</b>	<b>3</b>
<b>DEFINIZIONI.....</b>	<b>4</b>
<b>CRITERI DI VALUTAZIONE .....</b>	<b>4</b>
<b>RELAZIONE .....</b>	<b>8</b>
<b>IDENTIFICAZIONE DELL'AZIENDA.....</b>	<b>8</b>
<b>VALUTAZIONE DEL RISCHIO .....</b>	<b>8</b>
<b>CONCLUSIONI .....</b>	<b>9</b>
<b>IDENTIFICAZIONE DELLE CONDIZIONI DI RISCHIO .....</b>	<b>9</b>
<b>PROVVEDIMENTI DA ADOTTARE .....</b>	<b>14</b>
<b>ALLEGATI .....</b>	<b>17</b>
<b>ALLEGATO 01 - CHECK LIST RILEVAZIONE INDICATORI OGGETTIVI STRESS LAVORO CORRELATI</b>	
<b>ALLEGATO 02 - PUNTEGGIO INDICATORI OGGETTIVI - AREE INDICATORI AZIENDALI, CONTESTO E</b>	
<b>CONTENUTO</b>	
<b>ALLEGATO 03 - MATERIALE INFORMATIVO PER I LAVORATORI</b>	
<b>ALLEGATO 04 - MODULO CONSEGNA MATERIALE INFORMATIVO AI LAVORATORI</b>	

Pratika.

## PREMESSA

### OBIETTIVI DEL DOCUMENTO

La presente relazione tecnica illustra i risultati di una ricerca sulle principali fonti di stress presenti nello specifico contesto lavorativo e sull'effettiva portata delle stesse, al fine di individuare possibili strategie per prevenire o gestire problemi di stress da lavoro. Il documento è stato elaborato su commissione dell'azienda riportata in calce al documento.

La relazione si basa su elementi oggettivi ricavati da documenti aziendali ufficiali, su dati forniti dal datore di lavoro sotto la sua responsabilità e, se ritenuto necessario, sulla base di altri strumenti di indagine specificati all'interno della relazione.

La ricerca è stata condotta con la collaborazione delle figure riportate nella tabella nel paragrafo *Relazione*.

In ottemperanza a quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro verranno presi in esame diversi fattori lavorativi indicati in letteratura come potenziali fonti di stress, in particolare: organizzazione e processi di lavoro, condizioni e ambiente di lavoro ed effetti soggettivi delle pressioni emotive e sociali.

### RIFERIMENTI NORMATIVI

Il documento costituisce parte integrante del documento di valutazione dei rischi ai sensi dell'art. 17 del D.Lgs. n.81 del 9 aprile 2008; è redatto in conformità ai principali riferimenti normativi a livello nazionale riportati di seguito.

#### Normativa nazionale

<i>D.Lgs. 81 del 9 aprile 2008 e s.m.i.</i>	<i>“Attuazione dell’art. 1 della Legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”</i>
<i>D.Lgs. 151 del 26 marzo 2001</i>	<i>“Testo unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità, a norma dell’articolo 15 della legge 8 marzo 2000 n. 53”</i>

Le analisi e le valutazioni formalizzate nella presente relazione sono state effettuate con il supporto dei seguenti riferimenti documentali.

#### Altri documenti

<i>Circ. 18 novembre 2010 - Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali</i>	<i>Lettera Circolare Approvazione in ordine alle indicazioni necessarie alla valutazione del rischio da stress-lavoro correlato di cui all’art.28 comma 1 bis del decreto legislativo 9 aprile 2008 e successive modifiche e integrazioni.</i>
<i>La valutazione dello stress lavoro-correlato, marzo 2010</i>	<i>Proposta metodologica per la valutazione dello stress lavoro-correlato del Network Nazionale per la prevenzione del Disagio Psicosociale nei luoghi di lavoro coordinato dall’ISPESL</i>
<i>Accordo Europeo dell’8 ottobre 2004</i>	<i>Accordo Europeo dell’8 ottobre 2004 sullo stress sul lavoro siglato da CES - sindacato Europeo; UNICE - “confindustria europea”; UEAPME - associazione europea artigianato e PMI; CEEP - associazione europea delle imprese partecipate dal pubblico e di interesse economico generale</i>
<i>Linee guida SIMLII</i>	<i>Valutazione, prevenzione e correzione degli effetti nocivi dello stress da lavoro, Pavia 2006</i>
<i>Accordo interconfederale 9 giugno 2008</i>	<i>Accordo tra rappresentanti delle imprese e dei sindacati per il recepimento dell’Accordo quadro europeo sullo stress lavoro-correlato dell’8 ottobre 2004</i>
<i>Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro</i>	<i>Ricerca sullo stress correlato al lavoro, 2000</i>

## DEFINIZIONI

Di seguito si riportano termini e definizioni ritenute utili per l'interpretazione del presente documento.

### **Salute**

“Stato di completo benessere fisico, psichico e sociale e non semplice assenza di malattia”  
(OMS Organizzazione Mondiale della Sanità)

### **Stress connesso all'attività lavorativa**

“Insieme di reazioni fisiche ed emotive dannose che si manifesta quando le richieste poste dal lavoro non sono commisurate alle capacità, risorse, esigenze del lavoratore. Lo stress connesso al lavoro può influire negativamente sulle condizioni di salute e provocare perfino infortuni”  
(NIOSH National Institute for Occupational Safety and Health, 1999)

### **Stressor**

“Qualsiasi evento o domanda in grado di attivare una risposta di stress”  
(Giuseppe Favretto, docente universitario esperto in stress lavorativo)

### **Questionario**

Tecnica di intervista strutturata che mira alla raccolta di dati soggettivi (percezioni, atteggiamenti, opinioni, vissuti, ecc.)

### **Focus group**

Tecnica di ricerca qualitativa, tipica delle scienze sociali, in cui un piccolo gruppo di persone è invitato da uno o più moderatori ad esprimersi e a discutere riguardo a temi specifici oggetto di indagine

## CRITERI DI VALUTAZIONE

Per l'individuazione dei principali stressors lavorativi è fondamentale utilizzare metodi e strumenti di analisi oggettivi, accanto a strumenti soggettivi più adatti a raccogliere informazioni sulla percezione e i vissuti dei lavoratori sulle condizioni lavorative in cui operano.

L'Accordo Europeo sullo stress sul lavoro afferma che un alto assenteismo o un'elevata rotazione del personale, conflitti interpersonali o lamentele frequenti da parte dei lavoratori sono alcuni dei sintomi che possono rivelare la presenza di stress da lavoro. Sulla base dello stesso Accordo la valutazione del problema di stress da lavoro viene effettuata attraverso:

- un'analisi di fattori quali l'organizzazione e i processi di lavoro (pianificazione dell'orario di lavoro, grado di autonomia, grado di coincidenza tra esigenze imposte dal lavoro e capacità/conoscenze dei lavoratori, carico di lavoro, ecc.);
- le condizioni e l'ambiente di lavoro (esposizione ad un comportamento illecito, al rumore, al calore, a sostanze pericolose, ecc.);
- la comunicazione (incertezza circa le aspettative riguardo al lavoro, prospettive di occupazione, un futuro cambiamento, ecc.);
- i fattori soggettivi (pressioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di una mancanza di aiuto, ecc.).

La particolarità e la complessità delle problematiche in oggetto impongono molta cautela nella valutazione del rischio stress lavoro correlato, al fine di fornire una visione concreta delle eventuali criticità presenti nell'ambiente lavorativo osservato e informazioni utili per individuare le strategie più efficaci per risolvere le difficoltà riscontrate.

L'intervento è articolato nelle seguenti fasi:

- progettazione intervento e costituzione del gruppo di lavoro;
- raccolta ed analisi degli indicatori oggettivi (verificabili) aziendali di stress;
- informazione e coinvolgimento dei lavoratori;
- individuazione delle azioni di miglioramento e pianificazione degli interventi;
- attuazione delle misure di mantenimento e miglioramento;
- eventuale raccolta dei dati ed analisi degli indicatori soggettivi di stress.

Per le fasi di valutazione degli indicatori oggettivi (verificabili) di stress lavoro correlato e per l'identificazione del rischio (BASSO, MEDIO, ALTO) è stata utilizzata la check list predisposta dal Network Nazionale per la prevenzione del Disagio Psicosociale nei Luoghi di Lavoro.

Lo strumento permette di indagare tre distinte aree:

- area **indicatori aziendali** (infortuni, assenza per malattia, assenze dal lavoro, ferie non godute, rotazione del personale, turnover, procedimenti e sanzioni disciplinari, richieste di visite mediche straordinarie, segnalazioni formalizzate stress lavoro correlate, istanze giudiziarie);
- area **contesto di lavoro** (funzione e cultura organizzativa, ruolo nell'ambito dell'organizzazione, evoluzione di carriera, autonomia decisionale e controllo del lavoro, rapporti interpersonali sul lavoro, interfaccia casa - lavoro e conciliazione vita/lavoro);
- area **contenuto del lavoro** (ambiente ed attrezzature di lavoro, pianificazione dei compiti, carico di lavoro e ritmo di lavoro, orario di lavoro).

Ad ogni indicatore che compone le diverse aree (area **indicatori aziendali** - un'unica area di indicatori, area **contesto del lavoro** - 6 aree di indicatori e area **contenuto del lavoro** - 4 aree di indicatori) viene attribuito un punteggio che concorre al punteggio complessivo dell'area.

ISTANZE GIUDIZIARIE PER MOLESTIE MORALI E SESSUALI	BASSO	ALTO
	NO	SI

*La presenza di istanze giudiziarie per molestie morali e/o sessuali richiede un approfondimento degli indicatori soggettivi di stress.*

INDICATORI AZIENDALI (somma punteggio dei 10 indicatori)	BASSO 0-25%		MEDIO 25-50%		ALTO 50-100%	
	da	a	da	a	da	a
	0	10	11	20	21	40
Valore da considerare per il punteggio finale	0		2		5	

CONTESTO DEL LAVORO (somma punteggio dei 6 indicatori)	BASSO 0-25%		MEDIO 25-50%		ALTO 50-100%	
	da	a	da	a	da	a
	0	8	9	17	18	26
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	Se il punteggio è 0 si deve conteggiare -1, se è superiore a 0 si deve inserire il valore 0.					

CONTENUTO DEL LAVORO (somma punteggio dei 4 indicatori)	BASSO		MEDIO		ALTO	
	da	a	da	a	da	a
	0	13	14	25	26	36
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

Dalla somma dei punteggi delle tre aree viene ottenuto il punteggio che discrimina il livello di rischio stress lavoro correlato della realtà lavorativa.

PUNTEGGIO DI RISCHIO	BASSO <25%		MEDIO >25%<50%		ALTO >50%	
	da	a	da	a	da	a
	0	17	18	34	35	67

Come suggerito dallo stesso Coordinamento:

- in caso di **RISCHIO BASSO** non è necessario procedere ulteriormente con l'analisi; è necessario comunque tenere monitorata la situazione e adottare le eventuali misure di miglioramento segnalate in presenza di episodi/situazioni "sentinella"; la valutazione dovrà essere ripetuta ogni 2 anni;
- in caso di **RISCHIO MEDIO** è necessario procedere con la pianificazione delle azioni di miglioramento sulla base di quanto emerso; il monitoraggio del rischio dovrà essere effettuato a distanza di 1 anno e se nonostante le azioni di miglioramento viene riconfermato un risultato di rischio medio sarà necessario anche con un approfondimento dell'indagine e procedere con la valutazione della percezione dello stress lavoro correlato da parte dei lavoratori;
- in caso di **RISCHIO ALTO** è necessario approfondire la valutazione coinvolgendo i lavoratori e raccogliendo informazioni sulla loro percezione degli stressors; naturalmente, dovranno essere attuate anche le misure già ritenute necessarie ai livelli di rischio inferiori; l'approfondimento dovrà essere effettuato anche nel caso in cui il punteggio di rischio alto sia relativo ad una parte della realtà lavorativa (una o più ripartizioni organizzative o una o più mansioni) e potrà essere focalizzata sulla stessa parte.

Altre informazioni sono state raccolte tramite l'osservazione diretta, la consultazione di documenti aziendali e colloqui con consulenti e persone che ricoprono ruoli strategici nella realtà lavorativa in esame.

Per la valutazione della percezione dei lavoratori delle fonti di stress in ambito lavorativo sono stati individuati i seguenti strumenti:

- questionario "Le persone ed il lavoro"
- focus group
- interviste semi strutturate

I risultati dei primi livelli di indagine, la tipologia del rischio prevalente, le caratteristiche del contesto lavorativo e della popolazione coinvolta determineranno l'utilizzo di uno o dell'altro.

Il questionario "Le persone ed il lavoro" è uno strumento messo a punto nel Laboratorio di Psicologia e Sociologia del Lavoro dell'ISPESL. Il questionario è stato costruito facendo riferimento al modello teorico di Cox e Griffiths (1995) e agli orientamenti dell'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro che individua nel contesto lavorativo e nel contenuto del lavoro i fattori di rischio stressogeni. Tali fattori comprendono anche i parametri di cui all'art. 4 dell'Accordo Europeo.

Lo strumento è composto di 55 items più un'area di miglioramento, come specificato di seguito:

INFORMAZIONI GENERALI	Dati demografici e strutturali
<b>FONTI ORGANIZZATIVE STRESSOGENE</b>	<b><u>CONTENUTI LAVORATIVI</u></b>
Ambiente di lavoro	Sicurezza del lavoro
Pianificazione dei compiti	Condizioni fisiche di lavoro
Carico / ritmi di lavoro	Caratteristiche della mansione
Orario di lavoro	Cambiamento e innovazioni
	Carico di lavoro
	Modalità operative
	Pressione temporale
	Orario e turni di lavoro
<b>FONTI GESTIONALI STRESSOGENE</b>	<b><u>CONTESTO LAVORATIVO</u></b>
Cultura organizzativa	Valori
	Conoscenza obiettivi
	Comunicazione e sistema informativo
	Leadership
	Supporto organizzativo
	Crescita professionale
Ruolo nell'organizzazione	Ambiguità di ruolo
Sviluppo di carriera	Insicurezza del posto di lavoro
	Motivazione
	Retribuzione
	Formazione
	Sistema premiante
	Progressione di carriera
	Riconoscimenti
	Valore sociale del lavoro
Autonomia decisionale/controllo	Partecipazione
	Autonomia e controllo
Relazioni interpersonali sul lavoro	Relazioni interpersonali
	Molestie
	Apprezzamento
Interfaccia famiglia/lavoro	Interfaccia famiglia/lavoro
	Stato di salute e umore
Aree di miglioramento	Esigenze di intervento

Tutte le domande sono a risposta chiusa; tale scelta è legata da un lato alla necessità di non disperdere troppo il potenziale informativo delle risposte, dall'altro all'opportunità di consentire una maggiore celerità nel "caricamento" dei dati. Al momento non esiste un programma informatico per l'acquisizione dei dati e la predisposizione di un rapporto narrativo standardizzato. I dati sono stati elaborati secondo le procedure statistiche in uso nella ricerca psicosociale da personale qualificato, come richiesto per l'autorizzazione all'utilizzo e per il corretto impiego dello strumento stesso. L'interpretazione dei dati ha valore descrittivo e si riferisce esclusivamente alla realtà lavorativa presso la quale è stato somministrato il questionario.

## RELAZIONE

### IDENTIFICAZIONE DELL'AZIENDA

La descrizione del ciclo lavorativo, l'organizzazione dell'azienda, l'elenco delle attrezzature e delle materie prime impiegate, la descrizione dei luoghi di lavoro e delle mansioni svolte nonché l'elenco del personale suddiviso per mansione, sono riportati all'interno del capitolo "DESCRIZIONE DELL'AZIENDA" contenuto nel **FASCICOLO DELLE MISURE GENERALI DI TUTELA DELLA SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI**, a cui si rimanda.

### VALUTAZIONE DEL RISCHIO

Hanno collaborato all'indagine le seguenti figure:

RUOLO	FASE	ATTIVITA'
DDL RSPP RLS	Raccolta e analisi dei dati Individuazione delle misure Programmazione degli interventi	Analisi degli indicatori oggettivi Definizione del livello di indagine Diffusione della comunicazione ai lavoratori e loro coinvolgimento Azioni di miglioramento
MEDICO COMPETENTE	Individuazione delle misure Programmazione degli interventi Approvazione della valutazione	Azioni di miglioramento

Di seguito si sintetizzano le modalità operative adottate per lo sviluppo dello studio in oggetto.

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELL'ANALISI
<ul style="list-style-type: none"><li>- Presentazione dell'iniziativa alle figure coinvolte, e definizione dei ruoli ai fini dell'intervento da attuare.</li><li>- Raccolta ed analisi degli indicatori oggettivi, tramite:<ul style="list-style-type: none"><li>a. La compilazione della check-list dedicata agli indicatori aziendali</li><li>b. La compilazione della check-list dedicata al contesto ed al contenuto del lavoro, effettuata suddividendo il personale entro tre gruppi di mansioni omogenee: il primo gruppo composto dalle mansioni di <i>impiegato, portinaio e manutentore</i>, il secondo composto dalle mansioni di <i>assistente alla persona, infermiere e fisioterapista</i>, il terzo composto dagli <i>addetti alla cucina, alla lavanderia ed alla stireria</i></li></ul></li><li>- Analisi dei dati.</li><li>- Elaborazione della relazione.</li><li>- Illustrazione degli esiti dell'indagine e restituzione dei risultati della valutazione.</li></ul>

In allegato alla presente relazione si riportano le schede di raccolta dati e le schede di valutazione del rischio rilevanti per l'analisi effettuata.



## CONCLUSIONI

### IDENTIFICAZIONE DELLE CONDIZIONI DI RISCHIO

MANSIONE	RISCHI INDIVIDUATI	LIVELLO DI RISCHIO	MISURE DI PREVENZIONE, PROTEZIONE E MIGLIORAMENTO
TUTTE	<p>Area indicatori aziendali</p> <p>In questa prima fase di indagine emerge un livello di <b>RISCHIO MEDIO</b>; i fattori critici emersi riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• gli indici infortunistici (aumentati nel 2010 rispetto al 2008 e 2009)</li><li>• le assenze per malattia (anch'esse aumentate)</li><li>• l'avvenuta richiesta da parte di un lavoratore di una visita medica straordinaria del MC, finalizzata all'ottenimento di un cambio di mansione temporaneo in vista di un intervento chirurgico</li><li>• la presenza di un'istanza giudiziaria in corso, in seguito ad un caso di mancato superamento del periodo di prova da parte di un'addetta interinale</li></ul>	<b>MEDIO</b>	/

Pratika.

MANSIONE	RISCHI INDIVIDUATI	LIVELLO DI RISCHIO	MISURE DI PREVENZIONE, PROTEZIONE E MIGLIORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• IMPIEGATO</li> <li>• PORTINAIO</li> <li>• MANUTENTORE</li> </ul>	<p><b>Area contesto del lavoro</b></p> <p>Quest'area è caratterizzata da un livello di <b>RISCHIO ALTO</b>. I fattori critici e migliorabili emersi riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ l'assenza di un organigramma aziendale formalizzato e diffuso al personale, l'assenza di un piano formativo dedicato alla crescita professionale degli addetti, l'assenza di procedure, obiettivi aziendali e di un sistema di recepimento dei casi di disagio lavorativo codificati e diffusi al personale nonché la mancata effettuazione di incontri tra dirigenti e lavoratori e di momenti di comunicazione dell'Azienda a tutto il personale (sotto-area <i>Funzione e cultura organizzativa</i>);</li> <li>▪ la scarsa definizione dei ruoli aziendali che inevitabilmente conduce ad una sovrapposizione di compiti e responsabilità, ed il verificarsi di comunicazioni contrastanti circa il lavoro da svolgere (sotto-area <i>Ruolo nell'ambito dell'organizzazione</i>);</li> <li>▪ l'assenza di sistemi premianti in relazione al raggiungimento di determinati obiettivi aziendali (sotto-area <i>Evoluzione della carriera</i>);</li> <li>▪ l'interdipendenza tra i compiti svolti dai vari addetti e l'assenza di strumenti di partecipazione alle scelte aziendali (sotto-area <i>Autonomia decisionale - Controllo del lavoro</i>);</li> <li>▪ la segnalazione frequente di conflitti e/o litigi interni al personale (sotto-area <i>Rapporti interpersonali sul lavoro</i>).</li> </ul>	<p><b>MEDIO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Predisposizione di un piano di formazione, aggiornamento e sviluppo rivolto ai lavoratori</li> <li>- Formalizzazione e diffusione delle procedure, degli obiettivi e dell'organigramma aziendale e definizione dei ruoli aziendali, al fine di evitare sovrapposizioni o lacune nella gestione ed esecuzione del lavoro</li> <li>- Verificare la possibilità di introdurre dei sistemi premianti in relazione al raggiungimento di obiettivi aziendali di performance e/o crescita professionale</li> <li>- Valutare la possibilità di coinvolgere direttamente i lavoratori nelle scelte aziendali, o prevedere degli incontri finalizzati a discutere e chiarire i punti critici emergenti e le decisioni prese dalla dirigenza nei confronti della politica aziendale e nei confronti di specifici gruppi di lavoratori</li> <li>- Predisposizione di un sistema di gestione del disagio lavorativo, nonché di interventi di formazione, mediazione, soluzione dei conflitti e gestione della comunicazione interna al fine di ridurre il verificarsi di comunicazioni contrastanti circa il lavoro da svolgere</li> </ul>

MANSIONE	RISCHI INDIVIDUATI	LIVELLO DI RISCHIO	MISURE DI PREVENZIONE, PROTEZIONE E MIGLIORAMENTO
	<p><b>Area contenuto del lavoro</b></p> <p>In questo caso emerge un livello di <b>RISCHIO BASSO</b>.</p>		/
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ASSISTENTE</li> <li>• FISIOTERAPISTA</li> <li>• INFERMIERE</li> </ul>	<p><b>Area contesto del lavoro</b></p> <p>Quest'area è caratterizzata da un livello di <b>RISCHIO ALTO</b>. I fattori critici e migliorabili emersi riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ l'assenza di un organigramma aziendale formalizzato e diffuso al personale, l'assenza di un piano formativo dedicato alla crescita professionale degli addetti, l'assenza di obiettivi aziendali e di un sistema di recepimento dei casi di disagio lavorativo codificati e diffusi al personale nonché la mancata effettuazione di incontri tra dirigenti e lavoratori e di momenti di comunicazione dell'Azienda a tutto il personale (sotto-area <i>Funzione e cultura organizzativa</i>);</li> <li>▪ la scarsa definizione dei ruoli aziendali che inevitabilmente conduce ad una sovrapposizione di compiti e responsabilità, ed il verificarsi di comunicazioni contrastanti circa il lavoro da svolgere (sotto-area <i>Ruolo nell'ambito dell'organizzazione</i>);</li> <li>▪ l'assenza di sistemi premianti in relazione al raggiungimento di determinati obiettivi aziendali (sotto-area <i>Evoluzione della carriera</i>);</li> <li>▪ l'interdipendenza tra i compiti svolti dai vari addetti e l'assenza di strumenti di partecipazione alle scelte aziendali (sotto-area <i>Autonomia decisionale - Controllo del lavoro</i>);</li> <li>▪ la segnalazione frequente di conflitti e/o litigi interni al personale (sotto-area <i>Rapporti interpersonali sul lavoro</i>);</li> <li>▪ l'assenza di un orario di lavoro flessibile (sotto-area <i>Interfaccia casa-lavoro</i>).</li> </ul>	<b>ALTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Predisposizione di un piano di formazione, aggiornamento e sviluppo rivolto ai lavoratori</li> <li>- Formalizzazione e diffusione degli obiettivi e dell'organigramma aziendale e definizione dei ruoli aziendali, al fine di evitare sovrapposizioni o lacune nella gestione ed esecuzione del lavoro</li> <li>- Verificare la possibilità di introdurre dei sistemi premianti in relazione al raggiungimento di obiettivi aziendali di performance e/o crescita professionale</li> <li>- Valutare la possibilità di coinvolgere direttamente i lavoratori nelle scelte aziendali, o prevedere degli incontri finalizzati a discutere e chiarire i punti critici emergenti e le decisioni prese dalla dirigenza nei confronti della politica aziendale e nei confronti di specifici gruppi di lavoratori</li> <li>- Predisposizione di un sistema di gestione del disagio lavorativo, nonché di interventi di formazione, mediazione, soluzione dei conflitti e gestione della comunicazione interna al fine di ridurre il verificarsi di comunicazioni contrastanti circa il lavoro da svolgere</li> </ul>

MANSIONE	RISCHI INDIVIDUATI	LIVELLO DI RISCHIO	MISURE DI PREVENZIONE, PROTEZIONE E MIGLIORAMENTO
	<p><b>Area contenuto del lavoro</b></p> <p>In questo caso, emerge un livello di <b>RISCHIO MEDIO</b>; i fattori critici emersi riguardano sia aspetti lavorativi fundamentalmente intrinseci alle mansioni, quali:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ aspetti correlati alla tematica della sicurezza sul lavoro (gestita ed approfondita per mezzo di misure di prevenzione e protezione dedicate, e derivate dalle valutazione specifiche dei singoli rischi)</li><li>▪ la presenza di un ritmo lavorativo prefissato, la necessità di prendere decisioni rapide nonché le elevate responsabilità nei confronti degli ospiti</li><li>▪ la presenza di turni e turni notturni, l'assenza di pause di lavoro ben definite ed un'elevata variabilità nella programmazione dell'orario</li></ul> <p>nonché ulteriori aspetti lavorativi quali:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ la necessità di eseguire diversi compiti contemporaneamente</li><li>▪ la presenza di variazioni imprevedibili nelle quantità di lavoro</li></ul> <p>Si evidenzia, infine, una scarsa adeguatezza delle risorse strumentali necessarie allo svolgimento dei compiti.</p>		<p>- Diffusione delle misure di prevenzione e protezione previste in materia di salute e sicurezza sul lavoro e sorveglianza sulla loro reale applicazione</p>

Pratika.

MANSIONE	RISCHI INDIVIDUATI	LIVELLO DI RISCHIO	MISURE DI PREVENZIONE, PROTEZIONE E MIGLIORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ADD. CUCINA</li> <li>• ADD. LAVANDERIA</li> <li>• ADD. STIRERIA</li> </ul>	<p><b>Area contesto del lavoro</b></p> <p>Quest'area è caratterizzata da un livello di <b>RISCHIO ALTO</b>. I fattori critici e migliorabili emersi riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ l'assenza di un organigramma aziendale formalizzato e diffuso al personale, l'assenza di un piano formativo dedicato alla crescita professionale degli addetti, l'assenza di procedure, obiettivi aziendali e di un sistema di recepimento dei casi di disagio lavorativo codificati e diffusi al personale nonché la mancata effettuazione di incontri tra dirigenti e lavoratori e di momenti di comunicazione dell'Azienda a tutto il personale (sotto-area <i>Funzione e cultura organizzativa</i>);</li> <li>▪ la scarsa definizione dei ruoli aziendali che inevitabilmente conduce ad una sovrapposizione di compiti e responsabilità, ed il verificarsi di comunicazioni contrastanti circa il lavoro da svolgere (sotto-area <i>Ruolo nell'ambito dell'organizzazione</i>);</li> <li>▪ l'assenza di sistemi premianti in relazione al raggiungimento di determinati obiettivi aziendali (sotto-area <i>Evoluzione della carriera</i>);</li> <li>▪ l'interdipendenza tra i compiti svolti dai vari addetti e l'assenza di strumenti di partecipazione alle scelte aziendali (sotto-area <i>Autonomia decisionale - Controllo del lavoro</i>);</li> <li>▪ la segnalazione frequente di conflitti e/o litigi interni al personale (sotto-area <i>Rapporti interpersonali sul lavoro</i>);</li> <li>▪ l'assenza di un orario di lavoro flessibile (sotto-area <i>Interfaccia casa-lavoro</i>).</li> </ul> <hr/> <p><b>Area contenuto del lavoro</b></p> <p>In questo caso emerge un livello di <b>RISCHIO BASSO</b>.</p>	<p><b>MEDIO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Predisposizione di un piano di formazione, aggiornamento e sviluppo rivolto ai lavoratori</li> <li>- Formalizzazione e diffusione degli obiettivi e dell'organigramma aziendale e definizione dei ruoli aziendali, al fine di evitare sovrapposizioni o lacune nella gestione ed esecuzione del lavoro</li> <li>- Verificare la possibilità di introdurre dei sistemi premianti in relazione al raggiungimento di obiettivi aziendali di performance e/o crescita professionale</li> <li>- Valutare la possibilità di coinvolgere direttamente i lavoratori nelle scelte aziendali, o prevedere degli incontri finalizzati a discutere e chiarire i punti critici emergenti e le decisioni prese dalla dirigenza nei confronti della politica aziendale e nei confronti di specifici gruppi di lavoratori</li> <li>- Predisposizione di un sistema di gestione del disagio lavorativo, nonché di interventi di formazione, mediazione, soluzione dei conflitti e gestione della comunicazione interna al fine di ridurre il verificarsi di comunicazioni contrastanti circa il lavoro da svolgere</li> </ul> <hr/> <p style="text-align: center;">/</p>

## PROVVEDIMENTI DA ADOTTARE

Sulla base dei risultati emersi, si forniscono indicazioni sulle misure attuabili al fine di prevenire, eliminare o ridurre eventuali problemi di stress lavoro correlato.

MISURE PROGRAMMATE	MODALITÀ DI ATTUAZIONE	RESPONSABILE DELL'ATTUAZIONE	TEMPISTICA PREVISTA
Informazione / formazione del personale	Informazione in merito alla tematica dello stress lavoro-correlato, tramite materiale illustrativo o introduzione all'argomento in occasione di altre attività formative.	DDL Consulenza esterna (Pratika S.r.l.)	Maggio 2011
Aggiornamento della valutazione	Nuova compilazione della check-list dedicata all'analisi degli indicatori oggettivi aziendali a distanza un anno, finalizzata al monitoraggio dei dati relativi al personale (salvo diverse disposizioni in seguito ad aggiornamenti della normativa di riferimento). Nel caso in cui non si rilevino miglioramenti, procedere con la somministrazione del questionario soggettivo ai lavoratori.	DDL	Aprile 2012
Formazione e sviluppo del personale	Verifica dei fabbisogni formativi, e predisposizione di un piano di formazione, aggiornamento e sviluppo rivolto ai lavoratori.	DDL Consulenza esterna (Pratika S.r.l.)	Giugno 2011
Motivazione del personale	Verificare la possibilità di introdurre dei sistemi premianti in relazione al raggiungimento di obiettivi aziendali di performance e/o crescita professionale.	DDL	Giugno 2011
Definizione e diffusione dei ruoli aziendali, delle mansioni e delle responsabilità	Formalizzazione e diffusione dell'organigramma aziendale, delle procedure, degli obiettivi e definizione dei ruoli aziendali, al fine di evitare sovrapposizioni o lacune nella gestione ed esecuzione del lavoro.	DDL	Maggio 2011

Gestione del disagio lavorativo	Predisposizione di un sistema di gestione del disagio lavorativo, nonché di interventi di formazione, mediazione e soluzione dei conflitti e gestione della comunicazione interna, al fine di ridurre il verificarsi di comunicazioni contrastanti circa il lavoro da svolgere.	DDL Consulenza esterna (Pratika S.r.l.)	Maggio 2011
Coinvolgimento del personale	Valutare la possibilità di coinvolgere direttamente i lavoratori nelle scelte aziendali, o prevedere degli incontri finalizzati a discutere e chiarire i punti critici emergenti e le decisioni prese dalla dirigenza nei confronti della politica aziendale e nei confronti di specifici gruppi di lavoratori.	DDL	Settembre 2011
Salute e sicurezza sul lavoro	Diffusione delle misure di prevenzione e protezione previste in materia di salute e sicurezza sul lavoro e sorveglianza sulla loro reale applicazione.	DDL Preposti	Da Maggio 2011 Mensilmente

I Componenti del Servizio di Prevenzione e Protezione

Datore di lavoro	Sig.ra MAION Federica	Firma _____
Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione	Sig. NATOLINO Alessandro	Firma _____
Medico Competente	Dott. ALLEGRA Vincenzo	Firma _____
Rappresentante per la Sicurezza dei Lavoratori	Sig.ra TEON Monica	Firma _____
Il servizio di consulenza esterno	Pratika S.r.l.	Firma _____

hanno visionato e commentato il Documento, ne confermano i contenuti anche sulla base dei risultati delle valutazioni correlate elaborate in applicazione della normativa vigente; concordano inoltre il programma di attuazione e il miglioramento proposto e programmano l'aggiornamento periodico dello stesso.

Paluzza, li \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Pratika.




ALLEGATI **Pratika.**

## PUNTEGGI SINGOLE AREE

	DIMINUITO	INALTERATO	AUMENTATO	SE = 0
INDICI INFORTUNISTICI			X	
Assenze per malattia (non maternità, allattamento, congedo matrimoniale)			X	
ASSENZE DAL LAVORO	X			
% FERIE NON GODUTE	X			
% TRASFERIMENTI INTERNI RICHIESTI DAL PERSONALE		X		
% ROTAZIONE DE PERSONALE (usciti-entrati)	X			
PROCEDIMENTI/SANZIONI DISCIPLINARI				X
N. di visite su richiesta del lavoratore al medico competente (D.Lgs. 81/2008, art.41 c2 lett c)			X	
	ASSENTI	<del>                    </del>	PRESENTI	
SEGNALAZIONI FORMALIZZATE DEL MEDICO COMPETENTE DI CONDIZIONI STRESS AL LAVORO	X	<del>                    </del>		
ISTANZE GIUDIZIARIE PER LICENZIAMENTO/ DEMANSIONAMENTO		<del>                    </del>	X	

Di seguito sono riportati i punteggi delle tre aree indagate:

MANSIONI	ISTANZE GIUDIZIARIE	AREA		
		INDICATORI AZIENDALI	CONTESTO DEL LAVORO	CONTENUTO DEL LAVORO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• IMPIEGATO</li> <li>• PORTINAIO</li> <li>• MANUTENTORE</li> </ul>	SI	2	21	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ASSISTENTE</li> <li>• FISIOTERAPISTA</li> <li>• INFERMIERE</li> </ul>			20	16
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ADD. CUCINA</li> <li>• ADD. LAVANDERIA</li> <li>• ADD. STIRERIA</li> </ul>			23	9

A.S.P. "Casa degli Operai Vecchi ed Inabili al Lavoro"		
<b>ALLEGATO 03</b>	<b>INFORMATIVA SULLO STRESS PER I LAVORATORI</b>	
	Rev.	00
Data:	18/11/2010	Pag. 1 di 2

## Che cos'è lo stress

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.

(Accordo Europeo, 2004)



## Stress positivo e stress negativo

Lo stress non è di per sé un fenomeno negativo.


Si utilizza il termine di **EUSTRESS** (stress positivo) per indicare il processo durante il quale le risposte messe in atto dal soggetto per contrastare le alterazioni percepite hanno successo, e consentono di ristabilire un equilibrio accettabile tra l'individuo e l'ambiente.

Si parla, invece, di **DISTRESS** (stress negativo) per indicare il processo che ha luogo quando l'individuo, nonostante i suoi tentativi di risposta, non riesce a ristabilire un equilibrio accettabile tra se stesso e l'ambiente.

Generalmente, l'individuo è assolutamente in grado di sostenere una esposizione di breve durata alla tensione (che può essere considerata positiva, e può costituire uno stimolo al cambiamento e alla crescita personale), ma ha maggiori difficoltà a sostenere una esposizione prolungata ad una pressione intensa. Esposizioni prolungate a forti pressioni possono mettere in grosse difficoltà la capacità di reazione dell'individuo, riducendo l'efficienza delle sue azioni e causando danni alla sua salute.

## Differenze individuali e/o nel tempo

Persone diverse possono reagire in modo differente a situazioni simili, ma anche la stessa persona può reagire in maniera diversa a stimoli simili in differenti momenti della sua vita.

A.S.P. "Casa degli Operai Vecchi ed Inabili al Lavoro"	
<b>ALLEGATO 03</b>	<b>INFORMATIVA SULLO STRESS PER I LAVORATORI</b>
Rev. 00	Data: 18/11/2010
Pag. 2 di 2	

## Conseguenze dello stress

Lo stress può avere conseguenze dirette sull'individuo, ma può avere anche conseguenze sull'organizzazione lavorativa. Seguono alcuni esempi di effetti dello stress:

Conseguenze sull'individuo	Conseguenze sull'organizzazione
<ul style="list-style-type: none"> <li>• aumento della pressione sanguigna</li> <li>• stato di depressione</li> <li>• tabagismo/alcolismo/assunzione sostanze stupefacenti</li> <li>• insoddisfazione professionale</li> <li>• aspirazioni ridotte</li> </ul> <p><i>Malattie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• manifestazioni emotive e cognitive</li> <li>• disturbi cardiocircolatori</li> <li>• patologie muscoloscheletriche</li> <li>• patologie gastrointestinali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• assenteismo/presenzialismo</li> <li>• elevato turn over</li> <li>• difficoltà relazionali</li> <li>• conflittualità</li> <li>• problemi disciplinari</li> <li>• ridotta performance</li> <li>• scioperi prolungati</li> <li>• errori ed infortuni</li> </ul>

## Stress e stress lavoro-correlato

Lo stress può essere causato da diversi fattori: fattori lavorativi e fattori extra-lavorativi.

Lo stress, anche se indotto da cause esterne all'ambiente lavorativo, può avere effetti sul comportamento del lavoratore; viceversa, lo stress provocato da circostanze lavorative negative avrà probabili ripercussioni anche sulla sfera familiare del soggetto.

Le manifestazioni di stress sul lavoro, pertanto, difficilmente possono essere tutte riconducibili al lavoro.

Alcuni esempi di fattori che possono favorire lo stress:

Fattori di stress lavorativi	Fattori di stress extra-lavorativi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• carico di lavoro eccessivo</li> <li>• mansioni troppo complicate</li> <li>• incarichi o aspettative non chiare</li> <li>• ambiti di responsabilità non chiari</li> <li>• scarso margine di manovra</li> <li>• paura di perdere il posto di lavoro</li> <li>• feedback negativi sulla propria prestazione lavorativa, o assenti</li> <li>• elevate responsabilità</li> <li>• frequenti interruzioni</li> <li>• scarsa pianificazione dei compiti</li> <li>• impossibilità di effettuare delle pause</li> <li>• fattori ambientali negativi (<i>rumore, polvere, caldo, freddo, cattivi odori, sporcizia</i>)</li> <li>• situazioni conflittuali con i colleghi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• situazioni conflittuali con il partner</li> <li>• situazioni conflittuali con i figli</li> <li>• situazioni conflittuali con gli amici</li> <li>• molteplici attività che pesano sulla stessa persona (<i>lavoro, casa, educazione dei figli, associazioni, politica</i>)</li> <li>• problemi finanziari/economici</li> </ul>

## Riferimenti normativi

- Accordo Europeo sullo stress sul lavoro dell'8 ottobre 2004 (accolto dalle Associazioni Italiane nel giugno del 2008)
- Decreto Legislativo n.81 del 9 aprile 2008 e successive modifiche e integrazioni
- Circ. 18 novembre 2010 - Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali



<b>Pratika.</b>		A.S.P. "Casa degli Operai Vecchi ed Inabili al Lavoro"	
<b>ALLEGATO 04</b>	<b>CONSEGNA MATERIALE INFORMATIVO</b>	Rev. 00	Pag. 2 di 2

--	--	--