

VALUTAZIONE DELLO STRESS LAVORO CORRELATO

*(ai sensi del D.Lgs. 9 Aprile 2008, n.81
e del D.Lgs. 3 Agosto 2009, n. 106)*

Il presente documento di Valutazione dei Rischi da stress da lavoro correlato è costituito da n. 85 pagine.

Firma datore di lavoro

INDICE

1. Premessa
2. Generalità del comune
3. Normativa di riferimento
4. Metodologia della valutazione
5. Gestione del rischio
6. Conclusioni

ALLEGATI

ALLEGATO 1 – Check-list oggettiva per la valutazione dello stress lavoro-correlato clima aziendale ed elaborato grafico

- a - Servizio socio assistenziale (uffici e asilo nido)
- b - Servizio lavori pubblici e patrimonio (impiegati e operai)
- c - Servizio ambiente e territorio
- d - Settore polizia municipale
- e - Settore servizi amministrativi e affari istituzionali
- f - Settore servizi finanziari
- g - Servizio personale

ALLEGATO 2 - Risultati della check-list soggettiva per dipendenti in sede
Elaborato grafico
Conclusioni

ALLEGATO 3 – Risultati della check-list soggettiva per dipendenti fuori sede
Elaborato grafico
Conclusioni

1. PREMESSA

Nel comune di VOLPIANO con municipio sito in piazza Vittorio Emanuele II n.12, 10088 Volpiano (TO), è stata realizzata un'indagine conoscitiva per valutare esposizione del personale al rischio stress lavoro-correlato in conformità alla normativa: D.Lgs. 81/08 e D.Lgs. 106/09.

2. GENERALITA' DEL COMUNE

Il comune di Volpiano ha 66 dipendenti.

3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le normative di riferimento riportate nella presente specifica riguardano i metodi di esecuzione della valutazione del rischio stress lavoro-correlato, esse sono:

- D. Lgs. 81/08, D.Lgs. 106/09,
- Guida operativa del 03/2010 "Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato",
- Linee guida dell'ISPESL del 05/2010 "La valutazione e gestione dello stress lavoro- correlato".

Campo di applicazione

La valutazione dello stress lavoro-correlato deve essere eseguita in qualunque azienda e ente pubblico indipendentemente dalle dimensioni e dai settori di attività. Tale valutazione è un compito del datore di lavoro da svolgere con la partecipazione e la collaborazione dei lavoratori e dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza.

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 diversamente a situazioni simili e lo stesso individuo può reagire diversamente a fronte di 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.

4. METODOLOGIA DELLA VALUTAZIONE

La valutazione dello stress lavoro-correlato percepito in azienda viene realizzato attraverso successive fasi di analisi:

1. Raccolta dei dati attraverso due check-list:
 - a. La prima check-list è oggettiva, rivolta ai datori di lavoro, ai capi servizio, all'RSPP e all'RLS con la quale vengono raccolte informazioni relative al comune (dati su assenze, infortuni, ricambi di personale/turn-over, orari lavorativi, ambiente di lavoro ed attrezzature etc.).
 - b. La seconda check-list è soggettiva, analizza la percezione dei dipendenti tramite un questionario individuale anonimo compilato dai lavoratori, costituito da una serie di domande suddivise nelle seguenti tre aree di indicatori (funzione e cultura organizzativa, ambiente di lavoro e rapporti interpersonali sul lavoro).
2. Analisi dei dati raccolti con le check-list:
 - a. Valutazione della check-list oggettiva, per definire un primo livello generale di stress lavoro-correlato all'interno del clima dei servizi. (Allegato 1)
 - b. Valutazione dei questionari soggettivi compilati dai dipendenti, suddivisa per ogni delle tre aree di indicatori considerati, per valutare gli elementi di maggiore criticità. (Allegato 2 e Allegato 3)
 - c. Una valutazione conclusiva che definisce il livello di stress lavoro-correlato percepito dai dipendenti all'interno del comune. (Allegato 2 e Allegato 3)

Le valutazioni vengono effettuate considerando per ogni fattore di stress analizzato il grado di stress percepito, che permette di effettuare un'analisi pesata delle risposte.

Il valore ottenuto viene confrontato con il caso peggiorativo, in modo tale da valutare il livello di stress all'interno del comune, che a seconda del valore rientra in una delle 4 casistiche riportate nella tabella 1.

3. Descrizione dei risultati ottenuti e delle possibili soluzioni da adottare per la gestione di tale rischio con la stesura di un piano di monitoraggio degli interventi.

LIVELLO DI RISCHIO	INTERVENTI
Livello accettabile	Non è richiesto nessun specifico intervento. Consigliata sensibilizzazione con incontri informativi. Ripetere la valutazione secondo quanto disposto dall'art.29 del D.Lgs.81/08 o comunque ogni due anni.
Livello basso	Necessaria sensibilizzazione con incontri informativi. Ripetere la valutazione secondo quanto disposto dall'art.29 del D.Lgs.81/08 o comunque ogni due anni.
Livello medio	Per ogni condizione di rischio identificata si devono adottare le azioni di miglioramento mirate, i cui risultati devono essere verificati entro un anno. Necessaria sensibilizzazione con incontri informativi. Ripetere la valutazione secondo quanto disposto dall'art.29 del D.Lgs.81/08 o comunque ogni due anni.
Livello alto	Per ogni condizione di rischio identificata si devono adottare le azioni di miglioramento mirate, i cui risultati devono essere verificati entro 6 mesi. Ripetere la valutazione secondo quanto disposto dall'art.29 del D.Lgs.81/08 o comunque ogni anno.

Tabella 1. Livello di rischio

5. GESTIONE DEL RISCHIO

Qualora si evidenzino aree/gruppi omogenei con rischio non basso, andranno adottati interventi correttivi su diversi piani, come di seguito indicato.

Soluzioni di prevenzione collettiva

- Soluzioni che intervengono sull'organizzazione, attraverso misure tecniche, misure organizzative sull'attività lavorativa, misure procedurali, misure ergonomiche e misure di revisione della politica comunale.
- Soluzioni di interfaccia con i gruppi di lavoro (formazione post-valutazione).

Soluzioni rivolte all'individuo

- Soluzioni di supporto ai singoli lavoratori (consultori interni per comuni di medie/grandi e nei piccoli comuni l'intervento di supporto può essere effettuato dal medico competente) e/o psicologo del lavoro.
- L'intervento di supporto potrà essere effettuato dal medico competente anche al di fuori della sorveglianza sanitaria preventiva e periodica.

Piano di monitoraggio

- Individuazione della tempistica di rivalutazione del rischio soprattutto in relazione a modifiche strutturali/organizzative di rilievo.
- Il monitoraggio, secondo tempi definiti dall'efficacia degli interventi di prevenzione e protezione effettuati.

6. CONCLUSIONI

A seguito dell'indagine svolta attraverso la **check-list oggettiva** per la valutazione dello stress lavoro-correlato (allegato 1) si è valutato settore per settore l'indice della percezione dello stress lavoro correlato.

Servizio socio assistenziale (uffici)

indice della percezione dello stress **BASSO**, dove le situazioni di sofferenza, giudicate accettabili, individuate sono:

- Gestione caotica
- Elevati ritmi di lavoro
- Personale ridotto in proporzione alla mole di lavoro
- Affollamento
- Riscaldamento insufficiente
- Refrigerazione insufficiente
- Rapporti conflittuali

I fattori di stress giudicati con grado di percezione medio sono:

- **Rapporto con gli esterni**

Servizio socio assistenziale (asilo nido)

indice della percezione dello stress **BASSO**, dove le situazioni di sofferenza, giudicate accettabili, individuate sono:

- Lavoro faticoso
- Responsabilità eccessiva
- Elevati ritmi di lavoro
- Rapporti con esterni
- Rumorosità
- Refrigerazione insufficiente
- Posture scomode o stancanti
- Rapporti conflittuali
- Generatori di tensione

Servizio lavori pubblici e patrimonio (impiegati)

indice della percezione dello stress **MEDIO** per il quale sono richieste misure correttive a medio termine, dove le situazioni di sofferenza, giudicate accettabili, individuate sono:

- Lavoro faticoso
- Elevati ritmi di lavoro
- Personale ridotto in proporzione alla mole di lavoro
- Aumento infortuni e/o danni a cose
- Rumorosità
- Rapporti conflittuali
- Generatori di tensioni

I fattori di stress giudicati con grado di percezione medio sono:

- **Responsabilità eccessiva**
- **Gestione caotica**
- **Refrigerazione insufficiente**

Servizio lavori pubblici e patrimonio (operai)

indice della percezione dello stress **MEDIO** per il quale sono richieste misure correttive a medio termine, dove le situazioni di sofferenza, giudicate accettabili, individuate sono:

- Orari di lavoro e pause inadatti
- Gestione caotica
- Personale ridotto in proporzione alla mole di lavoro
- Aumento assenteismo
- Rumorosità
- Odori / fumi / polveri
- Posture scomode e stancanti
- Rapporti conflittuali
- Generatori di tensione
- Scarsa educazione diffusa

I fattori di stress giudicati con grado di percezione medio sono:

- **Rapporto con gli esterni**

Servizio ambiente e territorio

indice della percezione dello stress **MEDIO**, dove le situazioni di sofferenza, giudicate accettabili, individuate sono:

- Gestione caotica
- Affollamento

I fattori di stress giudicati con grado di percezione elevato sono:

- **Lavoro faticoso**
- **Responsabilità eccessiva**
- **Elevati ritmi di lavoro**
- **Personale ridotto in proporzione alla mole di lavoro**
- **Rapporti con esterni**
- **Refrigerazione insufficiente**

Settore polizia municipale

indice della percezione dello stress **MEDIO** per il quale sono richieste misure correttive a medio termine, dove le situazioni di sofferenza, giudicate accettabili, individuate sono:

- Lavoro faticoso
- Gestione caotica
- Mancato riconoscimento degli obiettivi raggiunti
- Rumorosità
- Refrigerazione insufficiente
- Rapporti conflittuali
- Generatori di tensioni
- Scarsa educazione diffusa

I fattori di stress giudicati con grado di percezione medio sono:

- **Responsabilità eccessiva**
- **Rapporti con gli esterni**
- **Areazione inadeguata**

I fattori di stress giudicati con grado di percezione elevato sono:

- **Personale ridotto in proporzione alla mole di lavoro**

Settore servizi amministrativi e affari istituzionali

indice della percezione dello stress **MEDIO** per il quale sono richieste misure correttive a medio termine, dove le situazioni di sofferenza, giudicate accettabili, individuate sono:

- Lavoro faticoso
- Responsabilità eccessiva
- Mancato riconoscimento degli obiettivi raggiunti
- Elevati ritmi di lavoro
- Personale ridotto in proporzione alla mole di lavoro
- Rapporti con esterni
- Luminosità inadeguata
- Rumorosità
- Posture scomode o stancanti
- Rapporti conflittuali
- Generatori di tensione
- Scarsa educazione diffusa
- Atti di persecuzione adottati sistematicamente

I fattori di stress giudicati con grado di percezione medio sono:

- **Refrigerazione insufficiente**

Settore servizi finanziari

indice della percezione dello stress **MEDIO** per il quale sono richieste misure correttive a medio termine, dove le situazioni di sofferenza, giudicate accettabili, individuate sono:

- Lavoro monotono
- Lavoro faticoso
- Responsabilità eccessiva
- Mancato riconoscimento degli obiettivi raggiunti
- Rapporti con esterni
- Aumento assenteismo
- Pulizia e ordine inadeguati
- Refrigerazione insufficiente
- Rapporti conflittuali
- Generatori di tensioni
- Scarsa educazione diffusa

I fattori di stress giudicati con grado di percezione medio sono:

- **Sono elevati ritmi di lavoro**
- **Personale ridotto in proporzione alla mole di lavoro**

Servizio personale

indice della percezione dello stress **BASSO**, dove le situazioni di sofferenza, giudicate accettabili, individuate sono:

- Lavoro spersonalizzante
- Mancato riconoscimento degli obiettivi raggiunti
- Isolamento

I fattori di stress giudicati con grado di percezione medio sono:

- **Refrigerazione insufficiente**

In grassetto sono stati evidenziati i fattori di stress che sono stati giudicati maggiormente fastidiosi.

Dall'analisi della **check-list soggettiva** svolta analizzando separatamente il personale presente nella sede del municipio e il personale esterno:

Per quanto riguarda il **personale presente in sede** si evidenzia che il rischio stress lavoro-correlato è di livello **BASSO** (allegato 2 e allegato 3), per il quale è necessaria una sensibilizzazione con incontri formativi. Ripetere la valutazione secondo quanto disposto dall'art. 29 del D.Lgs. 81/08 o comunque ogni due anni.

Di seguito sono riportate le criticità riscontrate e il numero di segnalazioni rispetto al numero di dipendenti in sede che hanno compilato la check-list, in particolare 44:

- **L'organizzazione in cui lavoro, viene gestita in modo caotico e poco funzionale (13)**
 - Lo stile manageriale è gerarchico ed è fondato sul timore, eccessiva competitività e intolleranza e discriminazione (7)
- **Viene trascurato il raggiungimento dei miei obiettivi (12)**
 - Al lavoro mi vengono date responsabilità eccessive e gli obiettivi lavorativi non sono realistici (8)
 - Il mio carico lavorativo richiede un notevole sforzo fisico e/o psicologico (6)
 - Il mio lavoro è spersonalizzante (privo di creatività) (9)
 - Il mio lavoro è monotono e ripetitivo (5)
- **Fatico a gestire la quantità di lavoro (12)**
 - Il mio lavoro prevede di andare oltre gli orari previsti (11)
 - Nel mio lavoro vi sono variazioni di orari non pianificati (6)
 - Sono presenti i turni notturni e/o nel fine settimana (5)
 - Il lavoro che svolgo non mi dà soddisfazioni (8)
 - Gli spazi di lavoro sono affollati (9)
 - Lavoro in un ambiente isolato (4)
 - Gli spazi lavorativi sono sporchi e disordinati (9)
 - Sul posto di lavoro l'illuminazione è inadeguata (8)
- **La temperatura dell'ambiente di lavoro non è gradevole (riscaldamento e/o refrigerazione insufficiente) (17)**
 - Sul posto di lavoro l'aerazione è inadeguata (6)
 - Il mio lavoro prevede posture scomode o stancanti (4)
- **A fine giornata lavorativa avverto dolori articolari/muscolari/vista affaticata (17)**
 - Al lavoro percepisco un ambiente conflittuale (6)
 - Non mi sento sostenuto/a dai miei superiori (8)
 - Non mi viene data fiducia e non mi viene data la possibilità di risolvere problemi anche di poca importanza (5)
 - Mancanza di comunicazione tra il personale (8)
 - Sono presenti episodi di scarsa educazione diffusa (4)

In grassetto sono stati evidenziati i fattori di stress che sono stati giudicati maggiormente fastidiosi.

Per quanto riguarda il personale presente fuori sede si evidenzia che il rischio stress lavoro-correlato è di livello **BASSO** (allegato 2 e allegato 3), per il quale è necessaria una sensibilizzazione con incontri formativi. Ripetere la valutazione secondo quanto disposto dall'art. 29 del D.Lgs. 81/08 o comunque ogni due anni.

Di seguito sono riportate le criticità riscontrate e il numero di segnalazioni rispetto al numero di dipendenti fuori sede che hanno compilato la check/list, in particolare 16:

- L'organizzazione in cui lavoro, viene gestita in modo caotico e poco funzionale (3)
- Viene trascurato il raggiungimento dei miei obiettivi (3)
- Al lavoro mi vengono date responsabilità eccessive e gli obiettivi lavorativi non sono realistici (3)
- Il mio carico lavorativo richiede un notevole sforzo fisico e/o psicologico (2)
- Il mio lavoro è spersonalizzante (privo di creatività) (2)
- Nel mio lavoro vi sono variazioni di orari non pianificati (4)
- Sono presenti i turni notturni e/o nel fine settimana (3)
- Il lavoro che svolgo non mi dà soddisfazioni (3)
- Gli spazi di lavoro sono affollati (2)
- Gli spazi lavorativi sono sporchi e disordinati (2)
- Sul posto di lavoro l'illuminazione è inadeguata (3)
- **La temperatura dell'ambiente di lavoro non è gradevole (riscaldamento e/o refrigerazione insufficiente) (5)**
- I rumori nell'ambiente di lavoro sono fastidiosi e mi impediscono di concentrarmi (3)
- **Sul posto di lavoro l'aerazione è inadeguata (6)**
- Sono a contatto con sostanze potenzialmente pericolose (2)
- Lavoro in un posto dove sono presenti odori, fumi e polveri fastidiosi (3)
- **Il mio lavoro prevede posture scomode o stancanti (5)**
- **A fine giornata lavorativa avverto dolori articolari/muscolari/vista affaticata (7)**
- **Al lavoro percepisco un ambiente conflittuale (5)**
- Non vado d'accordo con colleghi e/o superiori (2)
- I rapporti con clienti/fornitori sono difficoltosi (2)
- Trovo difficoltà a lavorare in gruppo (2)
- I comportamenti in azienda sono basati su stereotipi o pregiudizi (discriminazioni per razza, religione, sesso) (2)
- Sono presenti episodi di scarsa educazione diffusa (2)

In grassetto sono stati evidenziati i fattori di stress che sono stati giudicati maggiormente fastidiosi.

Data, _____

Datore di lavoro

Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione

Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza

Medico Competente
