

STRESS DA LAVORO CORRELATO

Il presente documento costituisce uno strumento utile per l'adempimento dell'obbligo di valutazione dei rischi da stress da lavoro correlato sancito dal Testo Unico in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Le schede si rivolgono con un linguaggio chiaro e preciso a tutti i datori di lavoro, a prescindere dal numero dei lavoratori presenti all'interno dello studio, e sono redatte a norma delle linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (Circolare prot. 15/segr/0023692).

Il testo, che rappresenta la prosecuzione ideale del volume "Stress da lavoro correlato: guida informativa" edito e diffuso da EBIPRO, Ente Bilaterale Nazionale per gli studi professionali, è una agevole guida che permetterà al datore di lavoro di risolvere in maniera corretta tutte le più importanti questioni operative.

L'attività avviata da EBIPRO con la diffusione di fonti documentali in materia rappresenta il primo passo concreto per l'erogazione di una serie di importanti servizi. Ricordiamo che l'Ente è anche:

- Formazione degli apprendisti: per mezzo di moderni strumenti informatici sarà possibile garantire al lavoratore la possibilità di formarsi direttamente sul luogo di lavoro con una formazione specifica per le sue funzioni.
- Formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro
- Sostegno al reddito: in caso di sospensione del rapporto di lavoro per un periodo di crisi l'Ente Bilaterale interverrà per sostenere il reddito del lavoratore

Il sistema della bilateralità che già fornisce importanti prestazioni attraverso CA.DI.PROF., Cassa di Assistenza Sanitaria Integrativa per i Dipendenti degli Studi Professionali e FONDOPROFESSIONI, Fondo paritetico interprofessionale nazionale per la formazione continua dei lavoratori degli studi professionali e delle aziende collegate, vi offre ora, mediante .E.BI.PRO., anche questi servizi.

STRESS LAVORO-CORRELATO

PROPOSTA DI CHECK LIST PER LA VALUTAZIONE PRELIMINARE ALL'INTERNO DI UNO STUDIO PROFESSIONALE

Il presente documento è un suggerimento metodologico pensato per la valutazione del rischio di stress lavoro-correlato all'interno dello studio di un Libero Professionista.

Il documento deve essere adattato alla specifica realtà dello Studio partendo dai suggerimenti contenuti, in quanto rimane nella responsabilità del datore di lavoro la corretta valutazione di questo, come di tutti gli altri rischi connessi al lavoro.

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

Per gli studi professionali si consiglia di sentire i collaboratori e i dipendenti per concordare con loro gli item della check list. In questo modo si adempirà a quanto previsto dalle norme, si favorirà una corretta interpretazione dei risultati emersi, ad esempio per la valutazione del peso dei fenomeni negativi riscontrati, e si instaurerà un processo virtuoso di miglioramento del benessere interno.

La valutazione viene compiuta utilizzando la check list di seguito esposta, i cui risultati permetteranno una valutazione oggettiva e complessiva. Non si tratta di un questionario da far compilare ai singoli collaboratori o dipendenti, bensì di uno strumento di valutazione complessivo della situazione dello studio. Certamente se è compilato assieme ai collaboratori può divenire un valido strumento non solo per la valutazione, ma anche per accrescere la coesione interna.

La check list che si propone è in linea con quanto suggerito dalle Linee Guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (Circolare prot. 15/segr/0023692), che prevedono l'utilizzo di "indicatori oggettivi e verificabili, ove possibile numericamente apprezzabili, appartenenti quantomeno a tre distinte famiglie": eventi sentinella, fattori di contenuto del lavoro, fattori di contesto del lavoro. Ciò significa che la valutazione non può prescindere dalla presa in esame degli aspetti relativi alla tre aree indicate che, comunque, andranno interpretate in modo unitario.

Si tratta da un lato di considerare qual è l'ambito di normalità, espresso in percentuale di item con risposta negativa, ma dall'altro anche di saper interpretare i numeri che escono dalla compilazione della check list.

Ad esempio, se si dovesse riscontrare una rilevante presenza di "eventi sentinella" si potrebbe pensare alla presenza di una situazione di stress da parte dei collaboratori e dipendenti. Ma se gli indicatori ricavati dall'analisi dei "fattori relativi al contesto e al contenuto del lavoro" non rilevassero nessun segnale in merito, si potrebbe pensare che la situazione stressante vissuta non trovi la sua causa all'interno dello studio professionale, ma all'esterno dello stesso. D'altro canto l'assenza di eventi sentinella non può risultare del tutto rassicurante per un datore di lavoro attento al mantenimento di questa situazione di benessere, se l'esame dei "fattori di contenuto e contesto" dovessero indicargli la presenza di aspetti lavorativi ed organizzativi potenzialmente in grado di determinare, nel tempo e se non corretti, il manifestarsi di situazioni di stress lavoro-correlato.

Come si può vedere c'è da un lato l'aspetto più strettamente legato all'adempimento di un obbligo di legge e dall'altro l'interesse a tutelare i contenuti del benessere all'interno di quel particolare ambiente di lavoro che è lo studio di un Libero Professionista.

Eventi sentinella

La valutazione di questi indici va parametrata all'interno di un arco di tempo in grado di rilevarne la significatività; infatti rilevare la presenza di un indice senza comprendere se si tratta di un fenomeno in crescita o in diminuzione rischia di rendere inefficace la successiva valutazione.

Per questo motivo il riferimento temporale rispetto al quale valutare l'aumento o la diminuzione degli "eventi sentinella" appare ragionevolmente quella dell'ultimo triennio; i dati vanno espressi in indici percentuali per evitare, ad esempio, che il variare del numero di dipendenti faccia apparire in aumento un fenomeno che, in rapporto all'aumento del numero dei dipendenti può, invece, risultare ridotto (non occorre calcolare questa proporzione per gli eventi 1, 4 e 6 in quanto già insita nella definizione).

Si devono dunque reperire i dati di ciascuno dei 3 anni e considerarne l'andamento.

Possono esserci dei casi in cui uno o più indicatori sono presenti e si mantengono inalterati nel tempo, ma con valori elevati. In questi casi, la valutazione deve valorizzare il disagio che la presenza di questo evento segnala e barrare la casella "aumentato".

	Eventi sentinella	Diminuito/Inalterato	Aumentato
1	Indice infortunistico	0	1
2	Assenze per malattia	0	1
3	Assenze dal lavoro	0	1
4	Ferie non godute	0	1
5	Richieste o necessità di cambio mansioni	0	1
6	Turnover del personale	0	1
7	Procedimenti o sanzioni disciplinari	0	1
8	Richieste di visita da parte di lavoratori al medico competente	0	1
9	Segnalazioni formalizzate del medico competente di condizioni di stress al lavoro	0	1

10	Istanze giudiziarie per licenziamento/ demansionamento	0	1
11	Specifiche e frequenti lamentele formalizzate da parte dei lavoratori	0	1
	TOTALE		

Crediamo utile fornire di seguito alcune spiegazioni per gli indicatori sopra elencati.

1. Indici infortunistici: sono usati in genere tre indici:
 - a. Indice di frequenza = numero di infortuni in rapporto alle ore lavorate nell'anno;
 - b. Indice di incidenza = numero di infortuni in rapporto al numero medio di dipendenti nell'anno;
 - c. Indice di gravità semplificato = numero di giorni perduti per infortunio in rapporto alle ore lavorate nell'anno.

Tra questi si propone di utilizzare l'indice di incidenza.

2. Assenze per malattia: si tratta di un indicatore poco specifico in quanto non tutte le malattie sono riconducibili a situazioni di stress. Ciò nonostante va preso in considerazione e il suo valore troverà conferma o meno negli indicatori di contenuto e di contesto del lavoro.
3. Assenteismo: denota una disaffezione dal lavoro che può essere conseguente ad una condizione di disagio in azienda. Dal conteggio vanno esclusi i permessi matrimoniali e quelli per l'allattamento. Mentre sono conteggiabili:
 - a. i periodi di aspettativa per motivi personali,
 - b. le assenze ingiustificate,
 - c. il mancato rispetto dell'orario minimo di lavoro (ritardi, uscite anticipate, ecc.).

Non si considera assenza la non presenza legata ad agitazione di carattere sindacale, quali scioperi ed assemblee autorizzate.

4. Ferie non godute: intese come ferie maturate e non godute una volta trascorso il periodo previsto dalla legge per la relativa fruizione. Questo indicatore può segnalare sia la presenza di malumore per un'eventuale impossibilità di fruire delle ferie, sia la mancanza dell'effetto positivo esercitato dalle ferie sul benessere dei lavoratori. Formula di calcolo : $[\text{num. di giorni di ferie non godute} / \text{num. di giorni di ferie maturate}] \times 100$.
5. Richiesta di cambiamento di mansione: si considera sia la richiesta fatta dal titolare dell'azienda, sia quella avanzata dal lavoratore. Se la modifica delle mansioni proviene dall'azienda può creare nel lavoratore disagio per il cambio di ruolo richiesto, per il dover apprendere nuove mansioni, per la fatica di adeguarsi alle nuove richieste. Il cambio di mansione richiesto dal lavoratore può denotare

la presenza di un'insoddisfazione e spesso dietro a queste richieste si nascondono disagi più profondi verso l'ambiente di lavoro.

6. Turnover del personale: con questo indicatore si intende il ciclo di rinnovo o la sostituzione del personale, non dipendenti da pensionamento o riduzione di attività aziendale. La velocità di rotazione/ricambio (in inglese turnover) è alta quando vengono assunte diverse persone nuove in azienda e ne escono altrettante. Bassa quando c'è una stabilità del personale. Una elevata rotazione del personale può indicare la presenza di difficoltà organizzative e/o relazionali all'interno dello studio. Anche per questo indicatore la variazione può risentire del piccolo numero di lavoratori presenti (per esempio: in uno studio con 2 o 3 collaboratori, se nell'ultimo anno uno cessa per cambio città o per impegni familiari, l'indicatore sale senza che significhi automaticamente la presenza di un ambiente stressante. Anche in questo caso la lettura dovrà essere compiuta nel confronto con i risultati emersi dagli indicatori di contesto e contenuto del lavoro).

Formola di calcolo (secondo quanto indicato dall'ISPESL): $[(\text{Num. Lavoratori usciti} + \text{Num. Lavoratori entrati}) / \text{Num. totali lavoratori}] \times 100$.

7. Presenza di provvedimenti e/o sanzioni disciplinari: si tratta di un indice specifico perché l'apertura nello studio di provvedimenti o sanzioni disciplinari indica che esiste una situazione problematica, la quale non riguarda solo la persona interessata, ma ha un'incidenza sul clima organizzativo complessivo.
8. Richieste di visita da parte di lavoratori al medico competente: non si tratta delle visite obbligatorie per la sorveglianza sanitaria, ma di richieste aggiuntive che il medico stesso deve validare. Infatti il D.Lgs. 81/08, art 41 lettera c, recita: "visita medica su richiesta del lavoratore, qualora sia ritenuta dal medico competente correlata ai rischi professionali o alle sue condizioni di salute, suscettibili di peggioramento a causa dell'attività lavorativa svolta, al fine di esprimere il giudizio di idoneità alla mansione specifica". Qualora non vi sia il medico competente tale richiesta, per essere conteggiata, deve essere stata rivolta all'organo di vigilanza pubblico per salute dei lavoratori. Tra i diversi problemi potrebbero essere presentati al medico competente anche disturbi psicosomatici da stress.
9. Segnalazioni formalizzate del medico competente di condizioni di stress lavoro-correlato: tale indicatore è presente quando la diagnosi di condizione di stress lavoro-correlato in un lavoratore visitato è certificata dal medico competente e, in sua assenza, da un medico del Servizio pubblico per la salute dei lavoratori. Se la segnalazione proviene dal medico di medicina generale del lavoratore è opportuno prenderla in considerazione, ma farla valutare dal medico competente.
10. Istanze giudiziarie per licenziamento/demansionamento: la presenza di istanze giudiziarie induce a ritenere che nello studio esista una seria situazione di stress sia per le motivazioni che hanno portato a tale pesante scelta, sia perché si tratta di situazioni destinate a creare un vasto e pesante disagio in tutto l'ambiente di lavoro.
11. Specifiche e frequenti lamentele formalizzate da parte dei lavoratori: tra le possibili lamentele che esistono fisiologicamente all'interno di ogni ambiente di lavoro, si considerano solamente quelle formalizzate, in quanto indicatori di una presa di posizione conflittuale.

Si ricorda che l'esame di questi indicatori va fatto all'interno di una prospettiva triennale con alcune avvertenze. Se il fenomeno individuato rimane stabilmente alto non si può ragionevolmente pensare che non rappresenti un problema (in tal caso andrà indicato come 1). Se si è presentato nel triennio ed oggi non è più presente, evidentemente si segnerà 0 perché il fenomeno è scomparso.

Indicatori relativi al contenuto del lavoro

Gli indicatori relativi al contenuto del lavoro vanno valutati rispetto alla situazione presente nel momento della valutazione.

Questi indicatori sono da considerarsi un'elencazione di minima per cui possono essere implementati con altri item secondo le indicazioni presenti alla fine del documento.

	Indicatori relativi al contenuto del lavoro		
1	Il lavoro è disturbato da rumori interni o esterni	NO	SI
2	L'illuminazione delle postazioni di lavoro è adeguata	SI	NO
3	Il microclima è adeguato sia in estate sia in inverno considerando la temperatura, le correnti d'aria e l'umidità.	SI	NO
4	La postazione di lavoro è confortevole sia perché lo sono gli arredi (sedia, tavoli, ecc.) e le attrezzature di lavoro, sia per la buona disponibilità dei materiali d'uso senza movimenti inutili	SI	NO
5	Il lavoro subisce frequenti interruzioni	SI	NO
6	E' presente un lavoro caratterizzato da alta monotonia e ripetitività	NO	SI
7	Lo svolgimento del lavoro richiede di eseguire più compiti contemporaneamente	NO	SI
8	Ci sono periodi con ritmi di lavoro molto intensi ed altri con carico di lavoro ridotto	NO	SI
9	Vi è la continua presenza di contatto con il pubblico	NO	SI
10	Il lavoro ha una responsabilità eccessiva per qualche lavoratore rispetto alla sua qualifica e competenza	NO	SI
11	Viene abitualmente svolto lavoro straordinario	NO	SI
12	Vi è corrispondenza tra competenze professionali del singolo e la mansione che egli svolge	SI	NO
	TOTALE delle risposte indicate nella colonna di destra		

Indicatori relativi al contesto del lavoro

Gli indicatori relativi al contesto del lavoro vanno valutati rispetto alla situazione presente nel momento della valutazione.

Questi indicatori sono da considerarsi un'elencazione di minima per cui possono essere implementati con altri item secondo le indicazioni presenti alla fine del documento.

	Indicatori relativi al contesto del lavoro		
1	I collaboratori e i dipendenti vengono informati degli obiettivi aziendali	SI	NO
2	Vi sono riunioni tra il titolare e i collaboratori e/o dipendenti	SI	NO
3	Vi è un piano formativo o presenza di attività formative per tutti i dipendenti	SI	NO
4	I ruoli sono chiaramente definiti	SI	NO
5	Accade che collaboratori e dipendenti ricevano informazioni contrastanti circa lo svolgimento del lavoro	NO	SI
6	Sono definiti i criteri attraverso i quali i collaboratori e i dipendenti possono fare carriera all'interno dello studio	SI	NO
7	Esistono sistemi premianti per collaboratori e dipendenti e sono conosciuti da tutti	SI	NO
8	Il collaboratore / dipendente ha sufficiente autonomia nell'esecuzione dei compiti	SI	NO
9	C'è la possibilità di avere un orario flessibile	SI	NO
10	Il collaboratore e/o il dipendente possono contare sul supporto del titolare o di un esperto nel caso si trovino in difficoltà nell'esecuzione del suo lavoro	SI	NO
11	Vi sono momenti di aggregazione tra il personale, come pause condivise, cene, ecc.	SI	NO
	TOTALE delle risposte indicate nella colonna di destra		

Valutazione complessiva dei risultati

Eventi sentinella	
Indicatori di contenuto del lavoro	
Indicatori di contesto del lavoro	
TOTALE	

Interpretazione del risultato:

Di seguito si fornisce un'indicazione numerica orientativa per leggere i risultati emersi dalla check list. Si ricorda che i "numeri" vanno comunque interpretati e spiegati nell'ottica di una visione condivisa della situazione presente nello studio.

FINO A 9 PUNTI*: *rischio basso*, per cui si può concludere che all'interno dello studio non sono rilevate condizioni significative della presenza di stress lavoro-correlato.

DA 10 A 17 PUNTI*, *il rischio è presente e merita approfondimento*.

Il primo approfondimento è di tipo qualitativo. Considerando che gli eventi sentinella sono segni di un "danno" già presente, mentre gli "indicatori di contenuto e contesto del lavoro" sono piuttosto "fattori di rischio", si può dire che questa area di risultati richiede un esame attento per comprendere la natura e il significato degli item che hanno determinato il risultato.

Valutando la situazione con i dipendenti si può decidere se i risultati sono attribuibili a fattori interni o esterni al lavoro e se intraprendere eventuali azioni di miglioramento.

DA 18 PUNTI IN SU*: *il rischio è elevato*. In questo caso è obbligatorio identificare azioni di miglioramento mirate e il periodo di tempo entro il quale ci si attende un miglioramento della situazione; il miglioramento andrà verificato riapplicando la check list.

Per le azioni di miglioramento è possibile riferirsi al fascicolo pubblicato da E.Bi.Pro. "Studi professionali: stress lavoro correlato".

[*] I punti sono stati calcolati, sulla stregua di quanto indicato dal documento dell'ISPESL sulla base del principio che fino al 25% il rischio sia basso, dal 25 al 50% medio e sopra al 50% elevato. Ciò significa che se il titolare, consultati RLS e/o i dipendenti, decidesse di aumentare il numero di indicatori presenti nella check list tali numeri andranno ricalcolati sulla base delle percentuali esposte. Suggerimenti per altri indicatori si possono trovare sul documento "La valutazione dello stress lavoro-correlato: proposta metodologica" dell'ISPESL http://www.ispesl.it/documenti_catalogo/stress%20lavoro%20-%20correlato.pdf