

INDICE:

1. PROSPETTO REVISIONI
2. PROTOCOLLO
3. ALLEGATI

Compilazione	Verifica	Approvazione
<i>Predisposizione del documento</i> Dott. Barbara Marmonti	---	Coordinatore Medici del Lavoro Dott. Rino Donghi

1. PROSPETTO REVISIONI

Revisioni a seguito di variazioni nella normativa vigente.

Rev.	Data	Descrizione modifiche
0	29/10/10	Prima emissione.
1	21/12/12	pag 5 – Modifica / aggiornamento delle fonti pag 9 – Modifica al testo relativo a valutazione indice di correzione pag 10 – Modifica integrale del testo del paragrafo

STRESS DA LAVORO: UN RISCHIO VALUTABILE

Dott. E. Proto, Dott. R. Donghi, Dott. A. Di Maria, Dott.ssa P. Colombini
Dott.ssa N. Taverna, Dott. P. Butti, Dott. L. Giubileo, Dott. G. Sozzi,
H. San Raffaele Resnati s.p.a.
Prof. A. Fossati, Dott.ssa S. Borroni
Università Vita - Salute H. San Raffaele

INDICE

INTRODUZIONE	pag. 5
Definizioni di stress lavoro correlato	pag. 5
Caratteristiche generali della Procedura Operativa	pag. 6
Struttura della Procedura Operativa	pag. 6
PROCEDURA OPERATIVA	pag. 7
PRIMO LIVELLO	pag. 7
Modalità Operative per la valutazione del rischio Stress Lavoro-Correlato	pag. 7
Algoritmo di calcolo del Grado di rischio Stress Lavoro-Correlato	pag. 7
Valutazione dell'Indice di Gravità (G)	pag. 8
Valutazione della Probabilità (P)	pag. 8
Valutazione dell'indice di correzione + FC	pag. 9
SECONDO LIVELLO	pag. 9
TERZO LIVELLO	pag. 10
BIBLIOGRAFIA GENERALE	pag. 11

INTRODUZIONE

H. San Raffaele Resnati, in collaborazione con la Facoltà di Psicologia dell'Università Vita e Salute dell'H. San Raffaele, ha messo a punto un metodo per la valutazione del rischio di stress lavoro - correlato in azienda e l'identificazione degli interventi per la gestione e la prevenzione di esso.

Il metodo appare conforme alle indicazioni fornite in materia dalla **Comunità Scientifica** e inoltre risponde alle disposizioni della normativa vigente, ovvero l'**Accordo Europeo del 2004**, il **Decreto Legislativo n.81/08 e successive modifiche ed integrazioni**, le **Linee Guida della Regione Lombardia del dicembre 2009**, la **Guida operativa del Comitato Tecnico Interregionale della prevenzione nei luoghi di lavoro del Marzo 2010**, ed infine risulta coerente rispetto al percorso metodologico ("livello minimo di attuazione dell'obbligo di valutazione") proposto nelle **Indicazioni della Commissione consultiva per la valutazione dello stress lavoro - correlato** del 17 novembre 2010.

DEFINIZIONI DI STRESS LAVORO-CORRELATO

"Lo stress dovuto al lavoro può essere definito come un insieme di reazioni fisiche ed emotive dannose, che si manifesta quando le richieste poste dal lavoro non sono commisurate alle capacità, alle risorse o alle esigenze del lavoratore.

Lo stress connesso al lavoro può influire negativamente sulle condizioni di salute e provocare persino infortuni ".

(National for Occupational Safety and Health, NIOSH, Stress at Work, 1999).

Nell'Ottobre del 2004 la Direzione Generale Occupazione e Affari Sociali della Commissione Europea (Accordo quadro Europeo) individua i fattori più frequentemente implicati nell'insorgenza di condizioni di stress lavoro-correlate, ovvero:

- *Quantità di lavoro da eseguire eccessiva oppure insufficiente*
- *Tempo insufficiente per portare a termine il lavoro in maniera soddisfacente sia per gli altri sia per se stessi*
- *Mancanza di una chiara descrizione del lavoro da svolgere o di una linea gerarchica*
- *Ricompensa insufficiente, non proporzionale alla prestazione*
- *Impossibilità di esprimere lamentele*
- *Responsabilità gravose non accompagnate da autorità o da potere decisionale adeguati*
- *Mancanza di collaborazione e sostegno da parte dei superiori, colleghi o subordinati*
- *Impossibilità di esprimere effettivamente talenti o capacità personali*
- *Mancanza di controllo o di giusto orgoglio per il prodotto finito del proprio lavoro*
- *Precarietà del posto di lavoro, incertezza della posizione occupata*
- *Condizioni di lavoro spiacevoli o lavoro pericoloso*
- *Possibilità che un piccolo errore o disattenzione possano avere conseguenze gravi*

CARATTERISTICHE GENERALI DELLA PROCEDURA OPERATIVA

La procedura operativa integra gli aspetti oggettivi propri di ciascuna realtà lavorativa e gli aspetti soggettivi di carattere auto-valutativo e sanitario percepiti dai lavoratori che operano nella realtà considerata.

Oltre a ciò, è stata considerata la natura di alcune specifiche attività lavorative, quali ad esempio quelle in cui sia presente una percezione di rischio per l'incolumità personale o quelle che prevedono un contatto con la morte, con la sofferenza nonché le *helping professions*, attraverso cui viene fornito aiuto e supporto alla persona in difficoltà. Per queste attività, caratterizzate da condizioni di elevato **strain** (sforzo psicofisico da parte dell'individuo in risposta a richieste ambientali) **è stata messa a punto un'opportuna modalità di valutazione.**

Infine, **oltre alla fase iniziale di valutazione del rischio, ne sono previste altre di successivo intervento, che consentano, dove necessario, una vera e propria "gestione dello stress" o "risk management".**

La letteratura scientifica, tra cui il documento di consenso sulla valutazione e la prevenzione degli effetti nocivi dello stress da lavoro del gruppo di lavoro SIMLII, conferma la correttezza dell'approccio e l'originalità dell'applicazione pratica/operativa del metodo.

STRUTTURA DELLA PROCEDURA OPERATIVA

La procedura presuppone l'identificazione di due fattori che costituiscono la base del processo di valutazione:

- **LA SPECIFICA MANSIONE LAVORATIVA**
(svolta nell'ambito delle diverse realtà occupazionali)
- **IL GRUPPO OMOGENEO**
(insieme di lavoratori che svolge la specifica mansione considerata)

La procedura può essere applicata, con modalità differenti ed opportunamente predisposte (v. di seguito), **sia a mansioni sottoposte a Sorveglianza Sanitaria sia a mansioni per cui tale attività non è prevista.**

La procedura è articolata su **tre livelli** di valutazione e di gestione del rischio stress.

Essi vedono coinvolte più figure professionali che operano insieme, ovvero il Medico Competente, lo Psicologo, i Dirigenti o Preposti aziendali, il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, i Formatori.

PROCEDURA OPERATIVA

PRIMO LIVELLO VALUTAZIONE DEL RISCHIO

Figure professionali coinvolte:

- Medico Competente
- Psicologo
- Dirigenti
- RSPP
- RLS
- Gruppo di lavoratori

In questa fase vengono raccolte le informazioni per la **valutazione del rischio stress lavoro-correlato di mansione**, che riguardano:

- il contenuto dell'attività lavorativa, della struttura dei luoghi di lavoro, delle attrezzature, dell'organizzazione del lavoro.
- i dati sanitari e/o le informazioni fornite dai singoli soggetti attraverso strumenti di rilevazione auto-valutativa.

MODALITA' OPERATIVE PER LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI STRESS LAVORO-CORRELATO

ALGORITMO DI CALCOLO DEL GRADO DI RISCHIO DI STRESS LAVORO-CORRELATO

Il **grado di Rischio** di stress lavoro-correlato è espresso da un **Indice Ponderato** che si ottiene dal seguente **algoritmo**:

$$C = G + P - 1$$

dove:

C = Criticità

G = Gravità

P = Probabilità (+ ev. Fattore di correzione FC)

C o Criticità esprime la **dimensione o grado del Rischio**, misurazione multiparametrica dell'**Indice di Gravità e di Probabilità della condizione di stress**.

Il **grado di Criticità** viene definito attraverso l'**attribuzione di un valore numerico da 1 a 6**, corrispondente a **livelli di Rischio diversi e progressivamente crescenti**:

- 1 = Criticità ridotta
- 2 = Criticità accettabile
- 3 = Criticità media; monitoraggio del gruppo
- 4 = Criticità indicativa di necessità di accertamenti / approfondimenti specifici
- 5 = Criticità alta, indicativa di necessità di Sorveglianza Sanitaria con accertamenti specifici
- 6 o >6 = Oltre ad accertamenti specifici, identificazione di interventi immediati

VALUTAZIONE DELL'INDICE DI GRAVITA' (G)

G esprime la **Gravità** del **Rischio** di stress lavoro-correlato che si può verificare o che si è manifestato nella mansione considerata per il gruppo omogeneo in esame.

A) Per le mansioni per le quali è stata effettuata la Sorveglianza Sanitaria:

- il **Medico Competente** attribuisce l'**Indice di Gravità** dopo aver **analizzato i risultati della Sorveglianza Sanitaria eseguita sul Gruppo Omogeneo considerato**.

B) Per le mansioni non sottoposte a Sorveglianza Sanitaria, oppure quando i dati sanitari non siano disponibili:

- ad 1/3 dei soggetti che costituiscono il Gruppo Omogeneo in esame, in modo casuale, viene somministrato, a cura di uno Psicologo, un Questionario di auto-valutazione. Lo strumento utilizzato è costituito dalla versione italiana, curata dall'Università Vita e Salute dell' H. S. Raffaele, di quattro Scale sullo Stress Lavorativo (Job Stressor Scales, Copyright 1997), messe a punto da P. E. Spector presso il Department of Psychology dell'Università del South Florida, da una Scheda per la Raccolta dei Dati Anagrafici e da due domande aggiuntive finali.

VALUTAZIONE DELLA PROBABILITA' (P)

Come indicato nella presentazione della Procedura, **P** esprime la **Probabilità** che il **rischio di Stress lavoro-correlato** si possa verificare nella mansione considerata in esame in relazione alle condizioni di lavoro.

Il Medico Competente (o lo specialista dedicato) procede alla compilazione dell'apposita **Check-List** per ciascuna mansione da esaminare, coinvolgendo, mediante intervista, le figure aziendali interessate (Dirigenti, RSPP, RLS) .

Questa fase può prevedere la valutazione dei luoghi e delle attrezzature di lavoro, anche attraverso sopralluoghi mirati.

Se necessario, la Check-List viene implementata anche attraverso l'analisi documentale.

La presenza di documentazione comprovante i dati rilevati è uno degli elementi che concorrono all'attribuzione numerica della Probabilità, così come la valutazione della congruenza, ovvero della corrispondenza tra il documentato e/o riferito dall'Organizzazione, nelle figure del Datore di Lavoro ed i Dirigenti ed il riferito e/o percepito da parte degli RLS e/o dei lavoratori intervistati.

La Check-List viene compilata attribuendo un **valore numerico** ad ogni item, in relazione alla probabilità dei fattori indicati di generare situazioni potenzialmente stressanti nello svolgimento delle attività di lavoro (secondo la codifica degli item).

Il valore finale di Probabilità per mansione corrisponde alla **media matematica / ponderata dei valori finali per gruppo**.

VALUTAZIONE DELL'INDICE DI CORREZIONE-

In relazione alla possibilità di induzione del rischio ad opera di contenuti intrinseci alla mansione viene applicato un **Coefficiente di Correzione della Probabilità pari a + 1**.

I criteri di attribuzione dell'indice di correzione all'interno della probabilità sono determinati dalle indicazioni delle comunità scientifiche nazionali ed internazionali e dagli studi sul tema che riconoscono di fatto per il contenuto specifico di alcune mansioni / attività un aumentato rischio di stress.

SECONDO LIVELLO APPROFONDIMENTI ED INDIVIDUAZIONE DEGLI INTERVENTI CORRETTIVI

Figure professionali coinvolte:

- **Medico Competente**
- **Psicologo**
- **Formatori**
- **RSPP**

In questa fase sono previste le seguenti modalità di intervento :

- Approfondimento dell'analisi ergonomica
- Identificazione degli interventi correttivi
- Definizione del programma di formazione
- Attivazione di spazi di ascolto

Parte eliminata accertamenti

In base ai risultati ottenuti dalla valutazione del rischio (Primo Livello), possono rendersi necessari:

- a) Interventi migliorativi sulla mansione quali, ad esempio, analisi ergonomica, lay-out, informazione sulle caratteristiche dello stress e formazione sulla gestione dei segni/ sintomi di esso
- b) Attività formativa per i dirigenti ed i funzionari responsabili dei gruppi omogenei

**TERZO LIVELLO
INTERVENTI**

Figure Professionali coinvolte:

- **Medico Competente**
- **Psicologo**

Il livello è caratterizzato dalle azioni di supporto al singolo ed al gruppo attraverso interventi specialistici quali:

- Valutazione clinica mirata dei lavoratori
- Eventuali approfondimenti ed accertamenti sanitari anche di natura specialistica nell'ambito della sorveglianza sanitaria preventiva e periodica
- Eventuale proposta inerente il recupero dei casi di Post Traumatic Stress Disorder
- La promozione di attività e di proposte formative finalizzate allo stress management (follow up) ed attività di counselling specifico.

In questa fase sono inoltre previste modalità di monitoraggio e revisioni periodiche della valutazione, in base ai principi del sistema di gestione del rischio.

N.B.

I Criteri per la valutazione della Gravità, della Probabilità, dell'indice di correzione FC per la codifica degli items della Check List e per lo scoring delle Scale sullo stress lavorativo incluse nel Questionario di auto-valutazione sono riportati negli Allegati 1 e 2, ad uso rispettivamente dei Medici competenti e degli Psicologi.

Parte dello stesso materiale è inoltre incluso nell'Allegato 3 a disposizione delle Aziende.

BIBLIOGRAFIA GENERALE

1. Apolone G, Mosconi P, Quattrococchi L, Gianicolo EAL, Groth N, Ware JE. *Questionario sullo stato di salute SF-12*. Versione italiana consultabile su: <http://crc.marionegri.it/gdv/downloads/SFI20/020/Manuale.pdf>.
2. Argentero P, Bonfiglio NS, Pasero R. *Il burnout negli operatori sanitari volontari*. G Ital Med Lay Ergon 2006; 28 Suppl. Psicologia 2: pagg. 77-82.
3. Agenzia Europea per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (2002). *Consigli pratici destinati ai lavoratori su come affrontare lo stress legato all'attività lavorativa e le sue cause*. Fact 31, Bilbao.
4. Agenzia Europea per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (2002). *Combattere la pressione psicosociale e ridurre lo stress legato al lavoro. Sintesi di una relazione dell'agenzia*. Fact 32, Bilbao.
5. Agenzia Europea per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (2002). *Il mobbing sul posto di lavoro*. Fact 23, Bilbao.
6. Agenzia Europea per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (2002). *Lo stress sul lavoro: informazioni all'indirizzo <http://osha.eu.int/ew2002/>*. Fact 30, Bilbao.
7. Agenzia Europea per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (2002). *La violenza sul lavoro*. Fact 24, Bilbao.
8. Agenzia Europea per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (2002). *Nuovi rapporti contrattuali e ripercussioni per la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro*. Sintesi di una relazione dell' Agenzia. Fact 25, Bilbao.
9. Agenzia Europea per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (2002). *Stress legato all'attività lavorativa*. Fact 22, Bilbao.
10. Agenzia Europea per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (2003). *Inserire le problematiche legate al genere nella valutazione dei rischi*. Fact 43, Bilbao.
11. Agenzia Europea per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (2003). *Prevenzione della violenza sul personale nel settore dell'istruzione*. Fact 47, Bilbao.
12. Agenzia Europea per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (2003). *Problematiche legate al genere nel campo della sicurezza e salute sul lavoro. Riassunto di una relazione dell'Agenzia*. Fact 42, Bilbao.
13. Agenzia Europea per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (2003). *Prevenzione pratica dei rischi psicosociali e dello stress sul lavoro*. European Week for Safety and Health at Work, Issue104, Bilbao.
14. Albin E., Benedetti L., Giordano S., Punzi S., Cassito MG., (2003), *Organizzazione del lavoro disfunzionale e mobbing. Quattro casi emblematici*. In *Medicina del lavoro*. Rivista bimestrale di Medicina del Lavoro e Igiene industriale, 94 (5): pagg. 440-449.
15. American Psychiatric Association (1994), *DSM-IV Manuale diagnostico e statistico dei disturbi mentali*. Masson, Milano.
16. Bettinardi O., Manno F., Russo L., Zelaschi F. *Indagine sui burnout in operatori sanitari di un Ospedale a Indirizzo Riabilitativo del Nord Italia*. Giornale Italiano di Medicina Riabilitativa 2002; 16: pagg.41-46.
17. Cassitto M.G. (2001), *Molestie morali nei luoghi di lavoro: nuovi aspetti di un vecchio fenomeno*. in *La Medicina del lavoro*, Rivista bimestrale di Medicina del Lavoro.
18. Cenni P. et Al., *Influenze individuali e organizzative sull'insorgenza dello stress occupazionale nelle lavoratrici del comparto tessile*. Collana Legge 626, Inserto Redazionale al n. 47/98 di Nuova Rassegna Sindacale, 1998.
19. Cesana G. C., Ferrario M., Segà R., Milesi C., De Vito G., Mancina G., Zanchetti A., *Job strain and ambulatory blood pressure levels in a population-based employed male sample in Northern Italy*. Scand J Work Environ Health 1996; 22: pagg. 294-305.
20. Cesana G.C., Ferrario M., *L'ambiente di lavoro come sede di prevenzione della cardiopatia ischemica*, G Ita di Cardiologia 1999; 29, suppl. 2: pagg. 80-85.
21. Cesana G.C., Grieco A., *Methodology in workstress studies*. In Wegmann HM (ed): *Breakdown in human adaptation to stress*. Dordrecht, Martinus Nijhoff Publishers, 1984, pagg. 606-622.
22. Cesana G.C., Molteni G., Grieco A., *Elementi di fisiologia del lavoro: la fatica industriale (stress)*. In Sartorelli E. (ed) : *Trattato di Medicina del Lavoro*. Padova, Piccin 1981, vol I: pagg. 125-137.
23. Circolare della Direzione generale INAIL del 17/12/2003, *Disturbi psichici da costrittività organizzativa sul lavoro*.
24. Cooper C.L., Marshall J., *Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health*. J Occup. Psychol 1976; 49: pagg. 11-28.

25. Cooper C.L., Torrington D., *Identifying and coping with stress in organizations: the personnel perspective*. In Cooper C.L., Payne R. (eds.), *Stress at Work*. New York: John Wiley & Sons, 1979.
26. Favretto G., *Il modello PIE stress derivato: alcune applicazioni organizzative*. In Salerno S., Tartaglia R. (eds): *Atti del Seminario Nazionale "La valutazione della fatica mentale nei luoghi di lavoro"*. Roma, 11 aprile 1997. Roma: SNOPEEA, 1997: pagg. 109-121.
27. Fenga C., Faranda M., Aragona M., Micali E., Nola C., Trimarchi G., Crimi B., Cacciola A., *Burnout e stress lavorativo in infermieri professionali*. *Med Lav*. 2007; 98: pagg. 55-63.
28. Ferrario M., Cesana G.C.: *Stato socio-economico e malattia coronarica: teorie, metodi di indagine, evidenze epidemiologiche e risultati di studi italiani*. *Med. Lav*. 1993, 84: pagg. 18-30.
29. Fondazione Europea di Dublino per il Miglioramento delle Condizioni di Vita e di Lavoro. *Le condizioni di lavoro nell'Unione Europea. Rapporto 1996*. www.europa.eu.int/agencies/efilwc/wceuen.htm
30. Houtman I., Kornitzer M., De Smet P., Koyuncu R., De Backer G., Pelfrene E., Romon M., Boulenguez C., Ferrario M., Origgi G., Sans S., Perez I., Wilhelmsen L., Rosengren A., Isacson S.O., Ostergren P.O., *Job stress, absenteeism and coronary heart disease European cooperative study (the JACE study). "Design of a multicentre prospective study"*. *European Journal of Public Health* 1999; 9: pagg. 52 -57.
31. INAIL. (2003), *Disturbi psichici da costrittività organizzativa sul lavoro. Rischio tutelato e diagnosi di malattia professionale, Modalità di trattazione delle pratiche*. Circolare n. 71, Direzione Generale, Direzione Centrale Prestazioni, Sovrintendenza Medica Generale, Roma.
32. ISPESL, Clinica del Lavoro di Milano, CGIL, CISL, UIL Lombardia (2001), *Rischio Mobbing: Guida per il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza*, ISPESL, Roma.
33. ISPESL Clinica del Lavoro di Milano (2000), *Le molestie morali (mobbing): uno dei rischi derivanti da un'alterata interazione psicosociale nell'ambiente di lavoro*. Atti del I e II Seminario Nazionale, ISPESL, Roma.
34. ISPESL, Clinica del Lavoro di Milano, (2002), *Rischio Mobbing: Guida per il Medico*, ISPESL, Roma.
35. ISPESL, European Agency for Safety and Health at Work, (2002), *Lo stress in ambiente di lavoro. Linee guida per Datori di lavoro e responsabili dei Servizi di Prevenzione*, ISPESL, Roma.
36. ISPESL, (2004), *Stress at work in enlarging Europe. A programme of Work life and EU enlargement*. Promoted and organised by Swedish National Labour Market Board (aMS) and National Institute for Occupational Safety and prevention (ISPESL), Rome.
37. Karasek R.A., *Job demands, job decision latitude, and mental strain. Implication for job redesign*. *Sci. Q*. 1979; pagg. 24-28. Karasek R.A., Brisson C., Kawakami N., Houtman L., Bongers P., Amick B., *The Job Content Questionnaire (JCQ). An instrument for Internationally Comparative Assessments for Internationally Comparative Assessments of Psychosocial Job Characteristics*, *Journal Occup. Health Psychology* 19983 (4): pagg. 322-355. Karasek R. A., Theorell T., *Health work, stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Book, Inc., New York, 1990.
38. Karasek R.A., *Lower health risk with increased job control among white collar workers*, *J. Organ. Behav*. 1990; 11: pagg. 171-185.
39. Karasek R.A., Theorell T., *Healthy Work: Stress productivity, and the reconstruction of working life*. New York, Basic, 1990.
40. Karasek R.A., Choi B., Ostergren P.O., Ferrario M., De Smet P., *Testing two methods to create comparable scale scores between the Job, G Ital Med Lav Erg* 2008; 30: I, Suppl. A, Psicol : <http://gimle.fsm.it> - *Content Questionnaire (JCQ) and JCQ-like questionnaires in the European JACE Study*. *1m J Behav Med* 2007; 14: pagg. 189-201.
41. Kompier K., Cary Cooper C., *Preventing stress, improving productivity. European case studies in the workplace*, Routledge London and New York, 1999.
42. Magnavita N., *Analisi delle cause di stress da lavoro mediante il QFFSL, questionario sui fattori di stress da lavoro*. *G Ital Med Lav Ergon*; 29: pagg. 672-673.
43. Magnavita N., *Un programma per il controllo dello stress nell'ambiente di lavoro*. In: Atti del 49° Congresso Naz. della Soc. Il. di Medicina del Lavoro e Igiene Industriale, Cagliari, 17-20 sett. J 986, Monduzzi Editore, Bologna, 1986: pagg. 1023-1026.
44. Magnavita N., *Un questionario per 10 Studio dei fattori di stress da lavoro*, In: Atti del 53° Congresso Nazionale della Società Italiana di Medicina del Lavoro, Stresa, 10-13 ot1.1990. Bologna Monduzzi Editore, 1990: pagg. 359-363.
45. Magnavita N, Mammi F., Roccia K., Vincenti F., *WOA: un questionario per la valutazione dell'organizzazione del lavoro. Traduzione e validazione della versione italiana*. *G Ital Med Lav Ergon* 2007; 29: pagg. 663-665.

46. Magnavita N., *Due strumenti per la sorveglianza sanitaria dello stress da lavoro: il Job Content Questionnaire di Karasek e l'Effort Reward Imbalance di Siegrist*, G Ital Med Lav Ergon 2007; 29: pagg. 667-670.
47. OMS - ISPESL - ICP - IST. (2003) *Violenza psicologica sul lavoro. Accrescere la consapevolezza*, Protecting Workers' Health Series No 4. World Health Organization. Milano/Ginevra.
48. NIOSH, *Stress at work*, 1999
49. Pisanti R., *Una verifica empirica del modello Domanda Sostegno Sociale: effetti sul burnout e sulla somatizzazione tra il personale infermieristico*, G Ital Med Lay Ergo/1 2007; 29 Suppl. A: A30-A36.
50. Santullo A., Rebecchi E., *Burnout and mobbing risk for health professionals*. Prof Inferm. 2005; 58: pagg. 215-21. G Ital Med. Lav Erg 2008; 30:1, Suppl. A, Psicol : <http://gimle.fsm.it>
51. WHO Regional Office For Europe. *Consultation on psychosocial determinants of cardiovascular diseases*. Report of the First MONICA Psychosocial Meeting, WHO draft 1752H, Copenhagen 1984.
52. Zoni S., Albini E., Marchetti S., Franceschini R., Taccia R., Trombini E., Lucchini R., *Studio di follow-up per la valutazione di stress e di burnout negli operatori sanitari. Dati preliminari*. G Ital Med Lav. Ergon 2007; 29: pagg. 698-700.
53. Camarda, Albini, Benedetti, Cavallone, Crippa, Lucchini, Maccarone, Mangione, Vestrucci, *La Sicurezza e la Salute dei lavoratori*, Giuffrè Ed. luglio 2005
54. Spector P.E., Jex S.M: *Development of Four Self-Report Measures of Job Stressors and Strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory* Journal of Occupational Health Psychology 1998; 4: pagg. 356-367.
55. Liu C., Spector P.E., Shi L., *Use of Both Qualitative and Quantitative Approaches to Study Job Stress in "Different Gender and Occupational Groups"*. Journal of Occupational Health Psychology 2008; 13: pagg. 357-370.

**STRESS DA LAVORO:
UN RISCHIO VALUTABILE**

ALLEGATO 3

Documentazione per le Aziende

Check-List

Presentazione Questionario di auto-valutazione

Consenso Informato

Questionario di auto-valutazione

Scale sullo Stress Lavorativo di P.E.Spector

Scheda per la Raccolta dei Dati Anagrafici

Domande Aggiuntive Finali

CHECK-LIST

Azienda _____
Mansione _____

Data _____ Medico _____ compilatore _____

Dati forniti da: _____

Fattori connessi alla mansione	0	1	2	3
Carico di lavoro per Mansione (es. n. pratiche /tempo)				
Programmazione pause/interruzioni				
Attività svolta presso unica sede o presso diverse sedi				
Chiarezza documentata dei compiti/servizi richiesti				
Viaggi / spostamenti				
Organizzazione del lavoro (descrizione documentata delle modalità operative/flussi)				
Autonomia, indipendenza decisionali				
Supervisioni				
Caratteristiche ergonomiche				
Flussi informativi (modalità,strumenti)				
Ripetitività				
Monotonia				
Isolamento				
Opportunità di acquisire nuove conoscenze				
Lavoro a turni, in particolare turni a rotazione				
Lavoro straordinario previsto				
Ritmo di lavoro condizionato dal sistema di retribuzione				
Doppio lavoro,incarichi, attività				
Obblighi temporali per rispettare le scadenze di lavoro				
Attività con pubblico (utenza interna/esterna)				
Tipologia di utenza / pubblico				
Tipologia del contratto (interinale, tempo determinato ecc.)				
Probabilità per fattori connessi alla mansione				
Fattori connessi al luogo di lavoro ed all'interfaccia	0	1	2	3
Tipo di struttura (lay out) Dati forniti da RSPP				
Rumore				
Vibrazioni				
Attrezzatura di lavoro, rispetto degli indicatori ergonomici				
Microclima				
Sostanze chimiche				
Vie di fuga in caso di utenza potenzialmente pericolosa				
Uscite di emergenza				
Probabilità per fattori connessi al luogo di lavoro ed all'interfaccia	0	1	2	3
31. Conoscenza dell'accordo Europeo				
32. Corsi di formazione (quanti, quali valutazione apprendimento documentato)				
33. Informazione stress lavoro correlato ai lavoratori				
Probabilità per fattori connessi Formazione /Informazione				
Comportamenti sintomatici	0	1	2	3
34. Dati infortunistici (quantitativamente e qualitativamente)				
35. Percentuale di assenze per malattia per mansione / settore/ direzione				
36. Percentuale/ motivazioni di richiesta di trasferimento (quantitativamente e qualitativamente)				
Probabilità per Comportamenti sintomatici				
PROBABILITA' (media)				

**QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE
PER LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI STRESS LAVORO-CORRELATO**

INTRODUZIONE

Alla luce della normativa vigente, ovvero il **Decreto Legislativo n.81/08 e successive modifiche ed integrazioni, in riferimento all'Accordo Europeo del 2004, alle Linee Guida della Regione Lombardia del 2009, alla Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato: guida operativa del Comitato Tecnico Interregionale della prevenzione nei luoghi di lavoro del Marzo 2010**, H. S.Raffaele Resnati, in collaborazione con la Facoltà di Psicologia dell'Università Vita e Salute dell'H. S.Raffaele, ha individuato una procedura per la valutazione del **rischio di stress lavoro-correlato** che si articola sull'integrazione di dati riguardanti la specifica mansione da esaminare con quelli più propriamente sanitari.

Per una descrizione dettagliata si rimanda all'esposizione completa della procedura individuata.

E' comunque necessario ricordare brevemente che, nell'ambito della procedura individuata e della specifica formula attraverso cui essa è sintetizzata, i **dati sanitari**, ricavabili dalla specifica Sorveglianza effettuata sulla mansione da esaminare, concorrono all'individuazione di un **Indice di Gravità**, il quale, sommato a quello di **Probabilità** (rilevato attraverso la compilazione di una Check-List, da parte del Datore di Lavoro insieme al Medico Competente), consente di stabilire un **Valore di Criticità** rispetto al **Rischio di Stress Lavoro-Correlato**.

Nei casi in cui i **dati sanitari** necessari per la valutazione dell'**Indice di Gravità non siano ricavabili da specifica Sorveglianza Sanitaria**, la procedura individuata prevede l'**utilizzo di un Questionario di auto-valutazione**.

CARATTERISTICHE DEL QUESTIONARIO:

Il Questionario di auto-valutazione, messo a punto da H.S. Raffaele Resnati in collaborazione con l'Università Vita e Salute dell'H.S.Raffaele, comprende la versione italiana, curata dalla stessa Università, di quattro Scale per la rilevazione dello Stress Lavorativo, ovvero la Scala sui Conflitti Interpersonali, ICAWS, *Interpersonal Conflict at Work Scale*, la Scala sui Limiti Organizzativi (alla Performance), OCS, *Organizational Constraints Scale*, l'Inventario Quantitativo sul carico di Lavoro, QWI, *Quantitative Workload Inventory* e l' Inventario sui Sintomi Fisici, PSI, *Physical Symptoms Inventory*, messe a punto dal Prof. P.E. Spector (*Job Stressor Scales*, Copyright 1997), presso il Department of Psychology of South Florida, U.S.A., una Scheda per la Raccolta dei Dati Anagrafici e due Domande Aggiuntive Finali sulla possibile presenza di malattie professionali o di quadri clinici psicopatologici potenzialmente stress-lavoro correlati.

Le quattro Scale sullo Stress Lavorativo di Spector consentono di rilevare informazioni rispetto alla percezione soggettiva dei lavoratori in merito ad aspetti propri della specifica mansione e del contesto lavorativo, nonché rispetto alla presenza di eventuali sintomi fisici che potrebbero essere indicativi dell'esistenza di stress lavoro-correlato.

La valutazione del Questionario avverrà prendendo in considerazione innanzitutto l'**Inventario dei Sintomi Fisici (PSI) e le risposte fornite alle due Domande Aggiuntive Finali, che consentiranno di rilevare l'Indice di Gravità (v. prima)**; successivamente verranno valutate le risposte fornite alle **altre Scale sullo Stress Lavorativo, attraverso un'analisi quantitativa e qualitativa, nonché una correlazione con ciò che emerge dalla compilazione della Check-List relativa alla mansione da esaminare**.

La scheda per la raccolta dei Dati Anagrafici allegata verrà utilizzata per la definizione del Gruppo Omogeneo esaminato.

I criteri per la valutazione delle Scale sullo Stress Lavorativo incluse nel Questionario (peraltro ampiamente validate ed utilizzate a livello mondiale per la rilevazione dello stress lavorativo), sono forniti, anche sulla base di quanto indicato direttamente dallo stesso Prof. P.E.Spector, dalla Facoltà di Psicologia dell'Università Vita e Salute.

Anche i criteri per l'attribuzione dell'Indice di Gravità sono stati messi a punto da H.S.Raffaele Resnati in collaborazione con l'Università Vita e Salute.

Quest'ultima, si occuperà della definizione del campione normativo italiano e, in generale, rappresentando la procedura proposta un metodo innovativo, avrà cura di perfezionare in itinere eventuali aspetti di criticità che potrebbero emergere nell'applicazione del metodo e degli strumenti individuati al fine della valutazione del rischio stress lavoro-correlato.

MODALITA' DI SOMMINISTRAZIONE

Il **Questionario** verrà somministrato previa autorizzazione del singolo soggetto, tramite compilazione del **Consenso Informato**, ad 1/3 del Gruppo Omogeneo, ovvero della popolazione costituita dai lavoratori che svolgono una specifica mansione.

La compilazione del materiale auto-somministrato da parte dei lavoratori prevede un tempo molto breve, circa un quarto d'ora, e consiste nello scegliere delle risposte articolate lungo un continuum (es. "Mai-Raramente-Qualche Volta-Abbastanza Spesso-Molto Spesso") alle domande delle quattro Scale, nonché nel compilare quelle aggiuntive finali e la Scheda per la raccolta dei Dati Anagrafici.

Le risposte fornite saranno registrate e valutate in forma anonima.

La prima pagina del Questionario riporta una breve introduzione e le consegne per la compilazione, che i lavoratori leggeranno prima di fornire le proprie risposte.

Si ritiene utile comunque raccomandare ai referenti aziendali che distribuiranno il Questionario di fare in modo che la compilazione dello stesso avvenga in un luogo ed in un momento tranquillo, comunque all'interno del contesto di lavoro, nonché di riportare verbalmente quanto indicato sulla prima pagina, evidenziando in particolare l'importanza della collaborazione da parte dei lavoratori, la garanzia dell'anonimato e l'assenza di ricadute sulla posizione professionale nella valutazione dei risultati.

Si raccomanda inoltre, nel caso vengano chieste spiegazioni in merito al significato delle domande, di fornire indicazioni molto generali, in modo da evitare di influenzare i soggetti nella scelta delle risposte.

Sarà comunque attiva una casella di posta elettronica dedicata, allo scopo di fornire eventuali chiarimenti in merito alla compilazione del Questionario.

Una volta valutati i questionari, i risultati ottenuti verranno sintetizzati in una relazione conclusiva che riguarda l'intero Gruppo Omogeneo esaminato ed integrati, come evidenziato prima, a quelli ricavati dall'applicazione degli altri strumenti costituenti la procedura individuata per la rilevazione del rischio di stress lavoro-correlato.

N.B.

E' in fase di elaborazione un **software** che, una volta ultimato, consentirà la **somministrazione informatizzata del Questionario**.

COMPILAZIONE QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI STRESS LAVORO-CORRELATO

Egr.Sig./Gent.Sig.ra,

Il Datore di Lavoro, con la collaborazione del Medico Competente, è tenuto ad effettuare una valutazione di tutti i “**fattori di rischio**” connessi alla Sua attività lavorativa, tra cui **<<Quelli collegati allo stress lavoro-correlato>>**, come previsto dalla normativa attualmente in vigore (**Decreto Legislativo n.81/08 e successive modifiche ed integrazioni, in riferimento all’Accordo Europeo del 2004, alle Linee Guida della Regione Lombardia del 2009, alla Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato: guida operativa del Comitato Tecnico Interregionale della prevenzione nei luoghi di lavoro del Marzo 2010**).

A tale scopo, da parte dei soggetti che svolgono una specifica mansione lavorativa, è prevista la compilazione del **Questionario di auto-valutazione comprendente le “Scale sullo Stress Lavorativo”, Job Stressor Scales di P.E.Spector, nella versione italiana messa a punto dalla Facoltà di Psicologia dell’Università Vita e Salute dell’H.S.Raffaele, una Scheda per la Raccolta dei Dati Anagrafici, due Domande Aggiuntive Finali sulla possibile presenza di malattie professionali o di quadri clinici psicopatologici potenzialmente stress-lavoro correlati.**

La registrazione e l’analisi di tutti i dati ricavabili dal Questionario avverrà in forma anonima, nel senso che non sarà possibile risalire all’identità di chi li ha forniti.

Chiediamo pertanto la Sua collaborazione per la compilazione del Questionario, nonché il consenso per l’utilizzo dei dati forniti.

Informato delle caratteristiche e dello scopo di quanto indicato:

Accetto di compilare il Questionario

Non accetto di compilare il Questionario

Data _____

Firma _____

**QUESTIONARIO
DI
AUTO-VALUTAZIONE**

**PER
LA VALUTAZIONE DEL
RISCHIO DI
STRESS LAVORO-CORRELATO**

A cura di H.S.Raffaele Resnati e Università Vita e Salute San Raffaele

INTRODUZIONE

*Il Datore di Lavoro, con la collaborazione del Medico Competente, è tenuto ad effettuare una valutazione di tutti i “**fattori di rischio**” connessi alla Sua attività lavorativa, tra cui <<**Quelli collegati allo stress lavoro-correlato**>>, come previsto dalla normativa attualmente in vigore (Decreto Legislativo n.81/08 e successive modifiche ed integrazioni, in riferimento all’Accordo Europeo del 2004, alle Linee Guida della Regione Lombardia del 2009, alla Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato: guida operativa del Comitato Tecnico Interregionale della prevenzione nei luoghi di lavoro del Marzo 2010).*

L’opinione del lavoratore stesso e, di conseguenza, la Sua, è indispensabile per individuare la presenza di un possibile rischio di situazioni di stress nel Suo attuale ambiente di lavoro e nello svolgimento della specifica attività.

*La invitiamo quindi a compilare il seguente Questionario, comprendente le “**Scale sullo Stress Lavorativo**” o “**Job Stressor Scales**”, nella traduzione italiana curata dall’Università Vita e Salute, una Scheda per la Raccolta dei Dati Anagrafici, due Domande Aggiuntive Finali sulla possibile presenza di **malattie professionali o di quadri clinici psicopatologici potenzialmente stress-lavoro correlati**, precisando che le sue risposte saranno registrate in forma anonima e che non vi sarà alcuna ripercussione sulla Sua posizione lavorativa. Quanto potrà indicarci sarà molto utile per individuare eventuali aspetti critici relativi al Suo ambiente di lavoro ed all’attività che svolge.*

*La preghiamo di rispondere spontaneamente e sinceramente.
Per compilare il Questionario ci vorrà circa un quarto d’ora.*

Come rispondere al Questionario:

ponga una crocetta nelle/sulle caselle corrispondenti alla risposta scelta.

Grazie per la Sua preziosissima collaborazione.

SCALE SULLO STRESS LAVORATIVO

**JOB STRESSOR SCALES
P.E.SPECTOR
(Department of Psychology,
University of South Florida, U.S.A)**

Copyright © di P.E.Spector. Traduzione italiana a cura di Andrea Fossati, Serena Borroni Facoltà di Psicologia,
Università Vita-Salute San Raffaele, via Stamira D'Ancona, 20, 20127 Milano

SCALA SUI CONFLITTI INTERPERSONALI AL LAVORO (ICAWS)

	Mai	Raramente	Qualche Volta	Abbastanza Spesso	Molto Spesso
1. Quanto spesso ti coinvolgi in discussioni con gli altri al lavoro?					
2. Quanto spesso le altre persone urlano contro di te al lavoro?					
3. Quanto spesso le altre persone ti insultano al lavoro?					
4. Quanto spesso le altre persone si comportano in modo sgradevole nei tuoi confronti al lavoro?					

SCALA SUI LIMITI ORGANIZZATIVI(ALLA PERFORMANCE) (OCS)

Quanto spesso hai trovato difficile fare il tuo lavoro a causa di.....?	Meno di 1 volta al mese o mai	1/2 volte al mese	1/2 volte a settimana	1/2 volte al giorno	Diverse volte al giorno
1. Scarse attrezzature o forniture.					
2. Regole organizzative e procedure.					
3. Altri lavoratori.					
4. Tuo supervisore.					
5. Mancanza di attrezzature o forniture.					
6. Formazione inadeguata.					
7. Interruzioni da parte di altre persone.					
8. Mancanza delle informazioni necessarie su cosa fare o su come farlo.					
9. Richieste lavorative contraddittorie.					
10. Aiuto inadeguato da parte degli altri.					
11. Istruzioni non corrette.					

INVENTARIO QUANTITATIVO SUL CARICO DI LAVORO (QWI)

	Meno di 1 volta al mese o mai	1/2 volte al mese	1/2 volte a settimana	1/2 volte al giorno	Diverse volte al giorno
1. Quanto spesso il tuo lavoro richiede di lavorare molto velocemente?					
2. Quanto spesso il tuo lavoro richiede di lavorare molto duramente?					
3. Quanto spesso il tuo lavoro ti lascia poco tempo per fare tutte le cose?					
4. Quanto spesso ci sono moltissime cose da fare?					
5. Quanto spesso devi fare più lavoro di quello che riusciresti a fare bene?					

INVENTARIO SUI SINTOMI FISICI (PSI)

	PSI	PSI 1	PSI 2
Durante gli ultimi 30 giorni ha mai avuto i seguenti sintomi? Se ha avuto i sintomi ha visto un medico per essi?	No	Si, ma non ho visto un medico	Si, e ho visto un medico
▪ Stomaco indisposto o nausea			
▪ Mal di schiena			
▪ Problemi a dormire			
▪ Eruzione cutanea			
▪ Fiato corto			
▪ Dolori al petto			
▪ Mal di testa			
▪ Febbre			
▪ Indigestione o bruciore di stomaco			
▪ Vista affaticata			
▪ Diarrea			
▪ Crampi allo stomaco (non mestruali)			
▪ Stitichezza			
▪ Battito cardiaco accelerato non sotto sforzo			
▪ Infezioni			
▪ Perdita di appetito			
▪ Vertigini			
▪ Stanchezza o senso di fatica			

SCHEDA PER LA RACCOLTA DEI DATI ANAGRAFICI

AZIENDA, DIREZIONE, DIVISIONE, SETTORE

MANSIONE (GRUPPO OMOGENEO)

SESSO

MASCHIO FEMMINA

ETA'

18-29 50-59

30-39 > 60

40-49

SCOLARITA'

SCUOLA ELEMENTARE

LICENZA DI SCUOLA MEDIA INFERIORE

DIPLOMA DI SCUOLA MEDIA SUPERIORE

LAUREA

SPECIALIZZAZIONE POST LAUREAM /MASTER

ANZIANITA' DI MANSIONE

1-5 ANNI 21-25 ANNI

6-10 ANNI 26-30 ANNI

11-15 ANNI > 30 ANNI

16-20 ANNI

DOMANDE AGGIUNTIVE FINALI

La preghiamo, infine, di rispondere alle seguenti domande:

DOMANDA 1:

Per la mansione attualmente svolta, ha mai ricevuto una diagnosi di malattia professionale stress lavoro-correlata?

SÌ NO

Se sì, quale/i tra le seguenti?

Burn-out

Disturbo dell'Adattamento

DOMANDA 2:

Per la mansione attualmente svolta, ha mai presentato a livello psicologico un quadro clinico potenzialmente legato allo stress lavoro-correlato, per il quale si è rivolto ad un medico?

SÌ NO

Se sì quale/i tra i seguenti?

Ansia

Umore deflesso

Irritabilità