



AZIENDA  
OSPEDALIERO  
UNIVERSITARIA



Santa Maria  
della Misericordia  
di Udine

# LA VALUTAZIONE DELLO STRESS LAVORO - CORRELATO una opportunità nella logica HPH

**M.Robotti** Medico del Lavoro  
**C.Carosi** Tecnico della Prevenzione

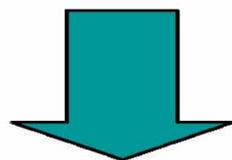
# stress lavoro-correlato

**DOMANDA  
PERCEPITA**



**PERCEZIONE delle  
proprie CAPACITA'**

DISEQUILIBRIO



STRESS





La normativa specifica in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro, ha introdotto l'obbligo di valutazione dello stress lavoro correlato in tutte le aziende.

Con l'intento di far chiarezza sulle metodologie e sui criteri di applicazione delle stesse la scadenza è stata **prorogata al 31 dicembre 2010**

# la valutazione dello stress lavoro-correlato, nella logica del benessere, è di fatto una revisione dell'intero processo di analisi dei rischi aziendali

Infatti ricomprende:

- un'analisi di fattori oggettivi quali l'organizzazione e i processi di lavoro
- le condizioni e l'ambiente di lavoro
- la comunicazione
- i fattori soggettivi



# Presupposti di metodo

- La valutazione deve essere fondata su parametri oggettivi
- Deve essere confrontabile nel tempo o con altre aziende assimilabili
- Deve essere comprensibile ed usabile dall'intera azienda
- Deve essere coerente con altre valutazioni di rischio lavorativo

# La commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro in data 17 novembre 2010

Ha prodotto indicazioni metodologiche in ordine al corretto adempimento dell'obbligo

Prevedendo:

- Indicazioni generali
- Una valutazione preliminare costituita dalla rilevazione di indicatori:
  - eventi sentinella
  - fattori di contenuto del lavoro
  - fattori di contesto del lavoro
- Una valutazione approfondita

# L'approccio nella azienda ospedaliera universitaria di Udine ad oggi

- Ricerca della migliore metodologia
- Applicabilità alla realtà ospedaliera
- Confrontabile con la nostra dimensione
- Individuazione degli indicatori oggettivi
- Richiesta dei dati
- Analisi dei dati

# Necessità

- **Formazione équipe valutativa**
- **Datore di lavoro e dirigenza operativa**
- **Medico competente**
- **SPP (Responsabile e addetti)**
- **Direzione delle Professioni Sanitarie**
- **Gestione Risorse umane**
- **Formazione**
- **URP**
- **Sportello Mobbing**
- **Lavoratori e RIs**
- **eventuali consulenti (psicologo/sociologo, psichiatria, ecc.)**

Nelle aziende a maggiore complessità organizzativa è opportuno condurre la valutazione **non considerando l'azienda nella sua interezza**, ma analizzando i dati per partizioni organizzative o per gruppi omogenei di lavoratori

# La nostra complessità

- 3.900 dipendenti
- 600 studenti, specializzandi, frequentatori
- 120 strutture operative complesse
- 13 dipartimenti



# Con questa numerosità e diversificazione

- Indagine campionaria (almeno 700 soggetti)
- Studio pilota preliminare
- Adozione della check list ISPEL  
percorso di valutazione in tre fasi



AZIENDA  
OSPEDALIERO  
UNIVERSITARIA



Santa Maria  
della Misericordia  
di Udine

# A chi ci siamo ispirati





L'analisi delle metodologie attualmente in funzione ci ha orientato verso il progetto PRIMA-EF (Psychosocial Risk management European Framework) a cui aderisce ISPESL. Il modello proposto è contestualizzato nella normativa vigente ed è validato in Italia su 6000 lavoratori di diversi settori produttivi.

# Vantaggi

- Rispetto delle previsioni normative
- Metodologia già testata
- Coerenza con il documento di valutazione dei rischi aziendale
- Possibile confronto con altre realtà sanitarie

# Svantaggi

- La valutazione comporta uno sforzo da parte di tutta l'azienda
- Assenza di flussi ufficiali di comunicazione per ricevere i dati necessari
- Dimensione dell'azienda
- Non chiaramente dedicato ad una realtà ospedaliera



# Le fasi dell'indagine

## FASE 1

**Inquadramento degli indicatori  
oggettivi,**

**associabili a condizioni di stress  
da lavoro,**

**attraverso indicatori verificabili**

# indicatori oggettivi considerati

- indici infortunistici,
- assenze per malattia,
- ricambio del personale,
- procedimenti e sanzioni,
- segnalazioni del medico competente
- funzione e cultura organizzativa
- ruolo nell'ambito dell'organizzazione
- l'evoluzione e lo sviluppo di carriera,
- autonomia decisionale e controllo
- rapporti interpersonali al lavoro
- interfaccia casa-lavoro
- ambiente di lavoro ed attrezzature
- pianificazione dei compiti
- carichi, ritmi di lavoro
- orario di lavoro,
- turni



## FASE 2

- **Individuazione del livello di rischio stress lavoro-correlato che viene valutato in modo graduale (BASSO, MEDIO, ALTO).**
- **In questa fase devono essere già ipotizzate e pianificate azioni di miglioramento.**



## Qualche esempio

- Introduzione fra gli obiettivi di budget la fruizione delle ferie
- Diffusione del sistema di valutazione
- Analisi degli infortuni e dei quasi infortuni
- Definizione di procedure
- Descrizione di compiti professionali
- Flessibilità dell'orario di lavoro



# FASE 3

**Misura della percezione dello stress dei lavoratori, attraverso l'utilizzo di strumenti specifici (focus group) che verranno analizzati in modo aggregato, nel senso che non saranno considerate le singole condizioni di stress occupazionale, bensì quelle dell'organizzazione**



# In concreto

**Da parte dell'SPP con il dirigente e preposto e la collaborazione dei medici competenti viene compilata la check-list relativa a:**

- **Indicatori aziendali (10 indicatori)**
- **Contesto del lavoro (6 aree di indicatori)**
- **Contenuto del lavoro (4 aree di indicatori)**

# Indicatori aziendali

AREA INDICATORI AZIENDALI						
<b>1</b>	INDICI INFORTUNISTICI	DIMINUITO	INALTERATO	AUMENTATO	SE = 0	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">AZIONI DI MIGLIORAMENTO</div> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%; background-color: #ffcc00; position: relative;"> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div> </div>
<b>2</b>	Assenze per malattia (non maternità, allattamento, congedo matrimoniale)					
<b>3</b>	ASSENZE DAL LAVORO					
<b>4</b>	% FERIE NON GODUTE					
<b>5</b>	% TRASFERIMENTI INTERNI RICHIESTI DAL PERSONALE					
<b>6</b>	% ROTAZIONE DE PERSONALE (usciti-entrati)					
<b>7</b>	PROCEDIMENTI/SANZIONI DISCIPLINARI					
<b>8</b>	N. di visite su richiesta del lavoratore al medico competente (D.Lgs. 81/2008, art.41 c2 lett c)					
<b>9</b>	SEGNALAZIONI FORMALIZZATE DEL MEDICO COMPETENTE DI CONDIZIONI STRESS AL LAVORO	ASSENTI	<del>INALTERATO</del>	PRESENTI		
<b>10</b>	ISTANZE GIUDIZIARIE PER LICENZIAMENTO/ DEMANSIONAMENTO					
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;">PUNTEGGIO INDICATORI AZIENDALI</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0; text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">0</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #00ff00; text-align: center; font-weight: bold; font-size: 0.8em;">0</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffff00; text-align: center; font-weight: bold; font-size: 0.8em;">0</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ff0000; text-align: center; font-weight: bold; font-size: 0.8em;">0</div> </div> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">Si</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">           ISTANZE GIUDIZIARIE PER MOLESTIE MORALI/SESSUALI O DIAGNOSI DI MOLESTIA MORALE PROTRATTA DA PARTE DI CENTRO SPECIALIZZATO         </div> <div style="border: 1px solid black; width: 60%; height: 40px;"></div> </div>						

# Contesto del lavoro

1. Funzione e cultura organizzativa (9 indicatori)
2. Ruolo nell'ambito dell'organizzazione (4 indicatori)
3. Evoluzione della carriera (6 indicatori)
4. Autonomia decisionale – controllo del lavoro (5 indicatori)
5. Rapporti interpersonali sul lavoro (3 indicatori)
6. Interfaccia casa-lavoro – conciliazione vita/lavoro (3 indicatori)



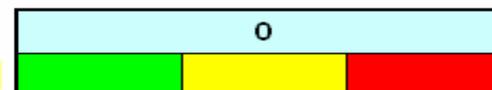
### RUOLO NELL'AMBITO DELL'ORGANIZZAZIONE

N	INDICATORE
1	I lavoratori conoscono la linea gerarchica aziendale
2	I ruoli sono chiaramente definiti
3	Vi è una sovrapposizione di ruoli differenti sulle stesse persone (capo turno/preposto/responsabile qualità)
4	Accade di frequente che i dirigenti/preposti forniscano informazioni contrastanti circa il lavoro da svolgere

SI	NO

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

**PUNTEGGIO AREA RUOLO NELL'AMBITO DELL'ORGANIZZAZIONE**



**IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO**

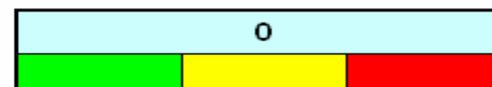
### EVOLUZIONE DELLA CARRIERA

N	INDICATORE
1	Sono definiti i criteri per l'avanzamento di carriera
2	Esistono sistemi premianti in relazione alla corretta gestione del personale da parte dei dirigenti/capi
3	Esistono sistemi premianti in relazione al raggiungimento degli obiettivi di sicurezza

SI	NO

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

**PUNTEGGIO AREA EVOLUZIONE DELLA CARRIERA**



**IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO**

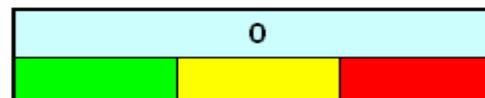


### AUTONOMIA DECISIONALE – CONTROLLO DEL LAVORO

N	INDICATORE	SI	NO
1	Il lavoro dipende da compiti precedentemente svolti da altri		
2	I lavoratori hanno sufficiente autonomia per l'esecuzione dei compiti		
3	I lavoratori hanno a disposizione le informazioni sulle decisioni aziendali relative al gruppo di lavoro		
4	Sono predisposti strumenti di partecipazione decisionale dei lavoratori alle scelte aziendali		
5	Sono presenti rigidi protocolli di supervisione sul lavoro svolto		

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

#### PUNTEGGIO AREA AUTONOMIA DECISIONALE - CONTROLLO DEL LAVORO



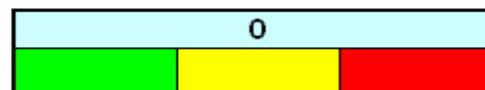
#### IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO

### RAPPORTI INTERPERSONALI SUL LAVORO

N	INDICATORE	SI	NO
1	Possibilità di comunicare con i dirigenti di grado superiore da parte dei lavoratori		
2	Vengono gestiti eventuali comportamenti prevaricatori o illeciti da parte dei superiori e dei colleghi		
3	Vi è la segnalazione frequente di conflitti / litigi		

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

#### PUNTEGGIO AREA RAPPORTI INTERPERSONALI SUL LAVORO



#### IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO

**INTERFACCIA CASA - LAVORO**

N	INDICATORE
1	Possibilità di effettuare la pausa pasto in luogo adeguato - mensa aziendale
2	Possibilità di orario flessibile
3	Possibilità di raggiungere il posto di lavoro con mezzi pubblici/navetta dell'impresa
4	Possibilità di svolgere lavoro part-time verticale/orizzontale

SI	NO

MIGLIORABILE

**PUNTEGGIO AREA RAPPORTI INTERPERSONALI SUL LAVORO**

0	
	0
0	

**IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO**

**TRASFORMAZIONE DEL PUNTEGGIO**

**RISULTATI DEGLI INDICATORI DELL'AREA CONTESTO DEL LAVORO**

INDICATORE	
Funzione e cultura organizzativa	0
Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	0
Evoluzione della carriera	0
Autonomia decisionale - controllo del lavoro	0
Rapporti interpersonali sul lavoro	0
Interfaccia casa lavoro - conciliazione vita/lavoro *	0

**IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO**


**prestare particolare attenzione agli indicatori nella fascia rossa**

**PUNTEGGIO CONTESTO DEL LAVORO**

0
---



# Contenuto del lavoro

1. Ambiente di lavoro e attrezzature di lavoro  
(11 indicatori)
2. Pianificazione dei compiti  
(5 indicatori)
3. Carico di lavoro – ritmo di lavoro  
(8 indicatori)
4. Orario di lavoro  
(8 indicatori)

## CONTENUTO DEL LAVORO

### AMBIENTE DI LAVORO ED ATTREZZATURE DI LAVORO

N		INDICATORE	SI	NO	AZIONI DI MIGLIORAMENTO
1	Esposizione a rumore sup. al secondo livello d'azione				
2	Inadeguato comfort acustico (ambiente non industriale)				
3	Rischio cancerogeno/chimico non irrilevante				
4	Microclima adeguato				
5	Adeguate illuminazione con particolare riguardo alle attività ad elevato impiego visivo (VDT, lavori fini, ecc.)				
6	Rischio movimentazione manuale dei carichi				
7	Disponibilità adeguati e confortevoli DPI				
8	Lavoro a rischio di aggressione fisica/lavoro solitario				
9	Segnaletica di sicurezza chiara, immediata e pertinente ai rischi				
10	Esposizione a vibrazione superiore al limite d'azione				
11	Adeguate manutenzione macchine ed attrezzature				
12	Esposizione a radiazioni ionizzanti				
13	Esposizione a rischio biologico				

se non previsti  
segnare SI

PUNTEGGIO AREA AMBIENTE DI LAVORO ED ATTREZZATURE DI LAVORO

0

IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO





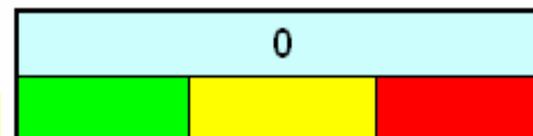
### PIANIFICAZIONE DEI COMPITI

N	INDICATORE
1	Il lavoro subisce frequenti interruzioni
2	Adeguatezza delle risorse strumentali necessarie allo svolgimento dei compiti
3	E' presente un lavoro caratterizzato da alta monotonia
4	Lo svolgimento della mansione richiede di eseguire più compiti contemporaneamente
5	Chiara definizione dei compiti
6	Adeguatezza delle risorse umane necessarie allo svolgimento dei compiti

SI	NO

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

**PUNTEGGIO AREA PIANIFICAZIONE DEI COMPITI**



**IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO**

**CARICO DI LAVORO – RITMO DI LAVORO**

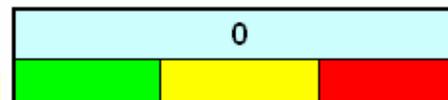
N	INDICATORE
1	I lavoratori hanno autonomia nella esecuzione dei compiti
2	Ci sono variazioni imprevedibili della quantità di lavoro
3	Vi è assenza di compiti per lunghi periodi nel turno lavorativo
4	E' presente un lavoro caratterizzato da alta ripetitività
5	Il ritmo lavorativo per l'esecuzione del compito, è prefissato
6	Il lavoratore non può agire sul ritmo della macchina
7	I lavoratori devono prendere decisioni rapide
8	Lavoro con utilizzo di macchine ed attrezzature ad alto rischio
9	Lavoro con elevata responsabilità per terzi, impianti e produzione

SI	NO

Se non previsto  
segnare NO

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

**PUNTEGGIO AREA CARICO DI LAVORO - RITMO DI LAVORO**



**IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO**

**ORARIO DI LAVORO**

N	INDICATORE
1	E' presente regolarmente un orario lavorativo superiore alle 8 ore
2	Viene abitualmente svolto lavoro straordinario
3	E' presente orario di lavoro rigido (non flessibile)?
4	La programmazione dell'orario varia frequentemente
5	Le pause di lavoro sono chiaramente definite
6	E' presente il lavoro a turni
7	E' abituale il lavoro a turni notturni
8	E' presente il turno notturno fisso o a rotazione

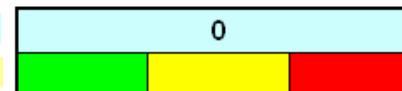
SI	NO

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

**PUNTEGGIO AREA ORARIO DI LAVORO**

0

**IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO**



**RISULTATI - AREA CONTENUTO DEL LAVORO**

INDICATORE
Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro
Pianificazione dei compiti
Carico di lavoro - ritmo di lavoro
Orario di lavoro

0
0
0
0

**IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO**



**PUNTEGGIO CONTENUTO DEL LAVORO**

0

# Punteggi e Tabelle di lettura

- Per ognuna delle tre aree:

**Si attribuisce un punteggio basso/medio/alto ai risultati ottenuti nei rispettivi campi:**

1. Indicatori aziendali
2. Contesto del lavoro
3. Contenuto del lavoro

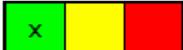
**Vengono poi attribuiti tre livelli di rischio alla somma raggiunta:**

- Basso (se gli items negativi non superano il 25%)
- Medio (se gli items negativi variano dal 25 al 50%)
- Alto (se gli items negativi superano il 50%)

La valutazione dello stress lavoro-correlato

## IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO

### IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO

INDICATORI AZIENDALI	0	
CONTESTO DEL LAVORO	0	
CONTENUTO DEL LAVORO	0	
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	

<b>RISCHIO BASSO</b>	X	L'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro. Ripetere la valutazione in caso di cambiamenti organizzativi aziendali o comunque ogni 2 anni.
<b>RISCHIO MEDIO</b>		L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro. Per ogni condizione di rischio identificata si devono adottare le azioni di miglioramento mirate. Monitoraggio annuale degli indicatori. Se queste non determinano un miglioramento entro un anno, sarà necessario procedere al secondo livello di valutazione.
<b>RISCHIO ALTO</b>		L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative con sicura presenza di stress correlato al lavoro. Si deve effettuare una valutazione della percezione dello stress dei lavoratori. E' necessario oltre al monitoraggio delle condizioni di stress la verifica di efficacia delle azioni di miglioramento.



# Stress da valutazione?

## *Take home*

**Non c'è nulla che non sia misurabile**

**La peggior misura è quella fatta da soli**

**Lo stress peggiore è fare cose inutili**

**Accanirsi nella diagnostica è spreco**

**Appropriatezza terapeutica organizzativa**



AZIENDA  
OSPEDALIERO  
UNIVERSITARIA



Santa Maria  
della Misericordia  
di Udine

# *Grazie per l'attenzione!*

