

VALUTAZIONE STRESS LAVORO CORRELATO

METODOLOGIA PER LA VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO-
CORRELATO - Edizione 2022 INAIL - D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.



LABIRINTO COOPERATIVA SOCIALE

2024

LABIRINTO
cooperativa sociale

PREMESSA

I cambiamenti che hanno interessato, negli ultimi decenni, il mondo del lavoro e la correlata necessità di trasformazioni - anche sostanziali - nelle modalità in cui il lavoro è organizzato e gestito, possono determinare l'emersione di ulteriori nuovi rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori.

Il recente **Quadro strategico dell'Unione europea in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro 2021-2027** identifica, tra le priorità, la necessità di sviluppare strategie e azioni congiunte, finalizzate ad anticipare gli aspetti emergenti collegati ai cambiamenti del mondo del lavoro che possono avere un potenziale impatto sulla salute psicofisica e il benessere dei lavoratori.

In tale scenario, risulta fondamentale il ruolo della ricerca nel contribuire ad intercettare le problematiche emergenti

ed individuare i settori e le professioni maggiormente a rischio, favorendo altresì la predisposizione e la fruibilità di

strumenti e risorse specifiche a supporto delle aziende nelle attività di prevenzione e gestione dei rischi.

A partire dalla pubblicazione nel 2011 - e relativo aggiornamento, sulla base degli sviluppi di ricerca, nel 2022 - della metodologia Inail per la valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato, concepita e sviluppata al fine di fornire una risorsa operativa alle aziende italiane per fronteggiare e gestire questa tipologia di rischio attraverso un percorso sostenibile e scientificamente fondato e valido, nel tempo sono state implementate le attività di ricerca sul rischio stress lavoro-correlato e i rischi psicosociali.

Negli ultimi anni, gli sviluppi di ricerca sul tema si stanno orientando nella definizione di settori e target di lavoratori maggiormente a rischio, al fine di identificare le aree di rischio psicosociale specifiche ed integrare gli strumenti esistenti con misure contestualizzate e risorse operative rispondenti alle specifiche necessità delle aziende utilizzatrici.

Sulla base dell'esperienza maturata nel tempo e delle attività di rete e di collaborazioni nazionali ed internazionali, il Laboratorio rischi psicosociali e tutela dei lavoratori vulnerabili del Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale (Dimeila), ha sviluppato un modulo contestualizzato al settore sanitario all'interno della suddetta Metodologia Inail, comprensivo di strumenti di valutazione integrati e risorse specifiche.

L'opportunità di offrire alle aziende strumenti e risorse contestualizzati è evidente in considerazione dei fattori di rischio intrinseci di tale contesto, tra i quali il lavoro in emergenza ed il contatto diretto con la sofferenza e la malattia. La gestione della recente emergenza sanitaria dovuta alla **pandemia Covid-19** ha altresì determinato repentini e significativi cambiamenti nell'organizzazione del lavoro nei contesti, esponendo gli operatori ad un sovraccarico emotivo ed operativo, con potenziali conseguenze negative sulla salute psicofisica.

Contesto: operativo aziendale

La MISSION DI LABIRINTO è quella di offrire servizi sociali, sanitari, educativi, assistenziali ed anche servizi di formazione alle persone, con particolare riguardo per infanzia, minori provenienti da contesti svantaggiati, disabili in età adulta ed evolutiva, anziani, immigrati, rifugiati e richiedenti asilo, giovani.

Labirinto Cooperativa Sociale opera nel territorio della Provincia di Pesaro e Urbino e province limitrofe sin dal 1979, articolando il proprio intervento nell'ambito dei servizi alla persona.

La cooperativa è presente capillarmente nell'area della Provincia di Pesaro e Urbino, con alcuni servizi gestiti anche in Provincia di Ascoli Piceno, Rimini, Roma, Milano, Perugia, Latina, Viterbo.

Le attività svolte da Labirinto possono essere così sintetizzate:

- **Settore età evolutiva e giovani** (nidi e centri d'infanzia, scuole infanzia, ludoteche, centri estivi, informa giovani, centri di aggregazione giovanile, centri giovani, animazione di strada, servizi dedicati alle famiglie, progetti europei settore età evolutiva...),
- **Settore disabilità e disagio in età evolutiva/differenze di genere e pari opportunità** (servizi di educativa scolastica, servizi di educativa domiciliare, centro specialistico per l'età evolutiva, centro di documentazione, centro di ascolto, sostegno nuclei famigliari, servizio di mediazione culturale nel carcere, servizi sulla violenza di genere ...),
- **Settore disabilità e salute mentale in età adulta** (comunità residenziali, centri socio educativi diurni e servizi di trasporto, servizi per il tempo libero, servizi di tutoraggio e orientamento al lavoro, progetti dopo di noi, progetti europei settore età adulta ...), salute mentale (servizi educativi diurni sanitari, servizio di sollievo sociale territoriale ...),
- **Settore accoglienza e inclusione** (progetti SAI (appartamenti) in appalto, comunità educative per minori, centri governativi di seconda accoglienza per minorenni stranieri non accompagnati, comunità per l'autonomia, progetti europei dedicati ai migranti ...), dipendenze patologiche (comunità per le dipendenze patologiche, progetti europei settore dedicati alle dip patologiche ...),
- **Settore terza età e sanitario** (servizi assistenziali in residenze protette/case di riposo, centri diurni dedicati all'alzheimer, servizi di assistenza domiciliare, servizi di assistenza domiciliare integrata, servizi di logopedia e fisioterapia ospedaliera e ambulatoriale, sostegno psicologico e di screening, servizi di home care premium, sportello di protezione giuridica), trasversali ai settori (servizi assistenziali, sociali e sanitari a mercato),
- **Settore formazione**, attraverso il Centro formazione e orientamento (servizio accreditato dalla Regione Marche) attività di progettazione e gestione di corsi di formazione interni (obbligatori e di formazione permanente), esterni (fondi).

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI STRESS LAVORO-CORRELATO

Valutazione preliminare

La metodologia INAIL 2022 consiste nella rilevazione, di *indicatori di rischio SLC oggettivi e verificabili*, appartenenti a tre famiglie distinte:

- 1) **EVENTI SENTINELLA**
- 2) **FATTORI DI CONTENUTO DEL LAVORO**
- 3) **FATTORI DI CONTESTO DEL LAVORO**

La valutazione del rischio facilita il percorso finalizzato all'adozione di misure correttive e obblighi del Datore di Lavoro (DL)/dirigenti/preposti nel controllo del rischio;

- ruolo chiave delle figure della prevenzione (RLS, RSPP, MC) e dei lavoratori nel processo di valutazione e gestione del rischio;
- informazione ai lavoratori sulla natura del rischio.

Tale lavoro preliminare è centrale e deve essere garantito nel tempo.

Il DL, destinatario primario dell'obbligo valutativo, a tal fine ha previsto:

- il coinvolgimento di dirigenti e preposti;
- la collaborazione, come previsto dalla norma, del MC e del RSPP;
- il coinvolgimento del RLS e dei lavoratori;
- l'istituzione di un gruppo di valutazione;

A tal fine oltre al gruppo di valutazione sono costantemente coinvolti il Direttore, il Resp risorse umane e i Responsabili di settore .

Raccolta dati: valutazione oggettiva e soggettiva

Esistono diverse fonti di informazioni e dati già disponibili all'interno dell'azienda:

- dati relativi all'orario di lavoro;
- dati relativi ai turni di lavoro (ad es., quello notturno);
- dati relativi all'assenteismo;
- dati relativi al turnover, inteso come elevata rotazione del personale, tenendo conto del numero di cessazioni dei rapporti di lavoro avvenute nel corso dell'anno solare e calcolate sull'organico stabile;
- dati relativi agli infortuni;
- incontri di equipe e colloqui informali con il personale, costituiscono un ulteriore elemento conoscitivo e di approfondimento sull'insorgenza di stress lavoro-correlato in relazione agli aspetti dell'attività professionale.
- caratteristiche del lavoro stesso (ad es., lavoratori di front-office, professioni socio sanitarie etc.);
- aspetti legati all'organizzazione del lavoro (ad es., turni di lavoro rispetto al rischio della movimentazione carichi);
- aspetti relativi alla valutazione del rendimento e della produttività;
- condizioni di lavoro e ambientali pericolose (ad es., esposizione a rumore) nella nostra impresa attualmente non presenti.

Altre da utilizzare se si dovessero presentare:

- indicatori emersi dal contributo del MC nel processo di valutazione del rischio;
- indicatori emersi dai sopralluoghi effettuati dal MC possibilmente insieme al RSPP;
- richieste di malattie professionali.

❖ **Valutazione soggettiva dello stress lavoro-correlato da parte dei lavoratori**

L'indagine sotto forma di questionari di autovalutazione è subordinata alla percezione soggettiva del problema. Tuttavia, è la percezione individuale che riveste un ruolo chiave nel prevenire l'insorgenza di patologie da stress lavoro-correlate. Le percezioni dei lavoratori, pertanto, rappresentano un utile indicatore dello stato di salute dell'azienda e possono essere parte integrante di una strategia di più ampio respiro volta ad individuare e gestire le potenziali fonti di stress lavoro-correlato.

A tal fine sarà utilizzato il questionario di valutazione della percezione soggettiva dello stress lavoro-correlato (questionario indicatore modello ISPESL-HSE)

❖ **Valutazione del rischio: esplorare problemi e sviluppare soluzioni**

Una volta raccolte le informazioni iniziali per eseguire una valutazione di rischio stress lavoro correlato, il DL conferma i risultati ottenuti, analizza il significato e discutere possibili soluzioni, avvalendosi di un focus group ad hoc (Responsabile Risorse Umane, Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione, Responsabili di Settore interessati e il coinvolgimento diretto dei Lavoratori rappresentativi di gruppi individuati).

❖ **Formalizzazione dei risultati: sviluppare ed implementare piano/i d'azione**

Vengono stabilite: emesse in evidenza:

- azioni di miglioramento in merito ai punti delle aree: a - indicatori aziendali; b - contesto del lavoro; c - contenuto del lavoro
- ambiente, processo, mansione - obiettivo / misura di miglioramento - indicatore - ruoli / responsabilità - azioni - tempi – risultati (pos/neg)

❖ **Monitoraggio e controllo dei/i piano/i d'azione e valutazione della loro efficacia**

Per monitorare l'implementazione del piano d'azione e per verificare tutte le misure concordate, sarà revisionato ogni provvedimento adottato per contrastare le fonti di eccessive pressioni nel luogo di lavoro e per farlo è necessario valutare l'efficacia delle soluzioni implementate e decidere quali ulteriori azioni o informazioni potrebbero rivelarsi necessarie.

❖ **Monitorare e documentare il progresso in relazione al proprio piano d'azione**

Sono verificate periodicamente:

- l'organizzazione di incontri del Responsabile sviluppo risorse umane con i Lavoratori individualmente e in Equipe di lavoro;
- l'organizzazione di incontri delle Equipe di lavoro, di volta in volta, diversi in base alle tipologie di servizio e di esigenze espresse, a cura dei Resp di Settore e Coordinatori

OBIETTIVI:	TIPOLOGIA:
✱ rafforzare le capacità del singolo lavoratore di affrontare le criticità sul posto di lavoro e gestire lo stress; ✱ ridurre il livello di stress in persone che già ne hanno i sintomi rafforzando la capacità di risposta individuale.	✱ Programmi di formazione, informazione (focus su concetto di stress, capacità di gestione del cambiamento, negoziazione e conflitto organizzativo, ...) ✱ Piani di coaching (affiancamento) e counselling (colloqui individuali con figure professionali certificate) ✱ Possibilità di presentare la propria domanda di mobilità per esser spostati in un altro servizio

ASPETTI POSITIVI: × Non necessaria interruzione attività lavorative × Risultati rapidi e visibili × Modulabili in base alle esigenze del singolo e dell'organizzazione × Costo contenuto	ASPETTI NEGATIVI: × Non eliminano le cause profonde dello stress × Intervengono solo sulla strategia di coping del singolo × Risultati che si dissolvono nel breve periodo
--	---

GRUPPO

OBIETTIVI: × Intervenire in modo strutturale sulle cause organizzative che possono generare stress e disagio; × Effettuare cambiamenti radicali nell'organizzazione in ottica preventiva	TIPOLOGIA: × Programma di change management su ruoli e responsabilità organizzative × Riprogettazione processi/attività "critiche" (ripetitive, pericolose, complesse, ..) × Incontri del Lavoratore con Resp sviluppo risorse umane
ASPETTI POSITIVI: × Risultati più significativi e stabili nel tempo × Rimuovono le cause (organizzative) di stress alla radice × Fortemente coinvolgenti e responsabilizzanti	ASPETTI NEGATIVI: × Interventi che posso essere percepiti come intrusivi, possono essere costosi (se si coinvolgono soggetti esterni) e di lungo periodo Ps. È necessario un forte coinvolgimento del vertice manageriale e grande coinvolgimento dei lavoratori

Durante l'anno, il Resp sviluppo risorse umane, con il Resp risorse umane e paghe e il RSPP, in collaborazione con i Responsabili di settore e Coordinatori dei servizi di produzione, monitorano ognuno per le parti di propria competenza, i seguenti dati, rispetto al personale socio sanitario utili per il trattamento e monitoraggio dello stress:

- Evitare l'assenteismo=monitoraggio=azione in caso di necessità;
- Abbassare il turnover=monitoraggio=azione in caso di necessità;
- Evitare gli infortuni=monitoraggio=azione in caso di necessità;
- Gestione delle domande di mobilità=monitoraggio=azione in caso di necessità;

Per specifici rischi:

- es MMC - Favorire la rotazione del personale, necessaria per mantenere numericamente adeguati i team assistenziali /educativi /riabilitativi operativi nell'ambito dello stesso turno o equipe di lavoro, in considerazione soprattutto del rischio di movimentazione carichi, mettendo in evidenza le modalità di rotazione e comunicandole ai lavoratori=monitoraggio=azione in caso di necessità;
- messa in evidenza delle modalità di coordinamento tra diversi operatori (presenza di procedure/istruzioni), presenza di ausili e conoscenza del loro uso attraverso l'addestramento teorico e pratico.

Metodo di valutazione adottato: schede ISPELS

Primo livello: Valutazione con approccio verificabile

Questa fase necessita di supporto documentale o riferimenti espliciti di quanto segnalato:

- rilevazione di indicatori indiretti di stress: indicatori aziendali (AREA A)
- analisi del contesto e contenuto lavorativi: check list di indicatori verificabili (AREE B e C)

La compilazione delle tre aree della check list permette di acquisire una “stima” delle condizioni di rischio che sarà di livello BASSO – MEDIO – ALTO.

Gli indicatori inseriti tendono a quantificare parametri, il più possibile verificabili, secondo il seguente schema:

- AREA A - INDICATORI AZIENDALI (10 indicatori) - In questa area compaiono le prime 10 domande a cui si può rispondere in base alla media degli ultimi 3 anni di attività con la risposta: AUMENTATO – INALTERATO – DIMINUITO. Ad alcuni quesiti si può rispondere anche = 0
- AREA B - CONTESTO DEL LAVORO (6 aree di indicatori) - In questa area compaiono 6 gruppi di domande a cui si può rispondere in base alla situazione attuale: SI - NO
- AREA C - CONTENUTO DEL LAVORO (4 aree di indicatori) - In questa area compaiono 4 gruppi di domande a cui si può rispondere in base alla situazione attuale: SI – NO

Check list ISPELS: Risultati

RISCHIO BASSO: 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.

RISCHIO MEDIO: 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.

RISCHIO ALTO: 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.

È necessario oltre al monitoraggio delle condizioni di stress la verifica di efficacia delle azioni di miglioramento

Si deve procedere al secondo livello di valutazione nei seguenti casi:

- presenza di potenziali fattori di stress noti in letteratura
- punteggio finale della check list “alto”
- presenza di istanza/e giudiziarie per molestie morali o sessuali
- presenza di casi di disagio lavorativo clinicamente accertati dai centri pubblici di riferimento
- se dopo un anno di azioni di miglioramento il punteggio della check list di indicatori verificabili si conferma al livello di “rischio medio”

Secondo livello: Valutazione con coinvolgimento diretto dei lavoratori:

Questionari; focus group;:

- Prima della somministrazione della check list ISPELS occorre effettuare un incontro formativo e conoscitivo con l'azienda al fine di sensibilizzarla riguardo alle problematiche connesse agli aspetti organizzativi e allo stress lavoro correlato.
- 1.1 Occorre poi individuare un gruppo di persone, in base alle dimensioni e alla tipologia aziendale, che parteciperà alla valutazione (Datore di lavoro, RSPP, RLS o alcuni lavoratori in sua assenza, Medico Competente, Tutor informato, Responsabile del personale, ecc ...)

1.2 Elaborazione andamento infortunistico (a cura resp servizio di prev e prot)

tipologia		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
A	ferita	5	6	5	2	0	2	6
B	lesioni da agenti nocivi	2						
C	contusione	14	10	18	4	10	4	6
E	lussazione/distorsione/distrazione	12	16	15	3	10	4	1
G	frattura		3	5	9	1	3	15
H	lesioni da sforzo	1		2	4	1	4	2
J	incidente stradale	6	8	5	3	6	12	9
	altro		1	1				
	totale eventi infortunistici	40	44	51	25	28	29	39
	infortuni senza incidenti stradali	34	36	46	22	22	17	30
K	infortuni Covid *				59	7	3	2
	Media annua dipendenti	943	922	915	909	948	1003	1010
	% sul numero medio dipendenti	3,61	3,90	5,03	2,42	2,32	1,69	2,97
	dipendenti transitati		1543	1435	1157	1238	1263	1228
	% sul numero transitati		2,33	3,21	1,90	1,78	1,35	2,44

*NB – In relazione alla Circolare 13 Inail del 3/4/2020 gli eventi infortunistici derivanti da casi accertati di infezioni da Coronavirus non sono computati ai fini dell'andamento infortunistico.

Legenda:

A. Ferita	B. Lesioni da agenti infettivi e parassitari
C. Contusione	D. Lesioni da altri agenti: calore, elettricità sostanze chimiche ecc.
E. Lussazione, distorsione, distrazione	F. Corpi estranei
G. Frattura	H. Lesioni da sforzo: ernia, lesioni vascolari, lacerazioni muscolari e tendinee ecc.
I. Perdita anatomica	J. Incidente stradale

Il numero degli infortuni nell'anno 2023 è quasi raddoppiato rispetto all'anno precedente; il suo andamento evidenzia che la media degli stessi è inferiore al triennio preCovid.

1.3 Elaborazione eventi sentinella (a cura resp. risorse umane)

	2021	2022	2023
N° INFORTUNI / N° LAVORATORI	28 di cui 6 J. = 22 • Su Tot numero dipendenti 948 = 2,32% • Su Tot numero dipendenti esposti (transitati) 1238 = 1,78%	29 di cui 12 J. = 17 • Su Tot numero dipendenti 1003 = 1,7% • Su Tot numero dipendenti esposti (transitati) 1263 = 1,35%	39 di cui 9 J. = 30 • Su Tot numero medio dipendenti 1010 = 3% • Su Tot numero dipendenti esposti (transitati) 1228 = 2,4%
ASSENZE PER MALATTIA (in h) (non maternità, allattamento, congedo matrimoniale)	66.662	80.370	64.067
ASSENZE DAL LAVORO (es. malattia figli, aspettativa, assenze ingiustificate, ...)	Aspettative n. 34 – tot 1848 gg	Aspettative 32 – tot 1039 gg	Aspettative 13 accettate 716 gg
FERIE NON GODUTE (ore al 31/12) (giorni/media ho/6,33)	39.588 (6.254)	51.313 (8.106)	56.975 (9.001)
N° GIORNI FERIE CONTRATTUALMENTE PREVISTI E MATURATI (ho maturate nell'anno) (gg = ore/6,33) *del personale al 31/12	99.942 (15.789)	108.938 (17.210)	118.037 (18.647)
TRASFERIMENTI INTERNI RICHIESTI DAL PERSONALE	14	20	15
ROTAZIONE DEL PERSONALE (usciti- entrati)	(u291-e310)= -19	(u257-e325)= -68	(u240-e237)= +3
PROCEDIMENTI/SANZIONI DISCIPLINARI	16	20	21
N. DI VISITE SU RICHIESTA DEL LAVORATORE AL MEDICO COMPETENTE	1		
SEGNALAZIONI FORMALIZZATE DEL MEDICO COMPETENTE DI CONDIZIONI STRESS AL LAVORO*	0		

VALUTAZIONE

Vengono esaminati i fattori (oggettivi) in base alla valutazione effettuata, per macro raggruppamenti di mansioni.

VEDI FILE EXCELL: **comparazione gruppi 2024 rischio stress**

Per la realizzazione della seguente valutazione dello stress correlato al lavoro del **2024** sono stati presi in considerazione i **GRUPPI OMOGENEI DI LAVORATORI (VALUTAZIONE RISCHIO)**:

1	INFERMIERE/A	20	AUTISTI (PAT. C /D)
2	PROFESSIONALITÀ SOCIO SANITARIE (PSICOLOGO/SOCIOLOGO/PEDAGOGISTA/DIETISTA)	21	AUSILIARI ALLE PULIZIE
3	FISIOTERAPISTI	22	COORDINATORE/TRICE
4	LOGOPEDISTI	23	OPERATORE SERVIZI INFORMATIVI O TUTOR AZIENDALE
5	PSICOMOTRICISTI	24	ADDETTO SORVEGLIANZA E ASSISTENTE TUTELARE
6	IMPIEGATI	25	EDUCATORE (TERRITORIALE)
7	EDUCATORI (SERVIZI DIURNI)	26	EDUCATORE (DOMICILIARE)
8	OPERATORI SOCIO SANITARI (O.S.S.)	27	BAGNINO
9	EDUCATORI (NIDO E CENTRI INFANZIA)	28	ADDETTO MANUTENZIONI /IMBIANCHINO
10	AIUTO CUOCO	29	ADDETTA/O CUCINA
11	RESPONSABILE SETTORE/FUNZIONE	30	AUTISTI (PAT. B) E/O ACCOMPAGNATORE TRASPORTO UTENTI
12	EDUCATORI (DIPENDENZE PATOLOGICHE)	31	EDUCATORE (SCUOLE OGNI ORDINE E GRADO)
13	EDUCATORI (COMUNITÀ)	32	ANIMATRICE/TORE E/O TECNICO LABORATORIO
14	EDUCATORI (SOSTEGNO SCOLASTICO)	33	EDUCATORE (ACCOGLIENZA IMMIGRATI)
15	ASSISTENTI SOCIALI	34	REFERENTE SERVIZIO SPORTELLI TUTELA
16	CUOCO/A	35	OSTETRICA
17	OPERATRICI SCOLASTICHE (BIDELLE)	36	ASSISTENTI COMUNITÀ INFANTILI
18	ASSISTENTI DI BASE (ADB)	37	ADDETTO ALLA SORVEGLIANZA E CUSTODIA
19	ADDETTO/A SEGRETERIA		

Per ottimizzare il percorso, *i gruppi omogenei sono stati accorpati in n° 5 SCHEDE DI VALUTAZIONE:*

GOL	MANSIONE
1	INFERMIERI, DIETISTI, FISIOTERAPISTI, LOGOPEDISTI, OSTETRICI, PSICOLOGI, SOCIOLOGI, ASS: SOCIALI, REFE SPORT TUTELE (n.p. PSICOMOTRICISTA, MUSICOTERAPEUTA)
2	IMPIEGATI, ADDETTI SEGRETERIA, RESPONSABILILI, COORDINATORI
3	AIUTO CUOCO, CUOCO, OPERAT SCOLAST, AUSILIARI PULIZIE, ADDETTO CUCINA, AUTISTI PAT C E D, AUTISTI PATENTE B/ACCOMPAGNATORI, MANUTENTORI, ADDETTO ALLA SORVEGLIANZA/CUSTODE (n.p. BAGNINI, OPERATORE SERVIZI INFORMATIVI)
4	OSS-ADB-ASA, ASS TUT/ ADDETTO ALLA SORVEGLIANZA
5	EDUCATORI (SERVIZI DIURNI, NIDI/CENTRI/SCUOLE INFANZIA, DIPEND PATOL, MIGRANTI, COMUNITÀ, TERRITORIALE, DOMICILIARE, ANIMATORE, ASSIST COMUNITÀ INFANTILE

FASE DELLA VALUTAZIONE APPROFONDATA

La fase di valutazione approfondita è finalizzata alla rilevazione delle percezioni dei Lavoratori riguardo agli aspetti di Contenuto e di Contesto del lavoro connessi con il rischio SLC e va obbligatoriamente intrapresa qualora l'esito della valutazione preliminare abbia rilevato la presenza, in uno o più gruppi omogenei, di una condizione di rischio SLC e gli interventi correttivi attuati non abbiano ottenuto l'effetto di abbattimento del rischio.

Come detto in precedenza nulla vieta al DL di effettuare, comunque, una valutazione approfondita, anche in caso di esito negativo (rischio non rilevante) della fase preliminare. In ragione della natura complessa e multifattoriale che caratterizza il rischio SLC, l'utilizzo di strumenti e modalità di valutazione differenti, tra cui anche una puntuale analisi della percezione dei Lavoratori, costituisce un elemento chiave nell'identificazione del rischio stesso. La fase di valutazione approfondita affianca e integra l'analisi degli indicatori oggettivi previsti nella fase di valutazione preliminare e quindi in nessun caso può considerarsi sostitutiva o precedente. Anche la valutazione approfondita andrà condotta per Gruppi omogenei, così come già individuati per la fase di valutazione preliminare, anche per garantire la confrontabilità e coerenza dei risultati delle due fasi di valutazione e la pianificazione e messa a punto dei più adeguati interventi di miglioramento.

Gli strumenti da adottare nella valutazione approfondita, utili a caratterizzare, su basi scientifiche, la percezione dei lavoratori dei fattori di Contenuto e di Contesto del lavoro sono i seguenti:

3.1 questionario valutazione approfondita

Visto il contesto si ritiene opportuno, a prescindere dai risultati emergenti dalla valutazione preliminare, di procedere con una valutazione approfondita del rischio stress lavoro correlato mediante la somministrazione di questionari per la valutazione del rischio soggettiva, somministrati, in maniera anonima, per il coinvolgimento di un campione di Lavoratori di riferimento dei Gruppi omogenei identificati.

Viene adottato come strumento di indagine il "Questionario sul benessere organizzativo" detto anche "Organizational Health Questionnaire" o "O. H. Q" – di F. Avallone e A. Paplomatas.

Il "questionario sul benessere organizzativo", detto anche "**Organizational Health Questionnaire**" o "**O.H.Q.**", è stato progettato da un gruppo di lavoro di docenti della Cattedra di Psicologia del Lavoro della Facoltà di Psicologia 2 dell'Università "La Sapienza" di Roma e di esperti di organizzazione di alcune pubbliche amministrazioni per esplorare, attraverso una serie di domande, prevalentemente a risposta chiusa, le variabili relative agli indicatori di ciascuna dimensione del concetto, particolarmente complesso e articolato, di "benessere organizzativo", recentemente ridefinito anche come "salute organizzativa".

Le dimensioni esaminate, riguardano:

- 1) Confort
- 2) Obiettivi
- 3) Valorizzazione
- 4) Ascolto
- 5) Informazioni
- 6) Conflittualità
- 7) Relazioni
- 8) Operatività
- 9) Equità
- 10) Stress
- 11) Utilità sociale
- 12) Sicurezza
- 13) Compiti lavorativi
- 14) Propensione all'innovazione

	GRUPPI OMOGENEI DI LAVORATORI	N Lavoratori 2024	Coinvolti campione (10%)
1	INFERMIERI, DIETISTI, FISIOTERAPISTI, LOGOPEDISTI, OSTETRICI, PSICOLOGI, SOCIOLOGI, ASS:SOCIALI, REFE SPORT TUTELE (n.p. PSICOMOTRICISTA, MUSICOTERAPEUTA)	87	8
2	IMPIEGATI, ADDETTI SEGRETERIA, RESPONSABILILI, COORDINATORI	77	9
3	AIUTO CUOCO, CUOCO, OPERAT SCOLAST, AUSILIARI PULIZIE, ADDETTO CUCINA, AUTISTI PAT C E D, AUTISTI PATENTE B/ACCOMPAGNATORI, MANUTENTORI, ADDETTO ALLA SORVEGLIANZA/CUSTODE (n.p. BAGNINI, OPERATORE SERVIZI INFORMATIVI)	70	6
4	OSS-ADB-ASA, ASS TUT/ ADDETTO ALLA SORVEGLIANZA	300	30
5	EDUCATORI (SERVIZI DIURNI, NIDI/CENTRI/SCUOLE INFANZIA, DIPEND PATOL, MIGRANTI, COMUNITÀ, TERRITORIALE, DOMICILIARE, ANIMATORE, ASSIST COMUNITÀ INFANTILE	465	47
		955	100

Oltre agli indicatori relativi a ciascuna delle quattordici dimensioni del “benessere organizzativo”, il questionario rileva altri tre gruppi di indicatori, funzionali alla comprensione ed alla spiegazione del fenomeno. Si tratta degli “indicatori positivi”, degli “indicatori negativi” e degli “indicatori di malessere psicofisico”.

Risultati GRUPPI OMOGENEI	IDENTIFICAZIONE DEL LIVELLO DI RISCHIO			GRUP PO 1 (inf, fisiote r, ass soc) TOT 8	GRUPP O 2 (imp, resp, coord) - TOT 9	GRUPPO 3 (cuochi, oper.scol as, add, pulizie, aut) TOT 6	GRUPPO 4 (Oss, adb) TOT 30	GRUPPO 5 (Educ, anim) TOT 47	ME DIA TOT ALE
1) CONFORT	da 25 a 32	da 17 a 24	da 8 a 16	28,0	26,9	25,6	21,7	25,6	26
2) OBIETTIVI	da 13 a 16	da 5 a 12	da 4 a 8	15,5	14,0	15,2	12,3	14,8	14
3) VALORIZZAZIONE	da 13 a 16	da 5 a 12	da 4 a 8	12,8	13,9	12,3	12,3	13,7	13
4) ASCOLTO	da 13 a 16	da 5 a 12	da 4 a 8	15,4	14,8	14,7	13,5	14,6	15

5) INFORMAZIONI	da 13 a 16	da 5 a 12	da 4 a 8	14,9	13,4	15,0	13,8	14,7	14
6) CONFLITTUALITA'	da 4 a 8	da 9 a 12	da 13 a 16	5,3	5,9	5,7	6,3	5,0	6
7) RELAZIONI	da 13 a 16	da 5 a 12	da 4 a 8	13,4	14,1	14,2	13,4	14,2	14
8) OPERATIVITA'	da 13 a 16	da 5 a 12	da 4 a 8	13,9	13,4	14,0	13,2	13,8	14
9) EQUITÀ	da 13 a 16	da 5 a 12	da 4 a 8	12,1	13,6	11,0	11,0	12,8	12
10) STRESS	da 4 a 8	da 9 a 12	da 13 a 16	9,3	9,9	8,7	9,3	9,2	9
11) UTILITÀ SOCIALE	da 13 a 16	da 5 a 12	da 4 a 8	14,6	14,9	14,7	13,8	14,5	14
12) SICUREZZA									
58) L'organizzazione in cui lavora si preoccupa della salute nell'ambiente di lavoro?	4	3	da 1 a 2	3,3	3,5	4,0	3,4	3,4	4
59) In particolare, come valuta il livello delle misure di sicurezza	da 25 a 32	da 17 a 24	da 8 a 16	26,8	29,1	25,0	24,4	27,5	27
13) COMPITI LAVORATIVI									
60) In che misura le caratteristiche di seguito elencate fanno parte dei compiti da lei svolti?	da 9 a 18	da 19 a 27	da 28 a 36	26,0	22,9	22,8	21,7	22,1	23
61) In che misura le caratteristiche da lei indicate alla domanda 60 le pesano e le creano difficoltà?	da 1 a 2	3	4	2,4	2,5	1,8	2,3	2,1	2
14) PROPENSIONE ALL'INNOVAZIONE	da 28 a 36	da 19 a 27	da 9 a 18	24,5	29,3	28,5	26,2	28,9	27
A) INDICATORI NEGATIVI	da 13 a 26	da 27 a 39	da 40 a 52	22,5	24,1	19,5	24,5	21,9	22

B) INDICATORI POSITIVI	da 37 a 48	da 25 a 36	da 12 a 24	39,8	40,5	43,2	39,2	39,3	40
C) INDICATORI MALESSERE PSICOFISICO	da 8 a 16	da 17 a 24	da 25 a 32	14,0	14,4	12,2	13,5	13,8	14

Si evidenzia inoltre il documento “allegato alla valutazione rischio stress 2024 e piano di miglioramento”, quale documento di riferimento già attivo dalla precedente VSLC (2021) sulla trattazione del tema sindrome da burn out. Tale documento è allegato alla presente valutazione

RISULTATO DELLA VALUTAZIONE 2024, ANALISI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

I risultati complessivi della processo di valutazione pongono la nostra cooperativa in un livello di **rischio basso** (fascia verde), si adotteranno in itinere momenti e analisi di verifica come illustrato nel timing di seguito:

1. FASE PROPEDEUTICA:

- preparazione dell'organizzazione sulle modalità e sulle finalità della valutazione: **Incontri con DdL e Res risorse umane e resp di settore: 21/11/2023;**

2. FASE DELLA VALUTAZIONE PRELIMINARE:

- valutazione preliminare oggettiva mediante la collaborazione dei resp risorse umane EVENTI SENTINELLA; valutazione preliminare oggettiva mediante la collaborazione dei resp di settore, coordinatori e Rspp **marzo 2024- 10/04/2024**

3. FASE DELLA VALUTAZIONE APPROFONDATA:

- valutazione approfondita (soggettiva) mediante la collaborazione dei Resp di settore, RLS e Lavoratori (campione) per l'elaborazione del questionario sul benessere organizzativo (vedi questionari ai lavoratori 5 gruppi) **aprile 2024**

4. FASE DELL'ANALISI RISULTATO DELLA VALUTAZIONE, AZIONI DI MIGLIORAMENTO: 31/05/2024

1. Risultati condivisi con l'organigramma

2. Azioni di miglioramento da mettere in campo nel prossimo biennio

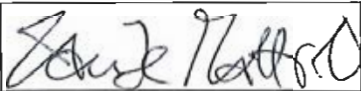
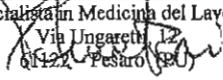
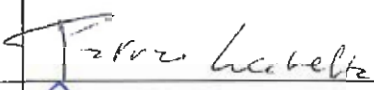
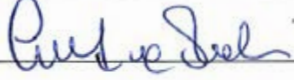
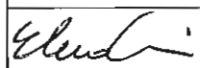
- Migliorare la diffusione degli obiettivi strategici/aziendali con tutti i lavoratori;
- Favorire il passaggio delle informazioni e coinvolgimento dei soci sui cambiamenti;

RUOLO	NOME COGNOME	FIRMA
Datore di lavoro	Mattioli Davide	
RSPP	Cecconi Marta	
Medico competente	Dott. Amatori Paolo	Il Medico Competente dott. Paolo Amatori Specialista in Medicina del Lavoro Via Ungaretti, 12 61122 Pesaro (PU)
Medico competente	Dott. Lucchetta Patrizio	
RLS	Cinzia Pedini	
	Monica Bacchiani	
	Cesaroni Elena	
	Barbera Giuliana	

Pesaro, 31.05.2024

NOTA Dott. Amatori:

Comunico che al momento attuale non ho mai ricevuto specifiche richieste di consulenza psicologica individuale da parte di lavoratori di Labirinto in relazione a situazioni di stress correlato al lavoro. Si **concorda** con le **azioni** di miglioramento da intraprendere nel prossimo biennio, evidenziate nella valutazione.

Datore di lavoro	Mattioli Davide	
RSPP	Cecconi Marta	
Medico competente	Dott. Amatori Paolo	Il Medico Competente dott. Paolo Amatori Specialista in Medicina del Lavoro Via Ungaretti, 12 61122 Pesaro (PS) 
Medico competente	Dott. Lucchetta Patrizio	
RLS	Cinzia Pedini	
	Monica Bacchiani	
	Cesaroni Elena	
	Barbera Giuliana	

Pesaro, 31.05.2024

NOTA : Comunico che al momento attuale non ho mai ricevuto specifiche richieste di consulenza psicologica individuale da parte di lavoratori di Labirinto in relazione a situazioni di stress correlato al lavoro.

Si concorda con le azioni di miglioramento da intraprendere nel prossimo biennio, evidenziate nella valutazione.

ALLEGATO ALLA VALUTAZIONE RISCHIO STRESS 2024 E PIANO DI MIGLIORAMENTO

La sindrome da burnout

La sindrome da burnout (o più semplicemente burnout) è l'esito patologico di un processo stressogeno che interessa, in varia misura, diversi operatori e professionisti che sono impegnati quotidianamente e ripetutamente in attività che implicano le relazioni interpersonali.

Sono state individuate quattro fasi nell'insorgenza della Sindrome da Burn-Out:

La prima fase: entusiasmo idealistico verso il lavoro.

La seconda fase: stagnazione.

La terza: frustrazione.

La quarta fase: disimpegno.

In tal senso il burnout diventa una sindrome da stress non più esclusiva delle professioni d'aiuto, ma probabile in qualsiasi organizzazione di lavoro.

Che cos'è lo stress Lavoro correlato?

Lo stress lavoro correlato è "la risposta aspecifica dell'organismo a una richiesta di prestazioni".

Lo stress lavoro correlato è una reazione individuale ad un insieme di stimoli oggettivi che viene soggettivamente riconosciuto come "richiesta di prestazioni"

Gli stressori legati al contesto che vengono utilizzati per la valutazione (schede ISPELS):

- Organizzazione del lavoro
- Ruolo nell'ambito dell'organizzazione
- Carriera
- Libertà decisionale/ controllo
- Rapporti interpersonali sul lavoro
- Interfaccia casa/ lavoro
- Ambiente di lavoro/ attrezzature di lavoro/rischi tradizionali
- Disegno del compito lavorativo
- Carico di lavoro/ ritmo di lavoro
- Orario di lavoro

Lo stress può essere causato dalla maniera in cui il lavoro è organizzato sul luogo di lavoro e dalle mansioni che si devono svolgere.

Principali cause di stress sul luogo di lavoro:

- Atmosfera negativa (o "cultura") nel posto di lavoro (e come lo stress viene visto);
- Possibilità o meno di influire sul modo in cui si svolge il proprio lavoro;
- Rapporti negativi sul luogo di lavoro, comprese eventuali situazioni di mobbing e burn out;
- Mancanza di informazioni e coinvolgimento sui cambiamenti;
- Mancanza di chiarezza nelle funzioni affidate (eventuali conflitti dovuti all'assegnazione delle funzioni);
- Mancanza di sostegno da parte dei colleghi e dei responsabili;

- Mancanza di formazione per garantire che vengano fornite le competenze necessarie a svolgere le mansioni affidate.

PIANO PREVENZIONE PROCESSI E FENOMENI DI BURN OUT O STRESS LAVORO CORRELATO DEGLI OPERATORI

Le azioni previste dal presente Piano sono finalizzate all'attenuazione del "turn over" del personale impiegato, nonché ad un contenimento efficace delle condizioni di malessere e difficoltà, segnalate da frequenti assenze per malattia; atteggiamenti apatici e/o non collaborativi, messa in atto di comportamenti, anche inconsapevoli, di boicottaggio; richieste di trasferimento.

Punto di partenza è la presa in carico di questi fenomeni, che correntemente descrivono una condizione di burn out o stress lavoro correlato, avendo consapevolezza che, nell'ambito del lavoro in contesti complessi (a livello relazionale, organizzativo e gestionale), è normale la comparsa di tonalità emotive, che esprimono impotenza, difficoltà di comprensione, frustrazione. **Altrettanto normale è la transitorietà di tali condizioni**, che devono essere compensate da altre di segno positivo.

Individuiamo quindi nell'incontro tra l'operatrice/tore ed il suo lavoro l'ambito specifico nel quale individuare i fattori di tensione e le conseguenti strategie di attenuazione di tali fattori stessi.

Non è insomma un problema da collocare nella persona, pensando che soltanto con un adeguato sostegno diretto individuale, le difficoltà siano superabili. È invece necessario **un approccio integrato**, che parta dalle caratteristiche essenziali di funzionamento dei servizi alla persona, nei quali è richiesta elevata discrezionalità e coinvolgimento diretto, dovuti sia alla vicinanza determinata dalla tipologia di intervento, che all'investimento globale (in termini affettivi, emozionali, percettivi e cognitivi) a cui l'operatore è sollecitato. Lavorare in servizi ad elevato impegno psicofisico e fortemente permeabili all'esterno sottopone inevitabilmente il personale a situazioni di stress, dovute alla complessità delle situazioni da affrontare. Tale dimensione 'costituzionale' ci porta quindi a ritenere il burn out o stress lavoro correlato come un *emergente*, che rivela punti di fragilità dell'organizzazione o del singolo operatore, ma soprattutto delle **forme attraverso cui si struttura la relazione fra il singolo e l'organizzazione stessa**. Per questo riteniamo necessarie le seguenti modalità di sostegno:

1. **Approntare strumenti per il monitoraggio precoce** - è compito delle figure di coordinamento verificare costantemente l'andamento delle attività e la buona qualità del clima in cui opera il personale, al fine di cogliere segnali di crisi, che si presentino con regolarità. Assenze prolungate, scarsa partecipazione ai momenti di lavoro di gruppo, mancanza di iniziative, oppositività ingiustificata: questi sono alcuni comportamenti-segnale che il coordinamento può agevolmente rilevare, procedendo rapidamente ad incontrare l'operatrice per un confronto sul merito. Chiaro che non si tratta di analizzare ed interpretare i comportamenti dei colleghi: la percezione deve essere *epidermica*, come un sottile disagio che soltanto una verbalizzazione può sciogliere e portare sulla superficie del discorso. Oltre a ciò, è importante promuovere, fra gli operatori dei servizi, l'esercizio di una pratica di auto-osservazione, che permetta una riflessione ed un riconoscimento del proprio disagio, rispetto al quale attivare subito un incontro di confronto con la coordinatrice;

2. **Offrire luoghi per promuovere la pensabilità** - la cooperativa si impegna a seguire costantemente il personale impiegato nei processi di rielaborazione delle esperienze e di trasformazione dei vissuti emozionali in contenuti verbali, condivisibili e confrontabili. A tal scopo sono fondamentali le riunioni periodiche di Equipe, le attività di formazione/supervisione e quant'altro possa garantire un supporto qualificato al lavoro individuale, proprio per scottolare il valere collettivo di un fenomeno come il burn out o stress lavoro correlato, solitamente vissuto come débacle individuale, con tutto ciò che ne consegue in termini di indebolimento della personalità professionale e corrispondente desiderio di fuga ed allontanamento;
3. **Realizzare percorsi di formazione costanti** - la formazione, in quanto processo intenzionale attraverso cui la persona si avvia ad un cambiamento (verso un sé maggiormente competente oppure più resistente alla pressione degli eventi....), è un elemento essenziale per raccogliere l'indebolimento dell'operatore ed offrirgli un prodotto nutriente, che favorisca la comprensione della realtà e stimoli il sorgere di nuove efficaci spiegazioni del mondo. In tutti i servizi sono previsti percorsi di aggiornamento, specifici per la tipologia di intervento ed attività previste;
4. **Puntualità nell'erogazione degli stipendi**: altro aspetto, non secondario, è legato alla puntualità con cui la Cooperativa Labirinto da sempre eroga stipendi e versa i relativi contributi e oneri previdenziali e assistenziali, riconoscendo in modo puntuale livelli e adeguamenti contrattuali nel rispetto del Contratto Collettivo Nazionale delle Cooperative Sociali.
5. **Un management della cooperativa è orientato al rispetto ed ai bisogni dei propri soci e dipendenti**: Il Datore di lavoro è sempre disponibile senza insuperabili filtri. All'interno del Cda è stato individuato " un gruppo soci" che sta lavorando sul tema dell'accoglienza del socio. (vedi sotto)

A TAL FINE VENGONO COSTANTEMENTE MONITORATI:

- **l'organizzazione di incontri delle EQUIPE DI LAVORO**, di volta in volta, diversi in base alle tipologie di servizio e di esigenze espresse, a cura dei Resp di Settore e Coordinatori. Nel caso in cui si dovessero evidenziare situazioni di Burn out o Stress lavoro correlato, il Coordinatore in collaborazione con Resp di settore, Resp sviluppo risorse umane, potrà in base alle differenti situazioni emergere:
 - o valutare modifiche nella pianificazione dei turni,
 - o effettuare una richiesta di una formazione specifica per il gruppo di lavoro,
 - o valutare il sostegno dell'operatore nella richiesta di mobilità interna
- **l'organizzazione di incontri di ACCOGLIENZA DEL NUOVO SOCIO/LAVORATORE** formazione rivolta ai Lavoratori, rispetto ai temi: rischio stress lavoro correlato; informazioni organizzative rispetto all'impresa: cos'è una cooperativa sociale, gli organi sociali, i lavoratori, cosa significa onlus-no profit, breve storia e organizzazione di labirinto, organigramma di labirinto, vision, mission, politica per la qualità e sicurezza sul lavoro, codice etico, cenni sul rendiconto sociale, socio, processi partecipativi dei soci e lavoratori, newsletter, sito.
- **l'organizzazione di INCONTRI DEL RESPONSABILE SVILUPPO RISORSE UMANE con i LAVORATORI** individualmente e in Equipe di lavoro;

Infine durante l'anno, il Resp sviluppo risorse umane, con il Resp risorse umane e paghe e il RSPP, in collaborazione con i Responsabili di settore e Coordinatori dei servizi di produzione, monitorano ognuno per le parti di propria competenza, i seguenti dati, utili per il trattamento e monitoraggio dello stress:

- Evitare l'assenteismo=monitoraggio=azione in caso di necessità;
- Abbassare il turnover=monitoraggio=azione in caso di necessità;
- Evitare gli infortuni=monitoraggio=azione in caso di necessità;
- Gestione delle domande di mobilità=monitoraggio=azione in caso di necessità;
- Gestione delle ferie da smaltire entro l'anno= azione in caso di necessità;

Esempi di interventi per la gestione dello stress lavoro correlato:

INDIVIDUO

OBIETTIVI: * rafforzare le capacità del singolo lavoratore di affrontare le criticità sul posto di lavoro e gestire lo stress; * ridurre il livello di stress in persone che già ne hanno i sintomi rafforzando la capacità di risposta individuale.	TIPOLOGIA: * Programmi di formazione, informazione (focus su concetto di stress, capacità di gestione del cambiamento, negoziazione e conflitto organizzativo, ...) * Piani di coaching (affiancamento) e counselling (colloqui individuali con figure professionali certificate) * Possibilità di presentare la propria domanda di mobilità per esser spostati in un altro servizio
--	---

GRUPPO

OBIETTIVI: * Intervenire in modo strutturale sulle cause organizzative che possono generare stress e disagio; * Effettuare cambiamenti radicali nell'organizzazione in ottica preventiva	TIPOLOGIA: * Piano di miglioramento definito dal DDL e ruoli e responsabilità organizzative * Riprogettazione processi/attività "critiche" (ripetitive, pericolose, complesse, ..) * Incontri del Lavoratore con Resp sviluppo risorse umane
--	---