



Gruppo Aziendale
di Valutazione e
gestione del rischio
**STRESS LAVORO
CORRELATO**

stresslavorocorrelato@aslvc.it

Documento di Valutazione del rischio stress lavoro correlato nell'ASL VCO

**Analisi dei risultati della valutazione preliminare ed
individuazione delle azioni preventive e correttive**

17 agosto 2015

Valutazione del rischio stress lavoro correlato

17 agosto 2015

Pag. 1 di 13

FIRME

DIRETTORE GENERALE (Datore di Lavoro) _____
Dott. Giovanni CARUSO

RESPONSABILE GRUPPO GESTIONE
DELLA VALUTAZIONE DEL RISCHIO
STRESS LAVORO CORRELATO _____
Dott.ssa Tiziana OMEZZOLLI

RSPP _____
Ing. Paolo RIBONI

DIRETTORE SOC MEDICO COMPETENTE _____
Coordinatore Medici Competenti
Dott. Giorgio GAMBAROTTO

I Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) :

Sig. _____

Sig. _____

Sig. _____

Indice

Introduzione

1. Il contesto di riferimento della rilevazione del rischio Stress Lavoro Correlato nell' ASL del VCO
2. Le modalità di rilevazione
3. I risultati della rilevazione
4. Le criticità rilevate e le proposte di azioni preventive e correttive
5. Conclusioni

Introduzione

Dietro specifico mandato della Direzione Generale (nota n. 80251 del 5 dicembre 2014), il Gruppo di gestione della valutazione del rischio stress lavoro correlato (nominato con Deliberazione n. 350 del 14 agosto 2014) ha effettuato nei primi mesi del 2015 la rilevazione del rischio stress lavoro correlato (S.L.C.) in tutte le strutture organizzative dell'ASL del VCO.

La rilevazione è stata condotta sulla base del percorso metodologico approvato dal Gruppo di Gestione aziendale, che ha previsto di utilizzare la metodologia sviluppata dall'INAIL.

Tale metodologia, conformemente alle indicazioni della Commissione Consultiva permanente per la salute e la sicurezza sul lavoro, si sviluppa in due fasi: una **necessaria**, chiamata *valutazione preliminare*, e una **eventuale**, chiamata *valutazione approfondita*, che deve essere realizzata nel caso in cui la valutazione preliminare rilevi elementi di rischio da stress lavoro correlato e le misure di correzione adottate a seguito della stessa si rilevino inefficaci.

Al fine di diffondere il più possibile ai lavoratori le informazioni sul percorso seguito nella valutazione e rendere trasparente l'operato del Gruppo, tutta la documentazione di riferimento: percorso metodologico, Manuale INAIL 2011, strategia di comunicazione e i vari elaborati prodotti durante il processo; è stata pubblicata in un apposito spazio del sito intranet aziendale.

Secondo le indicazioni normative vigenti, il processo ha, dunque, sviluppato la **fase obbligatoria** di valutazione del rischio S.L.C., denominata *Valutazione Preliminare* portando a conclusione in tutti i **116 Gruppi Omogenei di Lavoratori (GOL)** la rilevazione del rischio, i cui risultati sono oggetto di analisi del presente documento.

Per quanto concerne i contenuti della Valutazione preliminare si precisa che:

La valutazione preliminare ha lo scopo di verificare l'esistenza di condizioni disfunzionali dell'organizzazione del lavoro e del suo contesto ambientale e relazionale potenzialmente *stressogene* per i lavoratori e alcuni indicatori di effetto (eventi sentinella) per capire se emergano elementi che possono determinare condizioni di stress e fornire indicazioni sulle eventuali misure di prevenzione necessarie.

La valutazione preliminare viene effettuata attraverso la rilevazione di indicatori oggettivi e verificabili appartenenti a tre distinte famiglie:

ASL VCO - Valutazione del rischio stress lavoro correlato

17 agosto 2015

Pag. 4 di 13

Eventi sentinella (indici infortunistici, assenza per malattia, segnalazioni del Medico Competente...);

Fattori di contenuto del lavoro (ambiente di lavoro, attrezzature, carichi e orari di lavoro...);

Fattori di contesto del lavoro (ruolo, autonomia decisionale, conflitti...).

La valutazione preliminare viene effettuata dal Gruppo aziendale di valutazione e gestione dello stress lavoro correlato, che provvede a:

- rilevare d'ufficio (attraverso i dati aziendali) gli eventi sentinella e le informazioni che fanno riferimento al Documento aziendale di valutazione dei rischi;
- rilevare, attraverso uno specifico incontro con un campione di lavoratori della struttura organizzativa o del gruppo omogeneo, gli indicatori specifici di contenuto e di contesto del lavoro.

All'incontro con i lavoratori partecipano alcuni componenti del gruppo aziendale e, di norma, il Responsabile del Servizio, il coordinatore e i lavoratori della struttura o del gruppo omogeneo, che sono interessati e disponibili a partecipare.

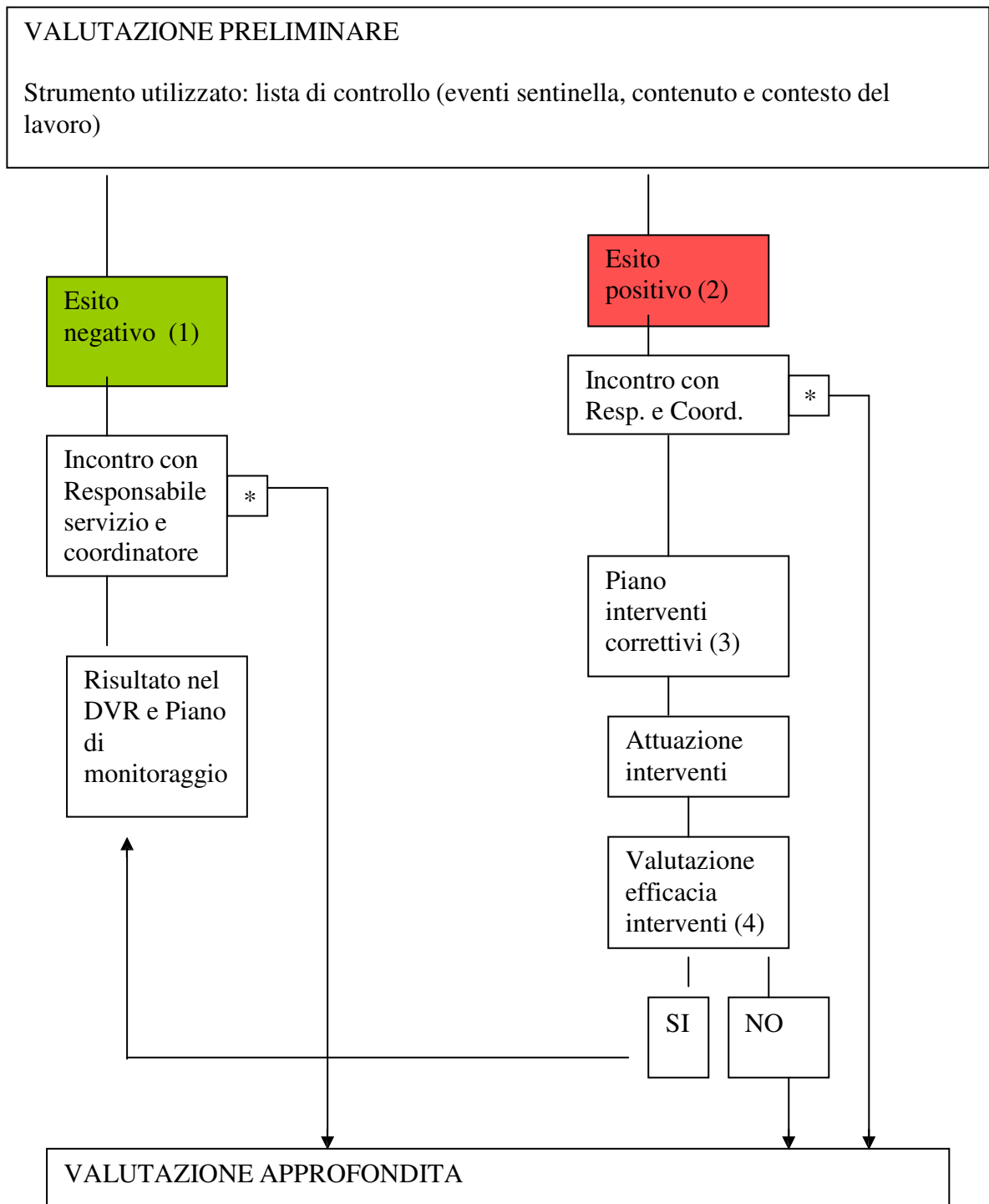
Il coordinamento Tecnico Interregionale della Prevenzione nei luoghi di lavoro ha precisato, infatti, che: *“nella fase di valutazione preliminare la rappresentatività del campione dei lavoratori è da intendersi in senso qualitativo, relativamente al livello di conoscenza della situazione lavorativa dei singoli gruppi omogenei/partizioni organizzative che vengono valutate”*.

In altri termini, occorre sempre sentire lavoratori che siano effettivamente a conoscenza della realtà esaminate.

Il processo della valutazione preliminare adottato per l'ASL del VCO viene presentato nella figura 1.

Il presente documento presenta, dunque, l'analisi dei risultati della valutazione preliminare del rischio SLC effettuata nell'ASL del VCO, che rappresenta la base per i successivi provvedimenti.

Figura 1.



(1) Rischio non rilevante. Codice colore: verde.

(2) Rischio medio/alto. Codice colore: giallo o rosso.

(3) Validato dalla Direzione Generale e discusso in uno specifico incontro con il Servizio.

(4) La valutazione dell'efficacia degli interventi correttivi viene effettuata attraverso una relazione del Responsabile del servizio e una riproposizione della lista di controllo.

* Quando la caratterizzazione del rischio con la sola lista di controllo risulta problematica è possibile decidere di passare direttamente alla fase approfondita.

1. Il contesto di riferimento della rilevazione del rischio SLC effettuata nell'ASL del VCO

La distribuzione territoriale dei servizi dell'ASL del VCO, distribuiti su quattro aree geografiche: Omegna, Crusinallo (Dipartimento di Prevenzione), Verbania e Domodossola, ha reso necessario l'individuazione di 116 GOL. Tale frammentazione, che ha reso molto più complicato il processo di rilevazione e di analisi degli indicatori, è risultata inevitabile data la tipologia della struttura organizzativa.

Un altro dato rilevante ai fini della valutazione è il “momento storico” in cui tale rilevazione è stata effettuata. L'ASL del VCO, come tutte le aziende della Regione Piemonte, sta infatti vivendo una delicata fase di incertezza connessa sia con il cambio delle Direzioni Generali, (avvenuto il 1 Maggio 2015) sia con i cambiamenti connessi al riordino della rete ospedaliera e di quella dell'emergenza (DEA) da parte della Regione.

A tutto ciò va aggiunto il contesto economico di contrazione dei finanziamenti, con il conseguente blocco del turn over che ha generato aree di criticità dal punto di vista delle risorse umane in molti servizi sanitari, e il progressivo invecchiamento del personale connesso all'innalzamento dell'età pensionabile.

Alla luce di questi fatti, che vanno comunque tenuti presenti nella valutazione dei risultati e nelle decisioni successive, la rilevazione ha consentito di generare una mappa delle criticità aziendali che, a giudizio del Gruppo di gestione aziendale, fornisce sufficienti elementi per definire alcune priorità di intervento, **tenendo comunque presente che i meccanismi di azione e gli effetti dei rischi psicosociali non sono sempre facilmente spiegabili in termini di relazioni causa-effetto e rischio-danno come per i rischi tradizionali.**

2. Le modalità di rilevazione

Previa opportuna informazione ai lavoratori (effettuata con il Foglio informativo interno “Info Stress Lavoro Correlato” e specifica informativa sui singoli incontri in programmazione nei rispettivi GOL) la rilevazione degli indicatori di contenuto e contesto del lavoro è stata effettuata in tutti i 116 GOL con il coinvolgimento di oltre 600 lavoratori (come risulta dai verbali degli incontri).

La rilevazione è stata effettuata tramite l'utilizzo della check-list dell'INAIL che prende in esame una serie di elementi riferiti al contesto e al contenuto di lavoro della struttura organizzativa, quali:

- Pianificazione dei compiti;
- Carico di lavoro-Ritmo di lavoro;
- Orario di lavoro;
- Funzione e cultura organizzativa;
- Ruolo nell'ambito dell'organizzazione;
- Evoluzione della carriera;
- Autonomia decisionale- Controllo del lavoro;
- Rapporti interpersonali sul lavoro;
- Interfaccia casa lavoro- Conciliazione vita/lavoro.

Ogni elemento è stato esaminato congiuntamente dai partecipanti e valutato con una indicazione finale che ha rilevato la presenza o meno dell'indicatore (SI/NO) nello specifico contesto organizzativo.

Le check-list sono, infatti, degli strumenti di osservazione, a valenza collettiva, che vengono utilizzate negli studi e nelle ricerche *osservazionali*.

Tutti i componenti del Gruppo aziendale, prima di effettuare gli incontri, hanno partecipato a una giornata di auto formazione interna sulla modalità di utilizzo della lista di controllo e sulla gestione degli strumenti di ricerca osservazionali.

Alla fine dell'incontro, la check-list è stata sottoscritta dai partecipanti ed è stato firmato un apposito verbale.

Tutte le liste di controllo sono state, poi, inoltrate al Servizio Prevenzione Protezione che ha provveduto ad inserirle, *on line*, in uno specifico software dell'INAIL che ha generato il risultato della valutazione per ogni GOL (a cui si è successivamente provveduto al ritorno dei risultati con un appositi incontri con i responsabili/coordinatori).

3. I risultati della rilevazione

Di seguito si evidenziano le risultanze della situazione aziendale in relazione ai livelli di rischio rilevati per tutti i GOL.

Per quanto concerne il riferimenti, i livello di rischio possibili previsti dalla procedura INAIL sono:

Codice colore VERDE. Rischio non rilevante

LIVELLO DI RISCHIO	NOTE
RISCHIO NON RILEVANTE $\leq 25\%$	L'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro.

Nel caso in cui la valutazione preliminare del rischio da stress lavoro-correlato abbia rilevato un "rischio non rilevante ai fini della presente indagine", tale risultato va riportato nel DVR e si dovrà prevedere un "piano di monitoraggio", ad esempio anche attraverso un periodico controllo dell'andamento degli eventi sentinella.

Codice colore GIALLO. Rischio medio

LIVELLO DI RISCHIO	NOTE
RISCHIO MEDIO $>25\% \text{ o } \leq 50\%$	L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress lavoro correlato; vanno adottate azioni correttive e successivamente va verificata l'efficacia degli interventi stessi; in caso di inefficacia, si procede, alla fase di valutazione approfondita.

Per ogni condizione identificata con punteggio MEDIO, si devono adottare adeguate azioni correttive (ad es. interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi) riferite, in modo specifico, agli indicatori di contenuto e/o di contesto che presentano i valori di rischio più elevato. Successivamente va verificata, anche attraverso un monitoraggio effettuato con le stesse "liste di controllo", l'efficacia delle azioni correttive; se queste ultime risultano inefficaci, si passa alla valutazione approfondita.

Codice colore ROSSO. Rischio alto

LIVELLO DI RISCHIO	NOTE
RISCHIO ALTO > 50%	L'analisi degli indicatori evidenzia una situazione di alto rischio stress lavoro correlato tale da richiedere il ricorso ad azioni correttive immediate. Si adottano le azioni correttive corrispondenti alle criticità rilevate; successivamente va verificata l'efficacia degli interventi correttivi; in caso di inefficacia, si procede alla fase di valutazione approfondita.

Per ogni condizione identificata con punteggio ALTO, riferito ad una singola area, si devono adottare adeguate azioni correttive (ad es. interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi) riferite in modo specifico agli indicatori di contesto e/o di contenuto con i valori di rischio stress più elevato. Successivamente va verificata, anche attraverso un monitoraggio effettuato con le stesse "liste di controllo", l'efficacia delle azioni correttive; se queste ultime risultano inefficaci, si passa alla valutazione approfondita.

A fronte di tali possibili risultati la situazione dell'ASL VCO ha evidenziato:

- N. 62 GOL con rischio basso (Verde);
- N. 54 GOL con rischio medio (Giallo);
- Nessun GOL con rischio alto (Rosso);

L'allegato A evidenzia l'identificazione del livello di rischio riscontrato per ogni GOL.

La valutazione preliminare ha, dunque, rilevato la presenza di un diffuso rischio da stress lavoro correlato che, sebbene con livelli di criticità medi registrati soprattutto nelle strutture ospedaliere, richiede l'identificazione e l'adozione di misure correttive da parte dell'azienda. Come già detto, infatti, la valutazione preliminare non è finalizzata solo a stabilire il livello di rischio ma ad individuare le misure correttive e le azioni di miglioramento che possono essere intraprese.

Per fare ciò e per orientare il processo verso le soluzioni di tipo collettivo, come auspicato dalle disposizioni normative, il Gruppo di gestione aziendale ha deciso di adottare un approccio sistemico.

Al di là dei GOL che presentano un livello di rischio medio, che richiedono un'azione preventiva e correttiva prioritaria, tutti gli indicatori di tutti i GOL sono stati, infatti, aggregati per avere un quadro complessivo delle principali criticità aziendali (gli indicatori positivi indipendentemente dal livello di rischio finale fatto registrare dal GOL).

Di questo quadro d'insieme (che, data la complessità non è possibile riprodurre sui formati di carta tradizionali, ma che sarà inserito nella documentazione allegata a corredo del DVR) **si evince che i gli indicatori di maggior impatto nell'ASL VCO per quanto concerne il contenuto e il contesto del lavoro risultano essere:**

N° indicatore	Descrizione	N° positivi Su 116 GOL	%
8	Lavoro a rischio di aggressione	116	100
13	Esposizione a rischio biologico	88	75,9
14	Il lavoro subisce frequenti interruzioni	101	87,1
17	Lo svolgimento della mansione richiede di eseguire Più compiti contemporaneamente	103	88,8
19	Adeguatezza delle risorse umane necessarie allo svolgimento dei compiti	86	74,1
21	Ci sono frequenti variazioni imprevedibili della quantità di lavoro	77	66,4
26	I lavoratori devono prendere decisioni rapide	86	74,1
28	Lavoro con elevata responsabilità per terzi, impianti e produzione	102	87,9
40	Diffusione degli obiettivi aziendali ai lavoratori	82	70,7
44	Presenza di un piano formativo per la crescita professionale dei lavoratori	61	52,6
45	Presenza di momenti di comunicazione dell'azienda a tutto il personale	109	94,0
55	Il lavoro dipende da compiti precedentemente svolti da altri	66	56,9
57	I lavoratori hanno a disposizione le informazioni sulle Decisioni aziendali relative al gruppo di lavoro	63	54,3
58	Sono predisposti strumenti di partecipazione decisionale dei lavoratori alle scelte aziendali	107	92,2

Per quanto concerne gli eventi sentinella e gli indicatori che fanno riferimento all'ambiente e alle attrezzature di lavoro si segnala che si è ritenuto di indicare per tutti i GOL il rischio di aggressione (indicatore 8) mentre gli eventi sentinella (che non sono stati indicati in tabella) sono stati contestualizzati per ogni specifico GOL. Di quest'ultimi, gli indicatori più critici sono risultati il n. 2 "Assenza per malattia" con il 52,6% e il n. 3 "Assenze dal lavoro" con il 48,3 %.

Oltre alle criticità trasversali, comuni alla maggior parte dei GOL, sono stati presi in considerazione, indipendentemente dall'impatto quantitativo, i seguenti indicatori ritenuti rilevanti ai fini dello SLC:

N° indicatore	Descrizione
29	E' presente regolarmente un orario lavorativo superiore alle 8 ore
30	Viene abitualmente svolto lavoro straordinario
34-35-36	Lavoro a turni/notturno

Da questo quadro d'insieme, e sulla base dei confronti emersi nel corso degli incontri con i lavoratori (anche al di fuori delle specifiche situazioni considerate nella lista di controllo), il Gruppo di gestione aziendale ha elaborato una prima “diagnosi” della situazione che rappresenta la base per l'individuazione condivisa delle azioni correttive da mettere in campo.

4. Le criticità rilevate e la proposta di azioni correttive e preventive

Innanzitutto è utile evidenziare come, accanto alla criticità collegate alle dimensioni organizzative (che possono essere oggetto di intervento correttivo), siano presenti una serie di criticità connesse alla professione e alla specifica attività sanitaria (in parte non modificabili).

Le criticità relative alla professione e all'attività sono connesse agli indicatori di Contenuto del lavoro: lavoro con elevata responsabilità per terzi (indicatore 28), rapidità delle decisioni (indicatore 26), Esecuzione di più compiti contemporaneamente (indicatore 17), Il lavoro dipende da compiti precedentemente svolti da altri (indicatore 55), Ci sono frequenti variazioni imprevedibili della quantità di lavoro (indicatore 21), nonché gli indicatori connessi al lavoro a turni (indicatori 34,35,36) che è connesso con l'attività di degenza e viene comunque segnalato al fine di confermare le azioni preventive atte a consentire ai lavoratori di avere turni regolari e adeguato riposo compensativo. Tali criticità, pur essendo proprie di molte attività aziendali, vanno comunque tenute presenti al fine di ridurre l'impatto in quanto possono fungere da possibile “volano” per alti rischi da stress.

Come indicato nelle indicazioni metodologiche infatti:

“Nel caso in cui non sia possibile intervenire sull'indicatore specifico che risulta carente perché intrinseco al lavoro (Es. turni, orari) o per difficoltà di modifica dell'organizzazione (es. evoluzione di carriera), diventa necessario indicarlo e agire su altre condizioni negative prioritariamente della stessa area, per favorire un migliore bilanciamento della situazione di stress”.¹

Connesse con la professione e l'attività non si può, poi, non rilevare come, accanto agli specifici fattori di rischio di tutte le professioni d'aiuto, ci siano significativi fattori di compensazione sia nell'autonomia tecnico professione insita nella professioni sanitarie, sia nel senso e nel significato della professione. Tali fattori possono, non solo mitigare lo stress professionale, ma possono anche essere fonte di *Eustress*.

Come già accennato, al fine di non frammentare gli interventi correttivi, il Gruppo di gestione aziendale ha ritenuto più efficace adottare una strategia di intervento sistemica che rendesse possibile un approccio aziendale complessivo sulle principali criticità aziendali. Tali criticità ricomprendono, comunque, la maggior parte degli indicatori positivi rilevati nei GOL con rischio medio e pertanto le azioni, pur essendo di rilevanza trasversale, si intendono riferite prioritariamente a questi GOL.

Come già detto, oltre alle criticità trasversali sono stati presi in considerazione anche altri indicatori critici indipendentemente dall'impatto quantitativo.

¹ Coordinamento Tecnico Interregionale della Prevenzione nei luoghi di lavoro, D. L. 81/2008 s.m.i, Stress Lavoro Correlato, Gennaio 2012.

Il Gruppo di gestione aziendale ha inoltre deciso di prendere a riferimento, anche in questa fase, le sei dimensioni organizzative chiave dei Management standards (propri della valutazione approfondita) che riguardano le principali fonti di stress negli ambienti di lavoro, in cui sono stati fatti confluire gli indicatori critici della valutazione preliminare.

Gli indicatori critici della valutazione preliminare sono stati poi collegati ai principali fattori di rischio rilevati e alle possibili proposte di azioni preventive e correttive.

Il tutto cercando di attribuire alle singole voci un significato coerente con le caratteristiche specifiche dell'azienda.

Come specificato dal Coordinamento Tecnico Interregionale della Prevenzione nei luoghi di lavoro, infatti:

“...tra gli elementi di contesto e contenuto di lavoro non si trovano caratteristiche specifiche come il rapporto con il pubblico o il contatto con la sofferenza. In tal caso, queste vengono prese in esame attraverso la valutazione di aspetti organizzativi da cui dipende la possibilità che tali caratteristiche intrinseche al lavoro si trasformino o meno in criticità stressogene, ad esempio l'adeguatezza delle risorse umane e strumentali necessarie, l'esistenza di procedure che supportino l'operatore nella risposta da dare all'utenza, la formazione specifica sui comportamenti da seguire, la possibilità di ricevere supporto da superiori e colleghi e di discutere esperienze critiche in incontri tra dirigenti e lavoratori. Pertanto affinché la check list risulti coerente con l'attività lavorativa, occorrerà attribuire tali significati alle domande relative alla risorse, alle procedure, alla formazione, ecc.”

In coerenza con tali indicazioni, l'analisi ha preso in esame anche alcune criticità emerse durante la rilevazione, **anche se non considerate direttamente nella check list utilizzata**, allargando, di conseguenza il campo di intervento delle possibili azioni correttive.

L'analisi complessiva: **“Dimensioni organizzative chiave, indicatori criticità, proposta di possibili obiettivi di miglioramento”** viene rappresentata nell' **Allegato B**.

La declinazione: obiettivi, azioni preventive/correttive, responsabilità, è stata definita dalla Direzione Generale dopo il ritorno dei risultati ai GOL e tenendo conto delle loro proposte di azioni correttive. Tali analisi vengono rappresentate nell' **Allegato C “Obiettivi di miglioramento, azioni preventive e correttive, indicatori e target di riferimento per la verifica dell'efficacia delle azioni programmate”**

Il Gruppo di valutazione aziendale ha inoltre deciso di avviare una fase di approfondimento, mediante l'utilizzo di Focus Group², nei GOL dei DEA di Verbania e Domodossola, del Pronto Soccorso di Omegna e della Centrale di sterilizzazione di Verbania, che avevano effettuato la valutazione soggettiva nella fase sperimentale.

I Focus Group, verranno gestiti dai componenti del Gruppo di Gestione esperti della tematica, con l'eventuale supporto di figure professionali convenzionate. Saranno organizzati in accordo con i Responsabili e i coordinatori dei servizi e avranno l'obiettivo di contestualizzare i risultati della valutazione e degli interventi correttivi, proponendo altre eventuali azioni specifiche per i relativi contesti organizzativi (in aggiunta a quelle già individuate nel presente documento).

² Per quanto concerne l'utilizzo dei Focus Group si veda il documento dell'INAIL: *“Guida all'adattamento metodologico del Focus Group nel processo di valutazione e gestione del rischio stress lavoro correlato”*, 2011.

5. Conclusioni

Con il presente documento si conclude la fase di valutazione preliminare dello stress lavoro correlato avviata nell'ASL del VCO.

Le azioni programmate dall'ASL sullo stress lavoro correlato dovrebbero portare, **ferme restando le altri condizioni**, a una riduzione del rischio complessivo rilevato con la valutazione effettuata (rappresentato dal numero di GOL con rischio medio) di circa il 50%.

Tab. 1 Stima riduzione complessiva del rischio rilevato

N.° GOL Con rischio medio rilevati	Target	N.° GOL Con rischio medio dopo le Azioni correttive
54	-40%	32

La previsione di un numero di GOL con rischio medio, seppur contenuta, è stata mantenuta anche dopo le azioni correttive in quanto la complessità organizzativa dell'azienda e la sua *mission* operativa difficilmente possono essere pensate prive di stress lavoro correlato.

Per quanto riguarda i tempi, fermo quanto indicato per le azioni di supporto di cui al punto 2 dell'allegato C, si è ritenuto di prendere come indicazione temporale per la realizzazione delle azioni indicate nella tabella 1 dell'Allegato C **Agosto 2016**; con l'avvio del **monitoraggio previsto, con la riapplicazione della check-list, in tutti i GOL dell'ASL, per Settembre 2016** (come previsto dalla programmazione temporale dell'intervento).