



Convegno  
Il contributo del Medico Competente  
alla valutazione dei rischi  
nel comparto sanità

Il contributo alla valutazione del rischio  
stress lavoro-correlato

Dr.ssa Paola Del Bufalo  
Responsabile S.S. Medico Competente  
ASL Rieti



**Lo stress**  
**è,**  
**entro certi limiti,**  
**uno stimolo fisiologico**  
**per l'organismo**

# Variabilità

dei limiti  
fra individuo e individuo,  
ma anche  
fra gruppi diversi,  
e nell'ambito dello stesso gruppo in momenti diversi

## Possibili aspetti di “non conformità” alle norme:

- ✓ **Rispetto tempi di recupero**
- ✓ **Articolazione del lavoro straordinario**
- ✓ **N.B. Pronta disponibilità o reperibilità**
- ✓ **Effettiva aderenza a normative nazionali e regionali su accreditamento: dotazioni di organico !!!!**



**Il lavoro**

**è ancora**

**un valore fondante**

**della società ?**

# Caratteristiche del lavoro nella sanità:

- **Realtà sanitaria complessa, per la presenza di molti lavoratori, con profili professionali diversi, e tipologie contrattuali diverse (introduzione negli ultimi 15 aa. di “lavoratori flessibili”)**
- **Realtà sanitaria complessa anche per la presenza di molti fattori di rischio, gestibili per buona parte con misure procedurali-organizzative (rischio biologico!!!)**
- **Lavoratori con profilo culturale medio-alto**
- **Carico emotivo del lavoratore elevato**
- **Aspettative di pazienti e parenti elevate, spesso irrealistiche**
- **Lavoro a turni e/o con pronta disponibilità**
- **Necessità di supporto tecnologico – strutturale – organizzativo**
- **Necessità di aggiornamento continuo**
- **Elevato carico di responsabilità verso terzi**
- **Rilevante esposizione mediatica con scarsa possibilità di gestione da parte del lavoratore**
- **Autonomia decisionale ?**
- **Ruolo nell’organizzazione ?**
- **Supporto sociale ?**
- **Riconoscimento economico ?**
- **Possibilità di carriera ?**

# Stress lavorativo

**Lo stress lavorativo  
rappresenta il prodotto dell'interazione dinamica  
fra la persona  
e il contesto organizzativo e sociale  
in cui lavora,  
costituendo la risultante del rapporto (distorto)  
tra le sollecitazioni imposte dal compito/ruolo  
e le capacità dell'operatore a farvi fronte.  
(Costa)**

# Richieste del lavoro

**Fattori che riguardano la natura e i contenuti del compito e l'organizzazione del lavoro :**

- **Contenuto del lavoro (complessità, imprevedibilità/incertezza, possibilità di controllo, significato, attitudini e competenze richieste)**
- **Carichi e ritmi di lavoro (sovra o sottocarico fisico e/o mentale)**
- **Grado di responsabilità e gravità delle possibili conseguenze dell'errore**
- **Orari di lavoro (prolungati, variabili, turni notturni)**
- **Livello di partecipazione/decisione e possibilità di carriera**
- **Mobilità attiva o passiva**
- **Ruolo nell'organizzazione (ambiguità e conflitti di ruolo)**
- **Formazione e addestramento (livello di adeguatezza)**
- **Funzione e cultura organizzativa (comunicazione, stile di gestione)**
- **Relazioni interpersonali (conflitti, isolamento, carenza di supporto)**
- **Interferenze casa-lavoro (carichi familiari, pendolarismo, servizi sociali carenti)**

**(Costa da Cooper & Payne 1988, Cox et al. 2000, Karasek & Theorell 1990, Siegrist et al. 1997)**

# Risposta dell'individuo :

**Fattori che influenzano le modalità di risposta (psico-fisiologica, comportamentale, operativa: coping) dell'individuo :**

- **età, personalità, situazione familiare, stili di vita, formazione professionale, atteggiamenti comportamentali, condizioni di salute**
- **integrazione sociale (relazioni, comunicazioni, supporto) del soggetto nel gruppo di lavoro, nella famiglia e nella società**

(Costa da Cooper & Payne 1988, Cox et al. 2000, Karasek & Theorell 1990, Siegrist et al. 1997)



Stress lavorativo

**Importanza  
del “supporto sociale”  
a vari livelli**

# Stress lavorativo

“un insieme di reazioni fisiche ed emotive dannose  
che si manifestano  
quando le  
richieste poste dal lavoro non sono commisurate alle capacità,  
risorse o esigenze del lavoratore”  
(NIOSH 1999)

# Accordo Europeo 8 ottobre 2004

Lo stress lavoro-correlato viene descritto all'articolo 3 dell'Accordo

Europeo dell'8 ottobre 2004 - recepito dall'Accordo

Interconfederale del 9 giugno 2008 - quale **“condizione che può**

**essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica,**

**psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che**

**taluni individui**

**non si sentono in grado di corrispondere**

**alle richieste o aspettative riposte in**

**loro”.**

Accordo Europeo 8 ottobre 2004

Nell'ambito del lavoro tale squilibrio si può verificare quando il lavoratore non si sente in grado di corrispondere alle richieste lavorative.

**Tuttavia è ovvio che non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro possono e devono essere considerate come stress lavoro correlato.**

**Lo stress lavoro-correlato è quello causato da vari fattori propri del contesto e del contenuto del lavoro.**

# Accordo Europeo del 2004

## NON TRATTA DI :

- Violenza
- Mobbing
- Stress post-traumatico

Rimandando a successivi accordi futuri su tali tematiche.

L'implementazione dell'Accordo Europeo nell'ambito della normativa nazionale è avvenuta attraverso il D.lgs 81/2008 e s.m.i.

Art. 28 c. 1, in cui è esplicitamente richiamato:

“la valutazione .... deve riguardare tutti i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'Accordo Europeo dell'8 ottobre 2004 ...”

## Art. 28 c. 1-bis.

**La valutazione dello stress lavoro-correlato di cui al comma 1 è effettuata nel rispetto delle indicazioni di cui all'articolo 6, comma 8, lettera m-quater - Commissione Consultiva Permanente per la salute e sicurezza sul lavoro), e il relativo obbligo decorre dalla elaborazione delle predette indicazioni e comunque, anche in difetto di tale elaborazione, a fare data dal 1° agosto 2010.**

# Competenze della Commissione Consultiva Permanente

- . Validazione buone prassi
- . Esame delle problematiche applicative della norma e formulazione proposte di modifica
- . Elaborazione (non oltre il 31-12-2010) delle procedure standardizzate di effettuazione della valutazione dei rischi
- . Elaborazione delle procedure standardizzate per la redazione del DVR
- . Elaborazione delle indicazioni necessarie alla VR da stress lavoro-correlato

# Commissione Consultiva Permanente

## Indicazioni 18/11/2010

- Definizioni e indicazioni generali
- Metodologia
- Disposizioni transitorie e finali
  - 31 dicembre 2010 : data di avvio con programmazione temporale delle attività di valutazione nel DVR
  - Entro 24 mesi relazione della Commissione C. P.

# VR STRESS riferimenti normativi

- ✚ D.lgs 81/2008 e s.m.i.
- ✚ Accordo Quadro Europeo Stress nei luoghi di lavoro 8/10/2004 – Accordo interconfederale (Confindustria, Confapi, Confartigianato, Casartigiani, CLAAI, CNA, Confesercenti, Confcooperative, Legacooperative, AGCI, Confservizi, Confagricoltura, Coldiretti, CGIL, CISL, UIL) per il recepimento dell'accordo quadro europeo - 09/06/2008
- ✚ Manuale Benessere organizzativo per migliorare la qualità del lavoro nelle amministrazioni pubbliche, Dipartimento per la funzione pubblica, 2003
- ✚ **Direttiva del Dipartimento Funzione Pubblica – 24 marzo 2004**
- ✚ **Guida operativa Coordinamento tecnico interregionale Valutazione e gestione del rischio stress lavoro correlato – marzo 2010**
- ✚ Ministero del lavoro Indicazioni della Commissione Consultiva Permanente – novembre 2010
- ✚ Regione Toscana – Linee di indirizzo VR stress lavoro-correlato – luglio 2009
- ✚ Regione Lombardia Decreto 13559 del 10/12/2009 – Indirizzi generali per la valutazione e gestione del rischio stress lavorativo
- ✚ Coordinamento dei Servizi di prevenzione e protezione e dei Medici Competenti della Regione Emilia Romagna, Coordinamento dei Servizi di prevenzione e protezione e dei Medici Competenti della Regione Liguria, Linea di indirizzo regionale per la valutazione del rischio da stress lavoro-correlato nelle Aziende Sanitarie, Documento di lavoro, 2009

Convegno Il contributo del Medico Competente alla valutazione dei rischi nel comparto sanità

# Valutazione del rischio stress-lavoro correlato

Esistono fondamentalmente due scuole di pensiero:

- 1) Valutazione preliminare su indicatori oggettivi e **solo se necessario** su indicatori soggettivi
- 2) Documentazione **comunque** di indicatori oggettivi e soggettivi

# VR stress lavoro correlato :

Si articola su 2 livelli :

✚ **VR per la collettività dei lavoratori**

✚ **VR per il singolo lavoratore – gestione dei singoli casi**

Il MC è l'unica figura della prevenzione a poter approcciare la complessa sfera individuale del singolo lavoratore, con la specifica conoscenza delle condizioni organizzative dell'Azienda.

# La normativa italiana non prevede

**la sorveglianza sanitaria obbligatoria** per i lavoratori esposti al rischio lavorativo stress lavoro correlato;

**l'orientamento normativo è infatti centrato sulla prevenzione**, e perciò il più possibile sulla modifica delle condizioni organizzative; **la gestione dei singoli casi** è al momento affidata alla **visita a richiesta del lavoratore** che prende in esame sia le condizioni psico-fisiche del lavoratore, sia i rischi lavorativi a cui egli è esposto.

# Sorveglianza sanitaria (Linee guida SIMLII)

## **Disturbi e stati patologici correlabili a situazioni di stress :**

### **disturbi dell'apparato cardiocircolatorio :**

ipertensione arteriosa, cardiopatia ischemica

### **disturbi gastrointestinali :**

alterazioni della funzione intestinale, ulcera peptica, pirosi, colite

### **disturbi dell'apparato genitale :**

alterazioni del ritmo mestruale, amenorree

### **disturbi della sfera sessuale :**

impotenza, calo del desiderio

### **disturbi dell'apparato muscoloscheletrico :**

mialgie, dolori muscolo tensivi

### **disturbi dermatologici:**

arrossamenti, prurito, sudorazione, dermatiti, orticaria, psoriasi

### **disturbi del sonno :**

insonnia, incubi notturni, spossatezza al risveglio

### **disturbi neurologici, disturbi psicologici e della sfera intellettiva :**

cefalee, ansia, depressione, attacchi di panico, irritabilità, apatia, disturbi della memoria, difficoltà di concentrazione

# Caratteristiche della VR stress

- o Spesso è indispensabile distinguere fra **necessità del gruppo** e **necessità del singolo lavoratore**
- o **Non esiste la possibilità di esprimersi in base a valori soglia**
- o **Necessità di collaborazione di diverse figure con competenze diverse: biomediche, psico-sociali, organizzative**

# Riferimento operativo

## Proposta metodologica del NETWORK NAZIONALE PER LA PREVENZIONE DEL DISAGIO PSICOSOCIALE NEI LUOGHI DI LAVORO (coordinato dall'ISPESL) 2010

[http://www.ispesl.it/documenti\\_catalogo/stress%20lavoro%20-%20correlato.pdf](http://www.ispesl.it/documenti_catalogo/stress%20lavoro%20-%20correlato.pdf)

[http://prevenzione.ulss20.verona.it/stress\\_lavoro.html#proposta-metodologica](http://prevenzione.ulss20.verona.it/stress_lavoro.html#proposta-metodologica)

Convegno Il contributo del Medico Competente alla valutazione dei rischi nel comparto sanità

# Metodologia ISPESL - HSE

✚ **Approccio per fasi**

✚ **6 dimensioni organizzative chiave:**

- **domanda – controllo – supporto – relazioni – ruolo -  
cambiamento**

# Metodologia ISPESL - HSE

**Preparazione dell'organizzazione con coinvolgimento della  
Dirigenza a tutti i livelli.**

**Opportuno/necessario un gruppo di coordinamento.**

**Importante la definizione dei gruppi omogenei.**

# Fattori di rischio:

## ✚ Contesto del lavoro :

- • Cultura organizzativa
- • Ruolo nell'organizzazione
- • Autonomia decisionale/controllo
- • Relazioni interpersonali sul lavoro
- • Interfaccia famiglia/lavoro

## ✚ Contenuto del lavoro :

- • Ambiente di lavoro e attrezzature
- • Pianificazione dei compiti
- • Carico / ritmi di lavoro
- • Orario di lavoro

# Metodologia ISPESL - HSE

## Area indicatori aziendali :

- Numero visite a richiesta
- Segnalazioni formalizzate del MC di condizioni di stress al lavoro

# Metodologia ISPESL - HSE

**Il metodo ISPESL-HSE,  
conformemente alle indicazioni riportate nella Guida operativa  
del Coordinamento Tecnico Interregionale,  
prevede  
una valutazione approfondita  
della “percezione soggettiva dei lavoratori” riguardo al clima  
organizzativo aziendale  
nel caso in cui la valutazione preliminare riveli la presenza di  
rischio da stress lavoro-correlato e le conseguenti misure di  
correzione adottate dal DL risultino inefficaci**

# Riferimento operativo

**Laboratorio FIASO**

**“Benessere organizzativo”**

**Sviluppo e tutela**

**del benessere e della salute organizzativa  
nelle Aziende Sanitarie**

# Riferimento operativo

## Metodo delle Congruenze Organizzative

Il Metodo delle Congruenze  
Organizzative  
(OC)

Organizational Congruences  
consente di evidenziare  
le costrittività organizzative

(MAGGI, 1995)

# Metodo delle Congruenze Organizzative

Il processo lavorativo

viene scomposto in fasi,

e

ciascuna fase in operazioni elementari,  
caratterizzate da

Struttura dei compiti, Conoscenze tecniche,  
Elementi di costrittività

# Metodo delle Congruenze Organizzative

**Il metodo prevede l'analisi dei possibili rischi  
(Costrittività Organizzativa)  
che possono trovare origine  
in ognuna delle azioni del processo organizzativo  
(Azione Strutturale, Tecnica e Istituzionale)**

# Criteri di qualità : Centralità della partecipazione dei lavoratori alla VR

**Intervento preliminare conoscitivo nei confronti dell'Azienda (Indagine preliminare) mediante sopralluoghi, colloqui, focus group, etc;**

**Adattamento degli strumenti valutativi al contesto aziendale specifico**

**Valutazione approfondita (questionari standardizzati, interviste strutturate, scale di valutazione)**

**Importanti: colloqui con i vari interlocutori e incontri organizzativi e conclusivi al fine di discutere i risultati e programmare i piani di intervento.**

# QUESTIONARI FINALIZZATI ALLO STUDIO DEL BENESSERE LAVORATIVO:

- Job Content Questionnaire (JCQ) di Karasek : modello demand/control  
In due versioni, una completa e una breve; lo strain deriva dal rapporto pesato fra carico di lavoro e discrezionalità; un fattore moderatore è il sostegno sociale.
- Effort Reward Imbalance (ERI) di Siegest : lo strain deriva dal rapporto fra l'impegno nel lavoro e le ricompense (materiali e non) ad esso associate.

**N.B: possono essere usati in maniera complementare.**

- Questionario Warr : soddisfazione derivante dal lavoro .
- General Health Questionnaire di Goldberg : rileva la presenza di disturbi psichiatrici minori acuti, o misura il benessere psicologico a breve termine.
- Scala di ansia e depressione di Goldberg : presenza di disturbi di tipo affettivo in popolazioni lavorative. In due versioni (una completa ed una breve) .
- QSL (Magnavita, 1990) indaga sulle cause; identificabili nel caso della sanità tutte le classi di fattori di rischio.

# Il questionario

è uno strumento che evidenzia i problemi,

ma

non è  
la soluzione

# Accordo Europeo del 2004

Strumenti per corretta prevenzione:

- ✓ Gestione dei gruppi e dei singoli
- ✓ Comunicazione
- ✓ Formazione di dirigenti e lavoratori
- ✓ Informazione
- ✓ Consultazione fra le parti

# Criticità


- ☀ **Effettiva collaborazione del MC (in primo luogo con DL e RSPP) nella scelta della metodica e elaborazione dei risultati**
- ☀ **Particolare interessamento della figura del MC nella fase di approfondimento mediante analisi della percezione soggettiva dei lavoratori**

# Criticità

- ☀ **Importante impatto delle misure organizzative nella gestione degli altri rischi lavorativi**
- ☀ **Effettiva competenza specifica delle figure interessate** – a tale proposito si segnala che il modulo C ex D.lgs 195/03 del percorso formativo del RSPD prevede almeno la conoscenza di argomenti tecnici quali la comunicazione in azienda e le relazioni sindacali
- ☀ **Sensibilità e coinvolgimento effettivo del top management**
- ☀ **Effettiva veridicità di quanto riportato/raccolto e contestualizzazione**
- ☀ **Opportunità/necessità di indagare, in rapporto allo stress più che in riferimento ad altri rischi, la percezione del rischio da parte dei lavoratori, perciò importanza della centralità della partecipazione dei lavoratori alla VR**
- ☀ **Necessità di approccio multidisciplinare e multidimensionale**
- ☀ **Necessità di risorse dedicate**
- ☀ **Presenza di Centri di riferimento????**
- ☀ **Necessità di strumento/i valutativi validati, anche per una valutazione uniforme con possibilità di comparazione di risultati**
- ☀ **Possibilità di utilizzo di strumenti valutativi specifici per le varie realtà lavorative (ad es. sanità)???**
- ☀ **Tutela privacy dei lavoratori coinvolti**

# Cultura dell'organizzazione

Convegno Il contributo del Medico Competente alla valutazione dei rischi nel comparto sanità



Grazie per l'attenzione

Convegno Il contributo del Medico Competente alla valutazione dei rischi nel comparto sanità