

Rilevazione del livello di benessere organizzativo Valutazione del rischio

“Stress lavoro correlato”

**ISTITUTO ZOOPROFILATTICO SPERIMENTALE
DELLE REGIONI LAZIO E TOSCANA M. ALEANDRI**

art. 20 comma 3 del D. Lgs. 33/2013

art. 28 comma 1 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i

L'Organizzazione Mondiale della Sanità già nel 1948 ha definito la salute come "lo stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità".

Con "benessere organizzativo" si intende "la capacità di un'organizzazione di promuovere e mantenere il più alto grado di benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori in ogni tipo di occupazione" (Avallone e Bonaretti, *Benessere Organizzativo*, 2003).

Il concetto di benessere organizzativo si riferisce, quindi, al modo in cui le persone vivono la relazione con l'organizzazione in cui lavorano: tanto più una persona sente di appartenere all'organizzazione perché ne condivide i valori, le pratiche, i linguaggi tanto più trova motivazione e significato nel suo lavoro.

Le prime indagini sul benessere organizzativo, condotte dalle pubbliche amministrazioni, si sono incentrate in particolare sui temi della sicurezza negli ambienti di lavoro e dello stress lavoro correlato.

Nel 2011 con l'introduzione del decreto legislativo n.81 del 2008 e s.m.i. (art. 6 c. m-bis e art. 28 c. 1 bis) ha obbligato tutte le aziende sia pubbliche che private a valutare il rischio stress lavoro correlato.

L'IZSLT nelle vesti del Dottor Remo Rosati partendo da una prescrizione di legge ha voluto cogliere tale obbligo normativo come un'ulteriore opportunità di conoscenza delle criticità al fine di individuare possibili azioni di miglioramento e di sviluppo, è diventato quindi uno strumento per migliorare e rendere più efficaci i rapporti con l'ambiente interno ed esterno, al fine di favorire e perseguire il "**Benessere Organizzativo**".

La scelta di assegnare tale compito ad un consulente psicologo esterno, è stata dettata dal bisogno di avere un "*terzo occhio*" capace di osservare e di registrare con maggiore obiettività, in quanto non influenzato dalle dinamiche relazionali interne.

Il Servizio di Prevenzione e Protezione ha effettuato la valutazione dello stress lavoro correlato nel 2011 con l'ausilio fondamentale della Dott.ssa Giovanna Botticella, utilizzando la metodologia ISPESL/HSE che ha permesso di avere una fotografia "*del qui ed ora*" di quelle che sono le criticità e i punti di forza dell'IZSLT, emersi grazie all'instaurazione di un clima di fiducia e di ascolto e dal coinvolgimento e dalla partecipazione attiva e motivata di tutti i Dipendenti. La fotografia ottenuta non è stata riposta in un cassetto, ma è stata attentamente osservata al fine di poter essere modificata e migliorata. Partendo dalle criticità, emerse dall'elaborazione dei questionari HSE, compilati da tutti i Dipendenti dell'Istituto, si è cercato di fornire delle risposte adeguate attraverso lo sviluppo di azioni di miglioramento, elaborate da un continuo lavoro di discussione e di confronto tra professionalità con un bagaglio culturale ed esperienziale diverso, sono state così intraprese una serie di azioni a tutela e salvaguardia della salute dei lavoratori nell'ambiente di lavoro, inclusi gli aspetti riguardanti il benessere.

Le azioni di miglioramento messe in atto nel 2012 e nel 2013 sono di seguito brevemente descritte:

- **Corso di formazione: “*Che cos’è lo stress lavoro correlato?*”**

L’obiettivo di questo corso è stato quello di fornire ai partecipanti una conoscenza di che cos’è lo stress lavoro correlato, differenziandolo dalle altre forme di stress, che possono avere origine da fattori individuali e sociali, ma anche dalle altre forme di disagio lavorativo come le vessazioni, i conflitti, il mobbing, lo stalking e il burn out, che sono i prodotti finali dello stress. Sviluppare una conoscenza di quelli che sono i meccanismi, che generano lo stress negli ambienti di lavoro e di aiutare i partecipanti ad individuare delle possibili strategie di coping di fronte a situazioni stressanti.

- **Corso di formazione teorico esperienziale: “*Leaders, dittatori o giocolieri?*”**

Questo corso ha cercato di rispondere alla criticità sulla comunicazione ed è stato rivolto a tutti i Responsabili di struttura complessa, di struttura semplice e professional, gli RLS, i DS e i D Amministrativi, basandosi sul presupposto che migliorando la comunicazione dall’alto si potesse avere un effetto a cascata su tutta l’organizzazione, poiché la comunicazione è alla base del buon funzionamento di qualsiasi sistema, sia organizzativo che sociale e implica l’interazione tra soggetti complessi e a diversi livelli (verbale e non verbale). Spesso nei contesti organizzativi di lavoro, la comunicazione può subire interruzioni, blocchi, distorsioni che generano tensioni, conflitti e malessere, quando ciò avviene è necessario intervenire migliorando il flusso della comunicazione. Il corso ha cercato di fornire ai partecipanti nozioni teorico-pratiche relative alle basi della comunicazione. In particolare le esperienze pratiche sono state finalizzate alla conoscenza dei personali stili comunicativi verbali (logici) e non verbali (analogici) che incidono sulla qualità della comunicazione facilitando o interrompendo il naturale flusso dell’esperienza comunicativa. Particolare attenzione è stata data al tema della leadership soprattutto alla qualità del leader capace di bilanciare l’attenzione alla relazione (ascolto attivo e feedback) e attenzione alla produzione (gestione manageriale).

Il corso è stato co-condotto dalla Dott.ssa Giovanna Botticella e dal Dottor Vincenzo Gulina, esperto in dinamiche di gruppi.

- **Corso di formazione: “*La figura professionale del dirigente, all’interno del sistema organizzativo della sicurezza, ruolo e interpretazioni giuridiche Dg.L. 81/08*”**

In questo corso sono stati coinvolti degli esperti esterni, con l’obiettivo di fornire conoscenze, aggiornamenti e approfondimenti in merito ai ruoli, facendo passare il messaggio alla figura dei Dirigenti che essi stessi hanno un ruolo fondamentale di responsabilità, così come previsto dal dg.l 81/2008 nel garantire la Sicurezza nei propri ambienti di lavoro, partendo dal presupposto che la conoscenza, passando attraverso la consapevolezza è il primo passo verso il cambiamento e la messa in atto di nuovi comportamenti nell’ambito della sicurezza sul lavoro.

In questi anni, particolare attenzione è stata data alla conduzione di Focus group condotti nei singoli dipartimenti e nelle singole sezioni, dal Consulente Psicologo (Dr.ssa G. Botticella) e dall’ASPP (Dr. G. Signoretti) che hanno permesso di continuare a monitorare il clima aziendale e di fornire degli spunti di riflessione rispetto alle problematiche emerse. Largo spazio è stato

dedicato ai colloqui di ascolto psicologico, in cui ogni singolo Dipendente qualora ne avesse necessità ha potuto avere uno spazio di ascolto e di confronto su tematiche inerenti al disagio lavorativo e alle dinamiche relazionali del luogo di lavoro, sostenuto nel riconoscere i problemi e a individuare le possibili soluzioni.

Nel periodo compreso tra Gennaio 2013 e Dicembre 2013, è stata effettuata a distanza di due anni la rivalutazione dello stress lavoro correlato che è avvenuta attraverso le seguenti fasi:

Fase 1: Coinvolgimento del Management

Le finalità ed i criteri metodologici che hanno orientato la valutazione dello stress lavoro correlato sono stati determinati da una duplice motivazione. La prima quella di rispondere prontamente al mandato normativo e sociale previsto dalle norme vigenti e dalla volontà di una comune azione (del datore di lavoro e dei lavoratori, secondo quanto previsto dall'Accordo Europeo del 2004) nell'individuare i fattori di stress e programmare le misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza e salute.

La seconda dalla volontà di:

- COSTRUIRE un percorso di apprendimento in grado di promuovere la convivenza all'interno dell'organizzazione.
- RIFLETTERE sul modo di stabilire il rapporto con sé stessi, con gli altri e con l'organizzazione come primo strumento per affrontare l'incertezza degli attuali scenari culturali e sociali.
- ATTIVARE un processo in grado di generare un "cambiamento" verso il benessere organizzativo.

Gli incontri iniziali con il Direttore Generale f.f., l' RSPP, l'ASPP, il MC e con gli RLS, sono stati arricchiti, quindi, da una visione proattiva della prevenzione, non ancorata ad un approccio meramente adempitivo della norma ed hanno orientato il percorso di ricerca coinvolgendo ai diversi livelli tutto il personale dell' L'Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Regioni Lazio e Toscana.

Fase 2: Preparazione dell'Organizzazione

Il giorno 22 Gennaio 2013 alle ore 10.00, presso la sede centrale dell' Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Regioni Lazio e Toscana, situata in via Appia Nuova, 1411, Roma è stato dato l'avvio al percorso di ri-valutazione stress lavoro correlato attraverso la costituzione di un gruppo di lavoro costituito da: Direttore Generale f.f. dell'IZSLT Remo Rosati, Pietro Pandolfi (Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione dell'IZSLT), Gianluca Signoretti (Addetto Servizio Prevenzione e Protezione dell'IZSLT), Antonella Bozzano (Responsabile del Servizio di Formazione Comunicazione e Documentazione dell'IZSLT), Silvana Guzzo (RLS dell'IZSLT), Luigi Strino (RLS dell'IZSLT), Ilda De Nicolò (Medico Competente dell'IZSLT), Giovanna Botticella (Consulente Psicologo, esperta sui sistemi dello sviluppo, della cultura della sicurezza).

Il gruppo di lavoro ha condiviso i riferimenti normativi e le principali linee guida in tema di valutazione del rischio stress lavoro correlato ed ha deciso:

- a) di effettuare la Valutazione Preliminare dello stress lavoro correlato attraverso l'uso della metodologia ISPESL/HSE nell'IZSLT, al fine di avere una fotografia ampia del rischio stress lavoro correlato;
- b) di monitorare nella sua interezza l'universo aziendale, oggetto di valutazione, attraverso colloqui di gruppo ed individuali in ogni singola sede dell'IZSLT, da parte del Consulente Psicologo e del ASPP.

Fase 3: Azioni Comunicative ed Informative

Gli incontri di valutazione dello stress lavoro correlato sono stati precedentemente concordati telefonicamente con ogni singolo Responsabile di sede, a cui ha avuto seguito l'invio di una e-mail da parte del SPP, per spiegare l'importanza del coinvolgimento di tutti i Dipendenti al fine di poter valutare la presenza di stress o di problematiche relazionali in ogni singola sede, l'e-mail è stata poi divulgata ai singoli dipendenti dal Responsabile stesso.

Fase 4: Riunioni di gruppo in ogni singola Sezione del Lazio e della Toscana

Gli incontri di valutazione dello stress lavoro correlato nelle singole Sezioni del Lazio e della Toscana sono avvenuti attraverso riunioni di gruppo condotti dal Consulente Psicologo, con la possibilità di colloqui individuali di ascolto, nel periodo compreso tra Febbraio a Giugno 2013

Fase 5: Analisi Documentale

L'analisi documentale per la individuazione della condizione di rischio è stata effettuata, nella sede di Roma nel mese di Dicembre 2013, attraverso la compilazione della check list ISPESL articolata sulla valutazione di tre tipi di indicatori

- a) oggettivi: tipologia contratti presenti in azienda, ruoli, avanzamenti di carriera, cessazioni rapporti di lavoro per dimissioni, cessazioni rapporti di lavoro per licenziamenti, spostamenti di mansione per mutamenti organizzativi, spostamenti di mansione su richiesta del lavoratore, malattia, aspettativa, infortuni, scioperi, permessi sindacali, malattie professionali, richieste di visite volontarie, procedimenti/sanzioni disciplinari, segnalazioni formalizzate del medico competente di condizioni di stress al lavoro, numero di visite su richiesta del lavoratore al medico competente, istanze giudiziarie e indici infortunistici, ;
- b) di contesto: 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,;
- c) di contenuto: ambiente di lavoro ed attrezzature, pianificazione dei compiti, carichi, ritmi di lavoro, orario di lavoro e turni.

Il risultato dell'analisi documentale ha dato come risultato per l'IZSLT:

IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO

BASSO MEDIO ALTO

INDICATORI AZIENDALI	1
----------------------	---



CONTESTO DEL LAVORO	6
---------------------	---



CONTENUTO DEL LAVORO	3
----------------------	---



TOTALE	10
---------------	-----------

RISCHIO BASSO	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.
----------------------	----------	---

Dalla lettura dei dati emerge una valutazione complessiva di **rischio** stress lavoro_correlato **basso**.

Sulla base della legge 81/2008, la sede pur non necessita di interventi di miglioramento, si prevede una nuova valutazione dello stress lavoro correlato nel 2015.

Riferimenti normativi:

L. 39/2002 modifica l'art. 4 del D.Lgs 626/94: la valutazione deve riguardare "tutti" i rischi.
Accordo europeo sullo stress da lavoro 08/10/2004.

Direttiva 24/03/2004 del Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri "Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni".

Recepimento accordo europeo in Italia 09/06/2008.

D.Lgs 81/08 art. 28: la valutazione dei rischi "...deve riguardare tutti i rischi...tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004,...".

DL 30/12/2008 (convertito nella legge 27.2.2009 n. 14) proroga al 16/05/2009 l'entrata in vigore delle disposizioni concernenti la valutazione dello stress lavoro-correlato.

D.Lgs 106/09 introduce il comma 1-bis dell'art. 28, che afferma che "*La valutazione dello stress lavoro-correlato...è effettuata nel rispetto delle indicazioni elaborate dalla Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro, e il relativo obbligo decorre dalla elaborazione delle predette indicazioni e comunque...a far data dal 1° agosto 2010*".

D.Lgs 150/2009 - ha attribuito agli Organismi Interni di Valutazione (OIV) il compito di condurre indagini sul benessere organizzativo (Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni).

DL 31/05/2010 n.78 [...] emendamento in Commissione Bilancio così come al settore pubblico, proroga al 31.12.2010 dell'obbligo di valutazione dello stress lavoro_correlato anche per le imprese private.

D.Lgs 33/2013 art. 20 comma 3 - ha stabilito l'obbligo di pubblicazione dei risultati delle indagini sul benessere organizzativo (cosiddetto Testo Unico in materia di trasparenza delle pubbliche amministrazioni).

In Fede

Data

Servizio di Prevenzione e Protezione

Roma, 12-12-2013

Dott.ssa Giovanna Botticella

Dott. Gianluca Signoretti