



**Azienda Regionale per il
Diritto allo Studio Universitario della Toscana**

PIANO RILEVAZIONE STRESS LAVORO CORRELATO 2022

PREMESSA

L'attuale quadro normativo di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, costituito dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i., ha specificamente individuato lo **stress lavoro-correlato (SLC)** come uno dei rischi oggetto di valutazione e di conseguente adeguata gestione.

La definizione maggiormente accreditata identifica lo **SLC** come una condizione di squilibrio che si verifica quando il lavoratore non si sente in grado di corrispondere alle richieste lavorative; tale condizione acquista rilevanza e può avere effetti negativi sull'individuo, e di conseguenza sull'azienda, se è intensa e prolungata nel tempo.

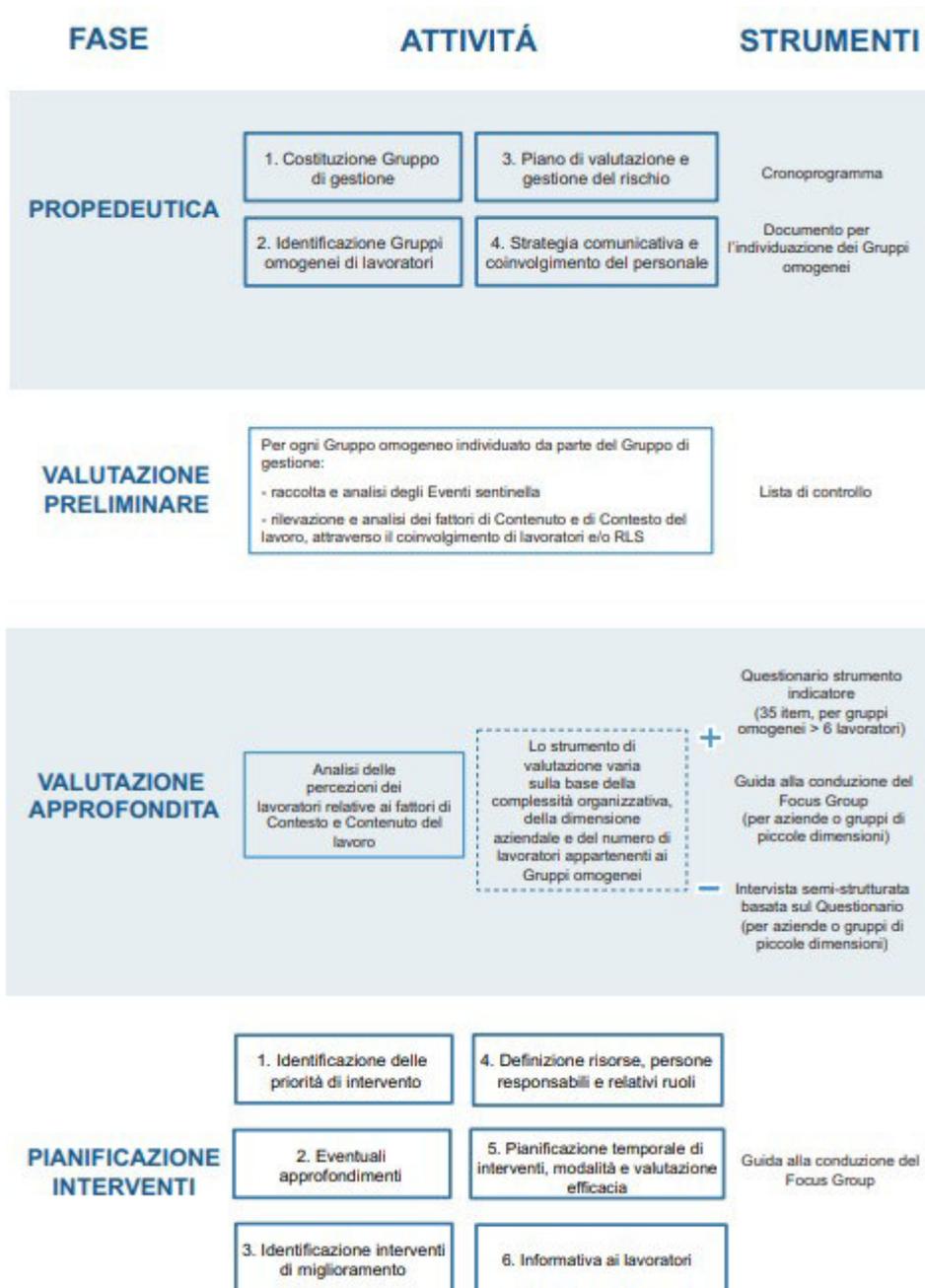
Lo SLC è causato da fattori propri del Contenuto e del Contesto del lavoro (quali, ad esempio, inadeguata gestione dell'organizzazione e dell'ambiente di lavoro, carenze nella comunicazione, scarso supporto da parte del capo, cattivi rapporti con i colleghi) e produce effetti negativi sull'azienda in termini, tra gli altri, di impegno del lavoratore, prestazione e produttività del personale, incidenti causati da errore umano, tassi di assenza per malattia, turnover del personale e/o abbandono precoce.

La metodologia più accreditata a livello nazionale per la valutazione e gestione del rischio SLC è quella offerta dall'INAIL nella revisione del 2017 che integra le novità e gli sviluppi di ricerca emersi dalla sua diffusione alle aziende italiane.

Nello schema seguente si riassume il **percorso metodologico** descritto da INAIL nel documento LA METODOLOGIA PER LA VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO Manuale ad uso delle aziende in attuazione del d.lgs. 81/2008 e s.m.i.

La metodologia prevede l'avvio di una FASE PROPEDEUTICA necessaria per l'individuazione dei soggetti chiamati ad effettuare la valutazione e a definire i criteri di individuazione dei Gruppi Omogenei con riferimento ai quali avviare la VALUTAZIONE PRELIMINARE.

In ragione dei risultati della Valutazione preliminare, il Gruppo di gestione dovrà decidere se proseguire con la VALUTAZIONE APPROFONDITA prevedendo il coinvolgimento di tutto il personale o avviare azioni correttive in merito alle quali verificare successivamente la percezione dei dipendenti.



Ad alcuni anni di distanza dall'ultima rilevazione dello SLC, l'Azienda intende avvalersi della metodologia proposta e avviare l'indagine partendo dalla VALUTAZIONE PRELIMINARE, anche allo scopo di disporre di una fotografia dell'Azienda successiva all'avvento della pandemia da Sars Covid 19 che ha avuto un impatto significativo sull'organizzazione aziendale.

FASE PROPEDEUTICA

In questa fase vengono definite le figure coinvolte nella rilevazione e valutazione e i relativi ruoli, l'identificazione e la pianificazione delle attività da compiere e delle procedure da adottare e la programmazione delle modalità di implementazione del percorso metodologico.

La fase propedeutica si articola in quattro momenti principali, di seguito illustrati:

1. costituzione del Gruppo di gestione della valutazione;
2. individuazione dei Gruppi omogenei di lavoratori su cui verrà condotta la valutazione;
3. sviluppo e stesura del piano di valutazione e gestione del rischio;
4. sviluppo di una strategia comunicativa e di coinvolgimento del personale.

Costituzione del Gruppo di gestione della valutazione

Il Gruppo di gestione della valutazione deve essere formalmente costituito, su iniziativa del DL, ed è generalmente composto dal DL stesso e/o dirigente delegato, RSPP, ASPP, Medico Competente e RLS. A tali figure si affianca personale afferente a specifici servizi/uffici che si ritiene opportuno coinvolgere per garantire la massima rappresentatività della rilevazione.

La funzione chiave del Gruppo di gestione è quella di programmare, monitorare e agevolare l'attuazione delle attività di valutazione e gestione del rischio attraverso:

- pianificazione delle attività, delle procedure e degli strumenti da utilizzare, e stesura della relativa programmazione temporale (cronoprogramma);
- gestione e monitoraggio del percorso metodologico;
- informazione e coinvolgimento dei lavoratori nel percorso;
- approvazione dei report di valutazione e restituzione dei risultati della valutazione ai lavoratori;
- pianificazione degli interventi necessari a correggere e prevenire il rischio, ove presente;
- messa a punto di un piano di monitoraggio del rischio.

Prima di dare avvio alle attività è auspicabile prevedere per i componenti del Gruppo di gestione una specifica formazione/informazione su aspetti chiave relativi alla gestione del rischio SLC, sulla metodologia adottata e sugli strumenti di valutazione che saranno utilizzati.

Sarebbe auspicabile estendere il momento di formazione/informazione, con modalità a scelta del Gruppo di gestione (es. riunione, evento informativo, formazione in aula o a distanza, documento informativo ecc.), anche ai lavoratori o campioni di questi che saranno coinvolti nelle diverse fasi del percorso metodologico.

Per agevolare l'avvio del progetto, si propone di condividere il documento informativo

Indicazioni della Commissione Consultiva per la valutazione dello Stress Lavoro

Correlato che fornisce in maniera sintetica tutte le informazioni relative agli aspetti raccomandati:

- definizioni, cause e impatti del rischio SLC;
- aspetti normativi di riferimento;
- metodologia Inail (fasi, obiettivi e relativi strumenti di valutazione, modalità e procedure di raccolta dei dati e di elaborazione degli stessi attraverso la piattaforma online);
- elementi di prevenzione e gestione del rischio SLC.

In completa adesione alla metodologia INAIL descritta si propone la seguente costituzione del Gruppo di gestione della valutazione:

- **DATORI DI LAVORO**
- **RSPP E ASPP**
- **MEDICO COMPETENTE**
- **COORDINATORE SERVIZIO GESTIONE AMMINISTRAZIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE**
- **COORDINATORE SERVIZIO SVILUPPO PROGETTI, PROTOCOLLO E AMMINISTRAZIONE DIGITALE**
- **RLS**

VALUTAZIONE PRELIMINARE

Consiste nella rilevazione di 'indicatori di rischio SLC oggettivi e verificabili e ove possibile numericamente apprezzabili', appartenenti a tre famiglie distinte:

- 1) Eventi sentinella;
- 2) fattori di Contenuto del lavoro;
- 3) fattori di Contesto del lavoro.

Riguardo agli strumenti da utilizzare, in tale prima fase possono essere utilizzate liste di controllo applicabili dal **Gruppo di gestione della valutazione**.

Per le Aziende di maggiori dimensioni, la metodologia INAIL prevede la valutazione delle percezioni dei lavoratori sulle famiglie di fattori/indicatori già in fase di valutazione preliminare auspicando il ricorso a strumenti di coinvolgimento di un campione rappresentativo di lavoratori.

Lo strumento che maggiormente si adatta alla struttura aziendale del DSU Toscana e che consente la massima rappresentatività delle specificità dei Servizi e territoriali è il Focus Group

proposto a una serie di Gruppi Omogenei identificati secondo le indicazioni dettate dalla metodologia adottata.

Identificazione dei Gruppi Omogenei

Per 'Gruppo omogeneo' si intende un insieme di lavoratori (di numerosità variabile) che, coerentemente con la reale organizzazione del lavoro e con il contesto territoriale in cui opera l'azienda, presenta analoghi aspetti di organizzazione e gestione del lavoro, condivide gli ambienti, ha in comune procedure e modalità di comunicazione, e fa riferimento alla medesima linea gerarchica con la direzione.

Sulla base della definizione precedente si propone di individuare i seguenti Gruppi Omogenei, all'interno dei quali condividere la percezione relativa ai fattori di Contenuto del lavoro e ai fattori di Contesto del lavoro.

SEDE	SERVIZIO	GRUPPO OMOGENEO
PISA	SERVIZIO RISTORAZIONE	PERSONALE PRODUZIONE CUCINA E MAGAZZINO
		PERSONALE PRODUZIONE DISTRIBUZIONE
FIRENZE	SERVIZIO RISTORAZIONE	PERSONALE PRODUZIONE
SIENA	SERVIZIO RISTORAZIONE	PERSONALE PRODUZIONE
PISA	SERVIZIO RESIDENZE	PERSONALE PORTIERATO
FIRENZE	SERVIZIO RESIDENZE	PERSONALE PORTIERATO
SIENA	SERVIZIO RESIDENZE	PERSONALE PORTIERATO
TRASVERSALE	SERVIZI CON RAPPORTO CON UTENZA (INTERVENTI MONETARI, GESTIONE INTERVENTI FSE E ACCERTAMENTI, RELAZIONI CON IL PUBBLICO, RESIDENZE, RISTORAZIONE)	PERSONALE AMMINISTRATIVO CON FRONT OFFICE
TRASVERSALE	SERVIZI AMMINISTRATIVI	PERSONALE AMMINISTRATIVO

Se la valutazione preliminare non rileva elementi di rischio SLC e, quindi, si conclude con un 'esito negativo', tale risultato è riportato nel DVR con la previsione, comunque, di un piano di monitoraggio.

Nel caso in cui la valutazione preliminare abbia un 'esito positivo', cioè emergano elementi di rischio 'tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive', si procede alla pianificazione ed alla adozione degli opportuni interventi correttivi: se questi ultimi si rivelano 'inefficaci', si passa alla valutazione successiva, cosiddetta 'valutazione approfondita'.

RACCOLTA DATI RELATIVI AD EVENTI SENTINELLA PER GRUPPI OMOGENEI AGGREGATI

Gli anni di riferimento per l'analisi sono gli ultimi 3: 2019, 2020, 2021.

E' ovvio che ci sarà un effetto Covid che falserà alcuni indicatori, ma al momento non possiamo tenerne conto.

Per agevolare la raccolta dei dati, verranno accorpati in soli 3 gruppi, i Gruppi Omogenei che saranno analizzati separatamente in relazione alle altre Liste di Controllo.

Nella tabella seguente riporto i dati di cui è necessario disporre.

EVENTI SENTINELLA	PERSONALE PRODUZIONE RISTORAZIONE			PERSONALE PORTIERATO			PERSONALE AMMINISTRATIVO (incluso personale amministrativo operante all'interno del Servizio Residenze e Servizio Ristorazione)		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
NUMERO INFORTUNI									
ASSENZE PER MALATTIA Sono esclusi: i giorni di assenza per maternità e allattamento									
ASSENZE DAL LAVORO (es. malattia figlio; periodi di aspettativa per motivi personali; assenze ingiustificate; mancato rispetto dell'orario minimo di lavoro per ritardi, uscite anticipate, ecc.). Non sono da considerare assenze quelle previste per lo sviluppo delle competenze (es. formazione), quelle legate ad agitazioni di carattere sindacale e/o ad assemblee autorizzate, quelle relative alla maternità e all'allattamento.									
TRASFERIMENTI RICHIESTI DAL									

PERSONALE (richieste mobilità verso altro Gruppo Omogeneo o altro Ente)									
NUMERO DIPENDENTI USCITI									
NUMERO DIPENDENTI ENTRATI									
NUMERO DI PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI PRESI DALL'AZIENDA									
SEGNALAZIONI FORMALIZZATE DI LAMENTI DEI LAVORATORI ALL'AZIENDA O AL MEDICO COMPETENTE									
ISTANZE GIUDIZIARIE PER LICENZIAMENTO/ DEMANSIONAMENTO/ MOLESTIE MORALI E/O SESSUALI									

SOMMINISTRAZIONE LISTE DI CONTROLLO FATTORI DI CONTENUTO E CONTESTO DEL LAVORO AI GRUPPI OMOGENEI

La compilazione avviene ricorrendo allo **strumento Focus Group**, come suggerito dal **Manuale d'indagine**.

Durante i Focus Group verrà spiegata la metodologia di indagine e raccolte le informazioni previste dal modello, consentendo il confronto in modo da raccogliere ulteriori informazioni utili a contestualizzare l'indagine.

SEDE	SERVIZIO	GRUPPO OMOGENEO	PERSONALE DA COINVOLGERE NEI FOCUS GROUP
PISA	SERVIZIO RISTORAZIONE	PERSONALE PRODUZIONE CUCINA E MAGAZZINO	2 capocuochi per Mensa, 2 cuochi per Mensa, magazzinieri, 2 addetti alla distribuzione per Mensa
FIRENZE	SERVIZIO RISTORAZIONE	PERSONALE PRODUZIONE	2 capocuochi per Mensa, 2 addetti preparazione e distribuzione per Mensa, 2 addetti produzione, magazzinieri
SIENA	SERVIZIO RISTORAZIONE	PERSONALE PRODUZIONE	3 capocuochi, 3 addetti preparazione e distribuzione per Mensa, magazziniere

PISA	SERVIZIO RESIDENZE	PERSONALE PORTIERATO	Portieri
FIRENZE	SERVIZIO RESIDENZE	PERSONALE PORTIERATO	Portieri
SIENA	SERVIZIO RESIDENZE	PERSONALE PORTIERATO	Portieri
TRASVERSALE	SERVIZI CON RAPPORTO CON UTENZA ((INTERVENTI MONETARI, GESTIONE INTERVENTI FSE E ACCERTAMENTI, RELAZIONI CON IL PUBBLICO, RESIDENZE, RISTORAZIONE)	PERSONALE AMMINISTRATIVO CON FRONT OFFICE	Rappresentanza personale amministrativo Interventi Monetari, Gestione Interventi FSE e Accertamenti, Relazioni con il Pubblico, Residenze, Ristorazione) cercando di dare visibilità a tutte le sedi e attività (includere attività centralino, sportello tessere)
TRASVERSALE	SERVIZI AMMINISTRATIVI	PERSONALE AMMINISTRATIVO	4 dipendenti per Sede Amministrativa cercando di dare massima rappresentanza delle Sedi: proposta Coordinatori

VALUTAZIONE APPROFONDATA

La valutazione approfondita è finalizzata alla rilevazione delle percezioni dei lavoratori riguardo agli aspetti di Contenuto e di Contesto del lavoro e deve essere condotta tenendo conto di alcuni principi base a garanzia della corretta esecuzione, e quindi della sua efficacia, di seguito riportati:

- 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 sortito l'effetto di abbattimento del rischio;

- nel percorso metodologico Inail è consigliato di effettuare in ogni caso la valutazione approfondita, a integrazione dei risultati della valutazione preliminare, in quanto essa rappresenta un prezioso momento informativo sulle condizioni di salute dei lavoratori e dell'organizzazione per una migliore definizione e caratterizzazione del rischio;
- in nessun caso può considerarsi sostitutiva o precedente alla valutazione preliminare;
- andrà effettuata per Gruppi omogenei di lavoratori, così come già individuati per la fase di valutazione preliminare;
- gli strumenti da adottare nella valutazione approfondita possono essere diversi: questionari, focus group, interviste semi-strutturate;
- **una volta conclusa la fase di valutazione approfondita è essenziale prevedere una restituzione dei risultati ai lavoratori al fine di informarli sulla situazione emersa.**

Per Aziende in cui sono occupati più di 50 dipendenti, la metodologia INAIL identifica il **Questionario strumento indicatore** come percorso più efficace per lo svolgimento della valutazione approfondita in quanto presenta importanti punti di forza rispetto ad altri strumenti:

- è facile da somministrare, con garanzia di riservatezza nella compilazione, nella raccolta dati e nel successivo inserimento dei dati nella piattaforma online Inail;
- è utilizzabile, in maniera efficace, in tutte le aziende con più di 10 lavoratori;
- è uno strumento attendibile e valido che permette al DL e al Gruppo di gestione di ottenere chiari risultati sulle percezioni dei lavoratori, utili alla caratterizzazione dei fattori di Contenuto e di Contesto e all'identificazione delle successive eventuali misure correttive;
- offre la possibilità di analizzare i risultati rispetto ad un valore soglia di riferimento nazionale (cutoff) attraverso l'utilizzo di un software online gratuito, presente sulla piattaforma Inail.

ESITO VALUTAZIONE PRELIMINARE

Gli esiti della valutazione preliminare sono riportati nel documento Report risultati stress lavoro correlato 2022_REV00 e riassunti, per favorire la condivisione, nel file PRESENTAZIONE RISULTATI STRESS, da leggere in parallelo al contributo inviato dal Medico Competente Dott. Ernesto Carbone Patologie da rischi psicosociali: stress da lavoro – correlato.

In data 13 ottobre 2022 si è riunito in modalità webex il Gruppo di Gestione della Valutazione allo scopo di condividere i risultati dell'Indagine e individuare gli interventi correttivi di carattere organizzativo, tecnico, procedurale, comunicativo, formativo.

Gli interventi individuati attengono in particolare:

- ATTIVITA' DI FORMAZIONE MIRATA ALLA GESTIONE DEI CONFLITTI RIVOLTA AL PERSONALE OPERATIVO DEL SERVIZIO RISTORAZIONE
- ATTIVITA' DI CONDIVISIONE DELLE STRATEGIE E DEGLI OBIETTIVI DELL'AZIENDA CON POSIZIONI ORGANIZZATIVE
- POTENZIAMENTO ATTIVITA' DI CONDIVISIONE DELLE PROCEDURE AZIENDALI E LORO IMPLEMENTAZIONE
- ATTIVAZIONE SPORTELLO DI ASCOLTO
- POTENZIAMENTO DELLE RISORSE UMANE E STRUMENTALI SULLA BASE DEL PIANO DEI FABBISOGNI E A SEGUITO DI AVVIO NUOVO CONTRATTO DI GLOBAL SERVICE

In attuazione a quanto ritenuto prioritario sono state avviati i seguenti interventi:

- In data 21 novembre 2022 si è tenuto un incontro informativo, per illustrare l'attività svolta nel 2022 da ogni Servizio aziendale e per avviare la programmazione delle attività 2023, che ha visto il coinvolgimento di tutti i titolari di incarichi di posizione organizzativa
- In data 12 dicembre 2022 sono stati illustrati a tutti i titolari di incarichi di posizione organizzativa i risultati della fase preliminare dell'indagine dello Stress Lavoro Correlato
- A novembre 2022 è stato individuato un fornitore per un servizio di ascolto e supporto psicologico da erogare in modalità a distanza, quale strumento di sostegno anche in risposta ai bruschi cambiamenti che sono intervenuti a seguito del periodo pandemico: lo Sportello di Ascolto verrà avviato entro il mese di marzo 2022
- A dicembre 2022 è stato progettato un corso di formazione in materia di gestione dei conflitti rivolto ai dipendenti impegnati in attività di produzione, basato sulla partecipazione attiva dei discenti, la focalizzazione sul gruppo e sull'individuo attraverso Focus Group e attività individuali utilizzando stimoli visivi, role playing, brainstorming, giochi di gruppo, questionari individuali: il corso verrà erogato nel periodo febbraio, marzo, aprile 2022

AGGIORNAMENTO CRONOPROGRAMMA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA STRESS

LAVORO CORRELATO

FASE	ATTIVITA'	SCADENZA
FASE PROPEDEUTICA	COSTITUZIONE DEL GRUPPO DI GESTIONE DELLA VALUTAZIONE	15 APRILE 2022
	REDAZIONE DEL PIANO DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO	15 APRILE 2022
	INDIVIDUAZIONE DEI GRUPPI OMOGENEI DI	22 APRILE 2022

	LAVORATORI	
	CONDIVISIONE DEL DOCUMENTO Indicazioni della Commissione Consultiva per la valutazione dello Stress Lavoro Correlato	30 APRILE 2022
	AZIONI DI COMUNICAZIONE, SENSIBILIZZAZIONE E INFORMAZIONE PER IL COINVOLGIMENTO DEI PERSONALE	15 MAGGIO 2022
FASE PRELIMINARE	RACCOLTA DATI RELATIVI AD EVENTI SENTINELLA PER GRUPPI OMOGENEI AGGREGATI	31 MAGGIO 2022
	SOMMINISTRAZIONE LISTE DI CONTROLLO FATTORI DI CONTENUTO E CONTESTO DEL LAVORO AI GRUPPI OMOGENEI	10 GIUGNO 2022
	ANALISI DEI RISULTATI: REPORT INDAGINE STRESS LAVORO CORRELATO	30 GIUGNO 2022
	ESITO NEGATIVO: DEFINIZIONE PIANO DI MONITORAGGIO	15 LUGLIO 2022
	ESITO POSITIVO PIANIFICAZIONE E ADOZIONE INTERVENTI CORRETTIVI: organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi	31 DICEMBRE 2022
INTERVENTI A SEGUITO FASE APPROFONDITA	ATTIVITA' DI CONDIVISIONE ATTIVITA' E OBIETTIVI A LIVELLO DI TITOLARI INCARICHI DI POSIZIONI ORGANIZZATIVE	31 DICEMBRE 2022
	ATTIVAZIONE SPORTELLO DI ASCOLTO	31 MARZO 2023
	REALIZZAZIONE CORSI IN MATERIA DI GESTIONE DEI CONFLITTI	15 MAGGIO 2023
FASE APPROFONDITA	VERIFICA DELL'EFFICACIA DEGLI INTERVENTI CORRETTIVI: somministrazione Questionario Strumento Indicatore	30 SETTEMBRE 2023
	ANALISI DEI RISULTATI	31 DICEMBRE 2023
	ESITO NEGATIVO: RIVALUTAZIONE DOPO 2-3 ANNI	MARZO 2025
FASE PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI	ESITO POSITIVO PIANIFICAZIONE E ADOZIONE INTERVENTI CORRETTIVI: organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi	30 GIUGNO 2023
	VERIFICA DELL'EFFICACIA DEGLI INTERVENTI CORRETTIVI	31 DICEMBRE 2023

ALLEGATI

LA METODOLOGIA PER LA VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO Manuale ad uso delle aziende in attuazione del d.lgs. 81/2008 e s.m.i

Indicazioni della Commissione Consultiva per la valutazione dello stress lavoro-correlato