

La valutazione oggettiva: vantaggi e limiti.

Progetto di Valutazione dello stress lavoro-correlato: sperimentazione di approcci metodologici in INAIL, protocollo di intesa tra INAIL DR FVG e Università degli studi di Trieste

LAURA DE FILIPPO

CONTARP INAIL DIREZIONE REGIONALE FRIULI VENEZIA GIULIA

L'Accordo Quadro Europeo sullo stress nei luoghi di lavoro, recepito nel D.lgs. 81/2008 e dalle indicazioni della Commissione Consultiva Permanente del novembre 2010, ha stabilito che lo stress debba essere adeguatamente valutato e, se presente, gestito al fine di preservare la salute del lavoratore. La Commissione ha pertanto indicato un percorso metodologico che rappresenta il livello minimo di attuazione dell'obbligo di valutazione del rischio stress lavoro-correlato per tutti i datori di lavoro pubblici e privati. La valutazione si articola in due fasi: una necessaria (la valutazione preliminare o fase 1) e l'altra eventuale (fase 2), da attivare nel caso in cui la valutazione preliminare riveli elementi di rischio da stress lavoro-correlato e le misure di correzione adottate a seguito della stessa, dal datore di lavoro, si rivelino inefficaci.

La valutazione preliminare consiste nella rilevazione di indicatori oggettivi e verificabili, ove possibile numericamente apprezzabili, appartenenti quanto meno a tre distinte famiglie:

- I. **EVENTI SENTINELLA**, quali ad esempio: indici infortunistici; assenze per malattia; *turnover*; procedimenti e sanzioni e segnalazioni del medico competente; specifiche e frequenti lamentele formalizzate da parte dei lavoratori. I predetti eventi sono da valutarsi sulla base di parametri omogenei individuati internamente alla azienda (es. andamento nel tempo degli indici infortunistici rilevati in azienda).
- II. **FATTORI DI CONTENUTO DEL LAVORO**, quali ad esempio: ambiente di lavoro e attrezzature; carichi e ritmi di lavoro; orario di lavoro e turni; corrispondenza tra le competenze dei lavoratori e i requisiti professionali richiesti.
- III. **FATTORI DI CONTESTO DEL LAVORO**, quali ad esempio: ruolo nell'ambito dell'organizzazione, autonomia decisionale e controllo; conflitti interpersonali al lavoro; evoluzione e sviluppo di carriera; comunicazione (es. incertezza in ordine alle prestazioni richieste, confusione di ruoli e responsabilità).

In questa prima fase possono essere utilizzate liste di controllo (*checklist*) applicabili anche dai soggetti aziendali della prevenzione che consentano una valutazione oggettiva, complessiva e, quando possibile, parametrica dei fattori di cui ai punti I, II e III che precedono.

In relazione alla valutazione dei fattori di contesto e di contenuto di cui sopra (punti II e III dell'elenco) occorre sentire i lavoratori e/o i RLS/RLST. Nelle aziende di maggiori dimensioni è anche possibile sentire un campione rappresentativo di lavoratori. La scelta delle modalità tramite cui sentire i lavoratori è rimessa al datore di lavoro anche in relazione alla metodologia di valutazione adottata.

Ove dalla valutazione preliminare non emergano elementi di rischio da stress lavoro-correlato tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive, il datore di lavoro sarà unicamente tenuto a darne conto nel Documento di Valutazione del Rischio (DVR) e a prevedere un piano di monitoraggio.

Diversamente, nel caso in cui si rilevino elementi di rischio da stress lavoro-correlato tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive, si procede alla pianificazione e all'adozione degli opportuni

interventi correttivi (ad esempio, interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi, etc.). Ove gli interventi correttivi risultino inefficaci, si deve procedere poi, nei tempi che la stessa impresa definisce nella pianificazione degli interventi, alla fase di valutazione successiva (c.d. valutazione approfondita).

La valutazione approfondita (fase 2) prevede la valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori, ad esempio attraverso differenti strumenti quali questionari, *focus group*, interviste semistrutturate, sulle famiglie di fattori/indicatori di cui all'elenco sopra riportato. Tale fase fa riferimento ovviamente ai gruppi omogenei di lavoratori rispetto ai quali sono state rilevate le problematiche. Nelle aziende di maggiori dimensioni è possibile che tale fase di indagine venga realizzata tramite un campione rappresentativo di lavoratori, mentre nelle imprese che occupano fino a 5 lavoratori, in luogo dei predetti strumenti di valutazione approfondita, il datore di lavoro può scegliere di utilizzare modalità di valutazione (es. riunioni) che garantiscano il coinvolgimento diretto dei lavoratori nella ricerca delle soluzioni e nella verifica della loro efficacia.

L'INAIL, tramite il Dipartimento Medicina del Lavoro aveva definito già nel 2008 un percorso metodologico basato sul Modello mutuato dall'HSE, validato e raccordato con il D.lgs. 81/2008, con le esperienze del Coordinamento tecnico interregionale della prevenzione nei luoghi di lavoro e del *Network* nazionale per la prevenzione disagio psicosociale, nell'ottica di fornire all'utenza un metodo unico integrato che valorizzi i punti di forza delle esperienze maturate.

Il metodo, compiutamente illustrato nel manuale "Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato", edito da INAIL nel 2011 (scaricabile dal sito www.inail.it all'indirizzo http://www.inail.it/internet__web/wcm/idc/groups/internet/documents/document/ucm__portstg__093254.pdf), prevede per la fase 1 una valutazione tramite *checklist* (strumento di facile utilizzo) che fornisce un risultato per le tre diverse aree suddiviso in fasce di rischio verde, gialla e rossa, sintetizzato alla fine da un indice complessivo a sua volta rispondente alla tre aree verde, gialla e rossa. Questo è il metodo che in questi anni è stato adottato per la valutazione dei rischi nelle diverse strutture INAIL del Friuli Venezia Giulia e i risultati ottenuti si sono sempre collocati, per le diverse sedi, in fascia

di rischio verde, dunque accettabile, rendendo così non necessario un approfondimento del rischio. Nell'utilizzare il metodo di fase 1 sono venuti in luce alcuni punti di criticità del metodo relativamente alla scelta ottimale dei gruppi omogenei e alla valutazione puntuale dei fattori di contesto e contenuto.

Relativamente ai gruppi omogenei, infatti, vi sono realtà in cui esistono specificità (ad esempio aree sanitarie) composte da un numero troppo esiguo di lavoratori per consentire una valutazione a sé stante ma nel contempo l'inclusione in un più ampio gruppo può non fare emergere le peculiarità di contenuto e contesto del lavoro particolare svolto. Per quanto attiene poi ai fattori oggettivi (indicatori, contenuto e contesto) si rileva che molti non paiono di facile valutazione da parte della commissione composta da datore di lavoro, RSPP, MC e RLS; gli stessi indicatori correlati a eventi sentinella possono avere, nelle diverse realtà aziendali e in diversi momenti "storici", chiavi interpretative molteplici e non univoche, si pensi ad esempio alle fasi di riorganizzazione di un ente quali quelle che sta vivendo lo stesso INAIL che è stato negli ultimi anni oggetto di fusione con altri enti (ISPESL e IPSEMA) e poi oggetto di complessiva modifica del modello organizzativo interno (per accorpamento di funzioni e riduzione delle posizioni organizzative). Pur in presenza di questo quadro complesso, nelle varie sedi INAIL del Friuli Venezia Giulia le valutazioni di fase 1 hanno sempre dato un responso di rischio accettabile (ovvero fascia verde).

Nel 2014 l'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (EU-OSHA) ha lanciato la campagna biennale incentrata sulla gestione dello stress e dei rischi psicosociali sul lavoro, dal titolo "Insieme per la prevenzione e la gestione dello stress lavoro correlato".

L'INAIL Friuli Venezia Giulia, nonostante i risultati rassicuranti ottenuti nelle valutazioni di fase 1, ha ritenuto interessante e per molti aspetti necessario, proprio in virtù dei punti di attenzione già enunciati, approfondire la valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori del rischio da stress lavoro correlato, anche sperimentando strumenti e metodi di indagine ulteriori ed innovativi, finalizzati alla gestione e riduzione dei livelli di rischio negli ambienti di lavoro. Pertanto nel 2014 ha avviato un confronto con l'Università di Trieste, già partner nel Protocollo d'intesa del

17.9.2014 finalizzato a sviluppare la più ampia e proficua collaborazione in attuazione dei rispettivi fini istituzionali, per la realizzazione di azioni e progetti sinergici volti, tra l'altro, a fornire indicazioni su strumenti e metodi operativi per la riduzione dei livelli di rischio in materia di salute e sicurezza sul lavoro, e per l'elaborazione e implementazione di buone pratiche, linee guida, etc. Da questo confronto è nata la proposta di collaborazione che ha trovato concreta determinazione nell'Accordo Attuativo "Progetto valutazione stress lavoro correlato: sperimentazione di approcci metodologici in INAIL" stipulato il 4.9.2015, a titolo non oneroso, finalizzato a sperimentare nelle sedi INAIL della regione la valutazione approfondita di tipo soggettivo del rischio stress lavoro-correlato, utilizzando gli strumenti e i metodi operativi predisposti dall'Unità di Psicologia dell'Università e applicati nel contesto universitario e in altre realtà pubbliche, allo scopo di contribuire a:

1. verificare la validità predittiva delle "liste di controllo per la valutazione preliminare" del rischio stress LC;
2. sviluppare strumenti metodologici semplificati e specifici a supporto della valutazione "della percezione soggettiva dei lavoratori" del rischio da stress LC;
3. individuare eventuali misure di prevenzione e gestione del rischio stress LC nelle sedi INAIL.

Lo strumento utilizzato è un questionario che nelle sue parti fondamentali era già stato implementato e sperimentato dall'Università di Trieste per i propri lavoratori e per il Comune di Trieste; la parte anagrafica è stata invece ridefinita puntualmente per consentire le aggregazioni secondo l'organizzazione presente presso l'INAIL.

Il questionario è stato rivolto per e-mail a tutti i lavoratori INAIL del Friuli Venezia Giulia mediante l'utilizzo di un software apposito (*SurveyMonkey*) che rende disponibile online il questionario. Nel contratto di abbonamento sottoscritto dall'Università di Trieste con *SurveyMonkey* viene ovviamente garantita la riservatezza dei dati specificando che la proprietà dei dati è degli autori del sondaggio (<https://it.surveymonkey.com/mp/policy/privacy-policy/>).

Nel testo dell'Accordo Attuativo è ben illustrato all'art. 5 il limite di utilizzo dei risultati e all'art. 6 le regole per il trattamento dei dati personali.

La raccolta dei questionari è avvenuta tra il 28 settembre 2015 e il 23 ottobre 2015 e ha coinvolto in totale 253 lavoratori INAIL, ottenendo una elevata percentuale di risposta (68%).

L'Università ha dato garanzia di restituzione dei dati esclusivamente in forma aggregata e anonima, con impossibilità d'individuazione dei singoli partecipanti; i gruppi aggregati saranno infatti costituiti da almeno 8-10 lavoratori. Mediante l'analisi di questi dati l'Università effettuerà la valutazione della validità predittiva della *checklist* tramite confronto e correlazioni tra i punteggi delle *checklist* e dei questionari compilati dai singoli lavoratori.

Nei primi mesi del 2016 saranno resi disponibili i risultati che costituiranno la base per una migliore comprensione del fenomeno del rischio da stress lavoro-correlato; si auspica che una migliore e più attenta valutazione del rischio (*risk assessment*) possa consentire – ove e se necessario – l'adozione di adeguate misure di prevenzione e miglioramento (*risk management*).

Se sarà vero che nel 2020, come emerge da proiezioni dall'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (EU-OSHA), la prima causa di malattia o comunque di assenza dal lavoro sarà lo stress, l'impegno dell'INAIL non può che essere quello di sensibilizzare ulteriormente i datori di lavoro sull'importanza di valutare e prevenire questo rischio emergente e complesso, ma anche di poter loro fornire strumenti sempre più efficaci. Questa sperimentazione intende, dunque, nei suoi obiettivi più ampi, fornire uno strumento che possa rivelarsi idoneo e utile in altre realtà lavorative, con il fine di raggiungere un complessivo e generale miglioramento del benessere organizzativo.