

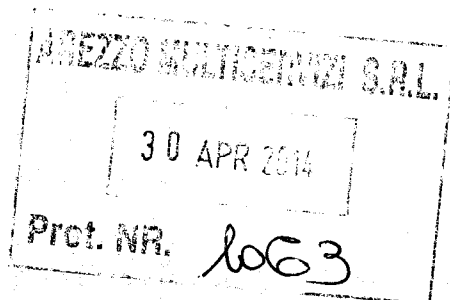
2014

Arezzo Multiservizi

Dott.ssa Paola Garavelli

STRESS LAVORO-CORRELATO

Documento di valutazione dei rischi. Art.28 comma 1, 1bis e art.29, d.lgs 81/2008 e s.m.i Circolare Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali..



P
CDA

Intestazione dell'Azienda con riferimenti anagrafici:

Nome dell'Azienda e ragione sociale : **Arezzo Multiservizi s.r.l.**

Indirizzo: Bruno Buozzi, 1

Comune: Arezzo

Provincia: AR

CAP: 52100

Riferimenti dei responsabili nominati dall'Azienda per la Sicurezza:

Datore di lavoro: Dott. Luciano Vaccaro

RSPP: Dott. Ing. Antonio Saverio Redi

RLs: Sig. Giuseppe Gaudino

Medico del lavoro competente: Giovanni Cinti

Periodo della somministrazione

Effettuato dal 1/03/14 al 18/04/14

Dimensione del campione oggetto della valutazione rischi

Numero complessivo di lavoratori presenti in azienda: 27

Numero dei lavoratori intervistati: 27

Percentuale di lavoratori dell'azienda su cui è stata effettuata la valutazione rischi da stress lavoro correlato: 100%

INTEGRAZIONE DEL DVR CON LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO CORRELATO

La valutazione del rischio stress lavoro correlato deve essere finalizzata all'individuazione e all'attuazione di misure di protezione e prevenzione da adottare per la salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori. Pertanto tale processo sarà legato sia al tipo di lavoro sia a situazioni determinate da sistemi quali ambiente di lavoro, relazioni interpersonali, possibilità di far parte del processo decisionale dell'azienda. Con la presente relazione psicotecnica verranno valutati i rischi da stress lavoro correlato e i dati saranno consegnati al datore di lavoro entro i termini previsti al fine di integrare l'esistente DVR.

La presente valutazione è stata effettuata dal datore di lavoro, avvalendosi della Dott.ssa Paola Garavelli, iscritta all'Ordine degli Psicologi della Regione Toscana ed esperto in "Psicologia del Lavoro e dell'Organizzazione".

Fasi per la valutazione del rischio stress lavoro correlato

Fase A: Informazione per il datore di lavoro circa:

1. D.L. 4 aprile 81 Oggetto della Valutazione dei rischi Art. 28, comma 1, 1bis e art. 29, e dell'Accordo Europeo 8/10/2004 ;
2. Definizione di stress e di stress da lavoro correlato;
3. Disturbi associati allo stress cronico;

Fase B: Strumenti e metodi per la valutazione dello stress da lavoro correlato

1. Piano di azione per l'intervento di valutazione con la specifica dell'intervento svolto;
2. Descrizione strumento di rilevazione per la valutazione dello stress lavoro correlato;
3. Risultato della valutazione del rischio stress lavoro correlato;
4. Conclusioni

Fase A

Il Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 "Oggetto della valutazione dei rischi" e sue successive modificazioni ed integrazioni, definisce la valutazione del rischio nell' Art 28: "La valutazione di cui all'art. 17, comma 1, lettera a) , deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute 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.

Nell'art 2 definisce la salute come uno "stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità".

L'**Accordo Europeo sullo stress lavoro correlato (8/10/2004)** (Accordo siglato da CES - sindacato Europeo; UNICE-"confindustria europea"; UEAPME - associazione europea artigianato e PMI; CEEP - associazione europea delle imprese partecipate dal pubblico e di interesse economico generale), cita: "Lo stress non è una malattia ma una esposizione prolungata allo stress può ridurre l'efficienza sul lavoro e causare problemi di salute. L'obiettivo è offrire ai datori di lavoro e ai lavoratori un modello che consenta di individuare e di prevenire o gestire i problemi di stress da lavoro".

Circolare Ministeriale del lavoro e delle politiche sociali n.23692 del 18/11/2010: lettera circolare in ordine all'approvazione delle indicazioni necessarie alla valutazione del rischio stress lavoro correlato di cui all'art.28, comma 1-bis, del D.Lgs 81/2008 e s.m.i.

Alcune definizioni di "STRESS"

"Una reazione aspecifica dell' organismo a quasi ogni tipo di esposizione, stimolo e sollecitazione".(Seyle 1936)

"Reazioni fisiche ed emotive dannose che manifestano quando le **richieste lavorative** non sono commisurate alle **capacità risorse o esigenze** del lavoratore".(National Institute for Occupational Safety and Health, NIOSH 1999)

"Reazione ad aspetti avversi e nocivi del contenuto, dell'ambiente e dell'organizzazione del lavoro. E' uno stato caratterizzato da elevati livelli di eccitazione ed ansia, spesso accompagnati da senso di inadeguatezza". (Commissione Europea).

In sintesi, lo stress si manifesta quando le persone percepiscono uno squilibrio tra le richieste avanzate nei loro confronti e le risorse a loro disposizione per far fronte a tali richieste in questo caso si chiama distress. Lo stress diventa un rischio per la sicurezza e la salute quando è prolungato nel tempo e può portare a problemi di salute mentale e fisica.

Informazione per il datore di lavoro

Stress lavoro correlato: lo stress è una condizione, accompagnata da sofferenze o disfunzioni fisiche, psichiche, psicologiche o sociali, che scaturisce dalla sensazione individuale di non essere in grado di rispondere alle richieste o di non essere all'altezza delle aspettative. L'individuo può ben adattarsi ad affrontare un'esposizione alla pressione a breve termine, cosa che può anche essere considerata positiva e definita eustress, ma ha una maggiore difficoltà a sostenere un'esposizione prolungata a una intensa pressione. Inoltre i singoli individui possono reagire diversamente ad una stessa situazione data oppure possono reagire diversamente a situazioni similari in momenti diversi della propria vita. Lo stress non è una malattia, ma un'esposizione prolungata ad esso può ridurre l'efficienza nel lavoro e può causare malattie. Lo stress da lavoro può essere causato da fattori diversi, come ad esempio il contenuto del lavoro, la sua organizzazione, l'ambiente, la scarsa comunicazione, eccetera. Non sono da intendersi come fenomeni collegati allo stress lavoro correlato la violenza sul luogo di lavoro, il mobbing e lo stress post-traumatico.

Disturbi associati allo stress cronico

Effetti soggettivi:

ansia, aggressività, apatia, noia, depressione, spossatezza, frustrazione, senso di colpa e vergogna, irritabilità, sbalzi di umore, scarsa autostima, tensione, nervosismo, solitudine, incapacità di concentrarsi e di prendere decisioni, calo della memoria, ipersensibilità alle critiche, blocco mentale.

Effetti sulla salute:

asma, dolori pettorali e vertebrali, disturbi cardiaci, malattie coronariche, diarrea, dispepsia, emicrania, mal di testa, perdita della funzione mestruale, nevrosi, disturbi psicosomatici, incubi, insonnia, psicosi, diabete mellito, disturbi dermatologici, ulcera, perdita della libido, esaurimento

Effetti comportamentali:

infarti frequenti, esplosioni emozionali, comportamenti impulsivi, alimentazione compulsiva, perdita dell'appetito, abuso di tabacco, alcolici e farmaci e droghe ricreative, difficoltà di concentrazione, nervosismo e tremori.

Conseguenze nell'ambiente di lavoro:

Assenteismo, relazioni lavorative inadeguate, bassa produttività, alta incidenza di infortuni sul lavoro, conflitti, insoddisfazione, assenze più frequenti per malattia.

Caratteristiche stressanti del lavoro (Hacker, 1991 e ISPSEL)

CONTESTO LAVORATIVO

CATEGORIA	CONDIZIONI DI DEFINIZIONE DEL RISCHIO
Funzione e cultura organizzativa	Scarsa comunicazione, livelli bassi per la risoluzione dei problemi e lo sviluppo personale, mancanza di definizione degli obiettivi organizzativi
Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	Ambiguità e conflitto di ruolo
Evoluzione della carriera	Incertezza o fase di stasi per la carriera, promozione insufficiente o eccessiva, retribuzione bassa, insicurezza dell'impiego, scarso valore sociale attribuito al lavoro
Autonomia decisionale/controllo	Partecipazione ridotta al processo decisionale, mancanza di controllo sul lavoro (partecipazione)
Rapporti interpersonali sul Lavoro	Isolamento fisico o sociale, rapporti limitati con i superiori, conflitto, mancanza di supporto sociale
Interfaccia casa/lavoro	Richieste contrastanti tra casa e lavoro

CONTENUTO DEL LAVORO

CATEGORIA	CONDIZIONI DI DEFINIZIONE DEL RISCHIO
Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro	Problemi inerenti l'affidabilità, la disponibilità, l'idoneità, la manutenzione o la riparazione di strutture ed attrezzature di lavoro
Pianificazione dei compiti	Monotonia, cicli di lavoro brevi, lavoro frammentato o inutile, sottoutilizzo delle capacità, incertezza elevata
Carico di lavoro / ritmo di lavoro	Carico di lavoro eccessivo o ridotto, mancanza di controllo sul ritmo, livelli elevati di pressione in relazione al tempo
Orario di lavoro	Lavoro a turni, orari di lavoro senza flessibilità, orari imprevedibili, orari di lavoro lunghi

Fase B

Preparazione dell'organizzazione:

L'azienda Arezzo Multiservizi ha già effettuato la valutazione dello stress lavoro correlato con la collaborazione della psicologa dott.ssa Paola Garavelli conclusasi nel novembre 2009 con la stesura del relativo documento (la rilevazione effettuata mediante questionario ha evidenziato un rischio da stress lavoro correlato di livello di rischio basso).. Nel 2009 era già stato affrontato il tema della partecipazione attiva al progetto da parte del DL delle figure della prevenzione e dei lavoratori. In quell'occasione il DL aveva già garantito il coinvolgimento dei dirigenti e dei preposti, la collaborazione attiva del MC e del RSPP, il coinvolgimento del RLS e dei lavoratori, la disponibilità temporale del personale, lo sviluppo di una strategia comunicativa e di coinvolgimento del personale.

Il gruppo di coordinamento costituito dal DL Il dirigente il direttore il MC il RSPP il RL e lo

psicologo incaricato ha pianificato il progetto di nuova valutazione prevedendo le seguenti fasi:

- Analisi del documento elaborato nel 2009 e delle criticità emerse in tale documento (ad opera del gruppo di coordinamento)
- Analisi oggettiva dei fattori di rischio stress lavoro correlato attraverso fonti di informazioni e dati già disponibili all'interno dell'azienda (ad opera del gruppo di coordinamento)
- Analisi soggettiva per approfondire gli aspetti di maggior criticità all'interno dell'azienda Arezzo Multiservizi legati al contenuto del lavoro e al tema trattato (ad opera della psicologa incaricata).
- Introduzione di correttivi (ad opera del gruppo di coordinamento)

Analisi del documento già elaborato (2009)

Nel documento in oggetto, l'analisi dei fattori di rischio stress lavoro correlato è stata effettuata tramite colloqui individuali con tutti i lavoratori dell'azienda per avere informazioni riguardanti elementi di criticità del contesto e del contenuto lavorativo e somministrando loro un questionario (software StessLav EPC srl) Il metodo di analisi utilizzato si basava su cinque parametri: „fonti di pressione „, strategie di coping“, „disagio fisico“, „disagio psichico“, „soddisfazione lavorativa“. Il lavoro svolto ha evidenziato una lieve criticità nell'ambito del “supporto sociale” ovvero la percezione da parte dei lavoratori di una carenza di una rete di sostegno basata su feedback positivo da parte dei colleghi che non offre comprensione emotiva nelle situazioni lavorative difficili. Il gruppo di coordinamento ha ipotizzato pertanto di approfondire ulteriormente questo tema .

Analisi oggettiva

L'azienda Arezzo Multiservizi è costituita da un totale di 27 dipendenti :

1 dirigente

1 direttore tecnico

4 istruttori amministrativi

21 operai addetti ai lavori cimiteriali di cui 4 con funzioni di coordinamento

Tutti i dipendenti sono assunti con contratto a tempo indeterminato e piano industriale che prevede la durata della società fino al 2027.

Il contratto nazionale di lavoro applicato è Feder Ambiente Municipalizzate per 26 dipendenti e prevede l'erogazione della tredicesima e quattordicesima mensilità.

Orario di lavoro:

Personale amministrativo : 36 ore settimanali con due rientri pomeridiani e sabato mattina a rotazione.

Personale addetto ai lavori cimiteriali: 36 ore settimanali con turnazione mattina e pomeriggio sabato compreso e presenza di una unità operativa la domenica e relativi turni di riposo.

Turnover: dal 2011 non ci sono stati licenziamenti né richieste di trasferimento. C'è stato un incremento delle unità operative.

Dati relativi all'assenteismo: nel 2013 totale ore 0,05%

Descrizione del lavoro

Il personale dell'azienda svolge essenzialmente le seguenti funzioni.

Dirigente

Direttore Tecnico

Personale (4 unità) con funzioni amministrative di:
contabilità
gestione paghe
segreteria generale
concessioni cimiteriali
contratti luci votive
contratti servizi cremazioni

Personale (21 unità) addetto alle attività cimiteriali che prevedono le seguenti operazioni principali:
Seppellimenti (Tumulazioni ed inumazioni)
Disseppellimenti (Estumulazioni ed Esumazioni)
Trasporti salme
Opere edili e manutenzioni impianti elettrici cimiteriali
Opere di manutenzione e cura giardini
Forno crematorio.

Due caratteristiche specifiche del lavoro dell'azienda comuni sia al personale amministrativo che agli operatori cimiteriali sono la continua esposizione al tema della morte e il contatto con il dolore e le sue manifestazioni da parte dei familiari dei defunti.

Pur non essendo presenti eventi sentinella tali da richiedere necessariamente una valutazione soggettiva è stato deciso dal gruppo di coordinamento di esplorare in modo più approfondito, con l'aiuto del consulente psicologo, il rapporto dei dipendenti con le peculiarità del contesto lavorativo.

Analisi soggettiva:

Il numero dei dipendenti, la disponibilità del DL nel dedicare tempo e risorse al percorso di valutazione, l'utilizzo della figura professionale dello psicologo hanno permesso di poter esplorare le potenziali fonti di stress lavoro-correlato attraverso colloqui individuali con tutti i dipendenti con la tecnica dell'intervista semistrutturata.

L'intervista è una conversazione provocata e con finalità conoscitive, guidata da un intervistatore, sulla base di uno schema flessibile e non rigidamente standardizzato di interrogazione. Questo strumento si caratterizza come uno dei metodi d'elezione nell'indagine degli atteggiamenti, delle percezioni, delle opinioni e di variabili non facilmente indagabili attraverso l'osservazione e la sperimentazione. In campo organizzativo l'intervista appare come lo strumento di assessment (individuale e di gruppo) che consente la maggior adattabilità al contesto aziendale e ai lavoratori. Inoltre l'intervista soprattutto in una fase di analisi approfondita, grazie alla sua flessibilità, consente di essere somministrata pressoché a tutti i tipi di lavoratori e sembra in grado di analizzare a fondo le variabili organizzative e relazionali dei fattori di rischio, in particolar modo nell'ottica della progettazione di interventi migliorativi.

Tutti e 27 i dipendenti sono stati intervistati individualmente dalla psicologa in colloqui della durata di circa 40 minuti ognuno.

L'intervista è stata anche un'ulteriore occasione informativa per i dipendenti sulla definizione di stress lavoro correlato e sulla condivisione che la valutazione dello stress lavoro correlati si prefigura come un percorso che porti a definire un piano di azione volto a ridurre e gestire il rischio di stress.

I temi esplorati attraverso l'intervista:

Fattori di contesto lavorativo
Fattori di contenuto lavorativo
Attività forno crematorio

Proposte migliorative

In generale i dipendenti dell'azienda esprimono soddisfazione rispetto alla loro condizione lavorativa.

I punti di forza riconosciuti da tutti sono: la sicurezza del posto di lavoro garantita dal contratto, i tempi di lavoro e turni che consentono di poter organizzare la propria vita privata, equo trattamento economico, corrispondenza tra la propria formazione professionale e il lavoro svolto, una discreta autonomia nelle modalità di lavoro, chiarezza nelle funzioni e nei riferimenti.

Lavorare con la morte e il lutto. Rispetto a questo tema i dipendenti non esprimono particolare disagio relativo all'ambito lavorativo. Nei racconti di ognuno si rintraccia una difficoltà vissuta all'inizio dell'esperienza lavorativa presso il cimitero ma tutti riferiscono di una crescente adattabilità nel tempo e di una sorta di abitudine ai contenuti del lavoro. Ognuno ha trovato modalità personali per scindere l'attività lavorativa dalla vita personale e in generale tutti riferiscono di recarsi al lavoro volentieri. I momenti considerati più critici durante l'attività lavorativa sono i funerali, in quanto è stretto il contatto con il dolore dei familiari del defunto, e le esumazioni, a causa della vista diretta dei resti delle salme. Gli operatori cimiteriali, oltre ad avere un ruolo legato al compito si trovano anche a dover sostenere il dolore legato al lutto delle famiglie ed hanno elaborato un codice di comportamento e degli atteggiamenti idonei a questo tipo di circostanza in generale condiviso nel gruppo dei colleghi. Questo ruolo che si prefigura più come relazione di aiuto in realtà viene vissuto come valore aggiunto all'attività professionale ed è motivo di soddisfazione lavorativa. Poter esprimere cordoglio alle famiglie eseguendo adeguatamente ed in modo rispettoso il proprio lavoro contribuendo alla ritualità della sepoltura e dell'ultimo saluto è una componente di motivazione e di senso al proprio lavoro. Un elemento che invece mette più alla prova è quando il dolore dei familiari viene manifestato attraverso sentimenti di rabbia e atteggiamenti aggressivi, in questi casi pur comprendendone l'origine, questi atteggiamenti creano vissuti di frustrazione e di fatica nel mantenere un comportamento rigoroso e nel non cedere alle provocazioni. In ogni caso viene riconosciuto da tutti gli operatori che al di là di strategie individuali elaborate per sostenere questi momenti di forte esposizione al dolore dell'altro, è di primaria importanza lavorare in gruppo. Il condividere con la squadra di lavoro attraverso gli sguardi o soltanto attraverso la presenza dei colleghi aiuta a sostenere queste difficoltà. Il buon rapporto tra colleghi viene sottolineato da tutti come elemento necessario per attenuare i momenti di stress legati alla specificità del lavoro. La possibilità di avere momenti tra colleghi, in assenza di pubblico, all'interno dei quali poter concedersi ilarità e anche sarcasmo e un comportamento scherzoso viene a prefigurarsi come elemento di decompressione rispetto alla pesantezza del carico emotivo al quale si è chiamati ad assistere quotidianamente. Inoltre il clima positivo tra colleghi è un elemento di forte sostegno quando, pur nell'aver sviluppato un'abitudine al ruolo, ci sono situazioni che colpiscono particolarmente o per l'evento in sé (funerali di giovani e familiari particolarmente disperati) o perché coincidono con particolari fragilità relative al contesto della vita privata dell'individuo.

Questi aspetti riguardano anche il personale amministrativo che si trova ad essere in prima linea a gestire il rapporto con un pubblico sempre portatore di lutto contingente o evocato per procedure di esumazione.

Il senso di appartenenza all'azienda è stato un processo che si è costruito nel tempo e che ha contribuito a sostenere il tipo di lavoro nelle sue specificità. Inoltre il feedback positivo rimandato dall'esterno rispetto agli standard qualitativi del lavoro svolto dall'azienda contribuisce a rinnovare il senso di appartenenza e a dare valore al proprio lavoro. Questo senso di appartenenza però non è vissuto con la stessa intensità da tutti i dipendenti in quanto un notevole gruppo di operatori cimiteriali (11) è stato assunto negli ultimi quattro anni. Questa importante assunzione ha modificato gli equilibri e le dinamiche di gruppo. Da un rapporto tra colleghi descritto nel 2009 come "una grande famiglia" e con una percezione della cura dei lavoratori che teneva in

considerazione tutti gli aspetti della vita di ognuno, si è passati ad una percezione di una maggiore incertezza (per taluni) nel passaggio delle comunicazioni sia tra gruppo amministrativo e operatori cimiteriali sia all'interno del gruppo degli operatori cimiteriali; non ci sono cambiamenti invece tra i rapporti nel gruppo degli amministrativi pur essendo cambiato un elemento.

Il forno crematorio. Rispetto al 2009 nuova è l'attivazione del forno crematorio e la conseguente organizzazione del personale. L'azienda ha coinvolto nell'attività del forno crematorio 4 operatori cimiteriali che si sono resi disponibili per le attività legate alla cremazione.

In generale gli addetti al forno crematorio non esprimono particolari criticità. L'aspetto che viene sottolineato da alcuni è che in questa situazione il contatto con il dolore dei congiunti è gestito a livello individuale e non si può ricorrere al sostegno del gruppo e il lavoro si svolge in uno spazio chiuso che se da una parte è vantaggioso da un punto di vista climatico dall'altra costringe ad un contatto più diretto con le famiglie dei defunti.

A tutti i dipendenti è stato chiesto quali potessero essere delle proposte migliorative per gestire lo stress lavoro correlato e contribuire ad un maggior benessere personale.

In generale non sono stati espressi elementi di forte criticità relativi ai fattori di rischio rispetto al contesto lavorativo né al contenuto lavorativo ma da tutti è condivisa l'idea che sia determinante per le tematiche sopra descritte gestire i conflitti ed aumentare la fluidità nelle comunicazioni.

Conclusioni:

Dall'analisi svolta risulta che i fattori di influenza sul livello di stress lavoro correlato relativi al lavoro dell'azienda vengono gestiti dai dipendenti con aspetti relazionali quali il supporto da parte dei colleghi e da parte dei superiori e con la partecipazione e il senso di appartenenza alla azienda stessa.

Il gruppo di coordinamento ha pertanto suggerito di curare questi aspetti attraverso l'intensificazioni di riunioni e di processi di condivisione delle informazioni e di stimolare coloro che ricoprono incarichi di responsabilità nella gestione del personale ad adoperarsi per aumentare occasioni di confronto con i propri collaboratori



Paola Garavelli