



COORDINAMENTO
TECNICO
INTERREGIONALE
DELLA PREVENZIONE
NEI LUOGHI DI LAVORO

Decreto Legislativo 81/2008 s. m. i.

STRESS LAVORO-CORRELATO

PIANO FORMATIVO PER GLI OPERATORI DEI SERVIZI DI
PREVENZIONE E SICUREZZA NEGLI AMBIENTI DI LAVORO



Luglio 2012



COORDINAMENTO
TECNICO
INTERREGIONALE
DELLA PREVENZIONE
NEI LUOGHI DI LAVORO

STRESS LAVORO-CORRELATO

Piano formativo per gli operatori dei servizi di prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro

Luglio 2012

Coordinatore: Fulvio d'Orsi¹

Antonia Ballottin², Rodolfo Buselli³, Pietro Bussotti⁴, Maria Pia Cancellieri⁵, Francesco Chicco¹, Domenico Cocomazzi⁶, Marco Crema⁷, Giovanni Galli³, Raffaele Latocca⁸, Maria Gabriella Mavilia⁹, Franco Pugliese¹⁰, Marco Renso², Graziano Rocco¹¹, Dimitri Sossai⁹, Enzo Valenti¹.

¹Regione Lazio; ²Regione Veneto; ³Regione Toscana; ⁴Regione Umbria; ⁵Regione Marche; ⁶Regione Abruzzo; ⁷Regione Sicilia; ⁸Regione Lombardia; ⁹Regione Liguria; ¹⁰Regione Emilia-Romagna; ¹¹Regione Campania.

In collaborazione con INAIL Ricerca - Dipartimento di Medicina del Lavoro
Sergio Iavicoli, Benedetta Persechino

1. Introduzione

Nell'ambito del Coordinamento interregionale PISLL, il sottogruppo di lavoro sullo stress lavoro-correlato ha messo a punto un piano di formazione per gli operatori dei Servizi di prevenzione e vigilanza delle ASL che si trovano ad affrontare questa tematica.

L'esigenza di una formazione specifica nasce da un lato dai nuovi compiti connessi all'introduzione degli obblighi di valutazione del rischio da stress lavoro-correlato da parte delle imprese; dall'altro dalle caratteristiche peculiari di tale rischio, non assimilabile ai rischi più tradizionali, per le quali occorrono nuove competenze e conoscenze.

Oltre a ciò è sempre più rilevante l'esigenza di un comportamento univoco da parte degli organi di vigilanza per garantire sufficiente certezza del diritto e contrastare adempimenti di natura meramente formale da parte delle imprese. Per questa medesima finalità sono state emanate nel 2012 dal Coordinamento interregionale le "Indicazioni per la corretta gestione del rischio e per le attività di vigilanza". La realizzazione di un piano di formazione degli operatori ne rappresenta il naturale sviluppo e complemento.

2. Il ruolo e i compiti dei Servizi di Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro

L'attività dei Servizi di Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro sullo stress lavoro-correlato non può essere considerata residuale, ma riveste particolare rilevanza. La peculiarità del rischio, la difficoltà di definire criteri, metodi e strumenti adeguati al percorso di valutazione, rendono necessaria un'azione preventiva complessiva che non si fermi alle attività peculiari di vigilanza / controllo esercitate dai servizi territoriali (SPISAL/SPRESAL/SPISLL), ma permetta l'attivazione di azioni a valenza preventiva più ampia (promozione, assistenza, accoglienza di casi singoli o di gruppi, ecc.).

L'urgenza di rafforzare le azioni preventive sul rischio specifico rende necessario:

- organizzare la conoscenza, la responsabilità e la capacità di risposta dei Servizi al fine di esercitare una funzione ed un ruolo in materia;
- delineare la metodologia dell'esercizio delle funzioni.

a) Attività di vigilanza e controllo

Le attività di vigilanza / controllo in materia di stress lavoro-correlato, attraverso interventi di ispezione all'interno dei luoghi di lavoro, risultano necessarie in una logica di promozione e verifica dell'adeguatezza dei processi e dei comportamenti messi in atto dai soggetti interessati, al fine di garantire un'efficace tutela della salute dei lavoratori nella materia specifica.

Qui si delineano le azioni necessarie per una efficace azione di vigilanza e controllo:

- definizione ed attivazione di un gruppo di attenzione sul tema specifico opportunamente formato. tale gruppo deve essere organico al servizio e deve prevedere la presenza di professionalità / ruoli diversificati (medici, tecnici della prevenzione, psicologi) evitando di affrontare il rischio specifico sul piano esclusivamente medico, oppure tecnico, oppure normativo;

- creazione di un archivio documentale normativo e tecnico scientifico sul tema;
- creazione di una rete di relazioni interne al Servizio (gruppo di attenzione vs. operatori che intervengono quotidianamente sul territorio) ed esterne (da un lato figure prevenzionali delle aziende del territorio > MC / RSPP / RLS, parti sociali > associazioni datoriali, sindacali e dall'altro Università, Unità Ospedaliera di Medicina del Lavoro, ove presenti);
- programmazione degli interventi;
- proceduralizzazione degli interventi (definizione di uno strumento di meta-valutazione tarato sulla base della tipologia aziendale -piccole / medie / grandi aziende- e del settore produttivo; definizione dei criteri di esigibilità)
- valutazione post-intervento sulla base di tutti gli elementi acquisiti;
- ritorno dei dati sintetici di intervento (incontri con le aziende del territorio, con i soggetti del sistema prevenzionale, ecc.)
- punto di raccolta e archiviazione della documentazione acquisita, anche valutando la costituzione di banche dati "buone pratiche" e "soluzioni" a livello locale
- programmazione degli interventi di monitoraggio e controllo;

b) Attività di promozione e assistenza

Le attività di promozione / assistenza possono qualificare gli interventi sul rischio stress lavoro-correlato integrandosi con le azioni di vigilanza / controllo in una logica realmente preventiva.

Il sistema di promozione è definito dalla normativa (artt. 2 e 9 del D.Lgs 81/2008) come quel *"complesso dei soggetti istituzionali che concorrono, con la partecipazione delle parti sociali, alla realizzazione dei programmi di intervento finalizzati a migliorare le condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori"* e di *"promozione e divulgazione, della cultura della salute e della sicurezza del lavoro"*.

L'attività di assistenza è invece tesa a fornire indicazioni e procedure operative ed a coordinare l'attuazione di quanto previsto dalla normativa prevenzionale e più in generale delle misure di prevenzione nei luoghi di lavoro. Viene fornita ai soggetti interessati, singoli o associati, pubblici o privati ed in particolare ai DDL, dirigenti, preposti, RSPP, MC e RLS.

Le due attività suindicate necessitano di una strategia di comunicazione (informazione e formazione) a vasto raggio.

Qui si delineano i passaggi necessari per una efficace azione di promozione e assistenza:

- implementazione della programmazione e gestione della attività di promozione / assistenza con quelle di vigilanza / controllo all'interno del gruppo di attenzione;
- individuazione all'interno dei servizi di quelle figure professionali esperte in comunicazione che dovranno essere opportunamente formate;
- attivazione di una rete di relazioni (vedi punto a);
- esplicitazione dell'offerta (cosa sarà fatto, e con che strumenti)
- attivazione degli interventi (es. pubblicazione in rete, tramite sito internet delle ASL, di documentazione utile nella materia specifica per tutti i soggetti della prevenzione delle aziende del territorio, attivazione di uno sportello dedicato utilizzando materiale informativo, programmazione di interventi informativi e formativi soprattutto per gli *stakeholder* con particolare attenzione agli RLS).

c) Accoglienza di casi singoli o gruppi di lavoratori

Sarà necessario inoltre attivare un canale per favorire l'accoglienza di casi singoli o di gruppi di lavoratori in ordine ad aspetti critici dell'organizzazione del lavoro.

Per quanto riguarda l'accoglienza, i Servizi potranno dotarsi di uno sportello dedicato e di risorse professionali adeguatamente formate (medici, psicologi).

Casi singoli con possibili disturbi o patologie stress-correlate andranno indirizzati ai Centri specialistici presso le aziende ospedaliere/universitarie, dotati di professionalità adeguate e di idonei strumenti di psicodiagnostica, che garantiranno le prestazioni necessarie per una diagnosi corretta e potranno fornire anche indicazioni per l'eventuale terapia e il reinserimento lavorativo.

d) Modalità di programmazione degli interventi

Le azioni suindicate necessitano di una adeguata programmazione da parte dei servizi territoriali nell'ambito dei piani di ASL anche sulla base delle indicazioni riportate dai Piani Regionali di Prevenzione.

Potranno essere effettuati interventi mirati in relazione alle segnalazioni pervenute da gruppi di lavoratori e/o in comparti lavorativi dove, sulla base delle evidenze scientifiche disponibili, il rischio da stress lavoro-correlato è maggiormente presumibile.

3. La formazione degli operatori

a) Obiettivi della formazione

I corsi formativi per gli operatori dei Servizi territoriali sul rischio stress lavoro-correlato devono avere i seguenti obiettivi educativi:

- acquisire gli elementi base per conoscere il fenomeno stress, i principali fattori di rischio stress lavoro-correlati (stressors lavorativi) e le principali patologie/disturbi associati;
- conoscere gli orientamenti e le principali normative a livello nazionale ed internazionale;
- conoscere i principali riferimenti istituzionali/scientifici sul tema specifico a livello nazionale / internazionale e saper accedere ai siti ed alle banche dati esistenti;
- conoscere i ruoli, le responsabilità e le dinamiche relazionali formali/informali delle figure implicate nel percorso di valutazione e gestione del rischio;
- conoscere i principali metodi e strumenti utilizzabili nel processo di valutazione del rischio specifico per poter effettuare una adeguata "metavalutazione";
- conoscere le principali misure (collettive/individuali) di prevenzione, riduzione e gestione del rischio ed i metodi / strumenti di valutazione d'efficacia degli interventi effettuati;
- definire criteri minimi utili a valutare dal punto di vista ispettivo e di vigilanza la congruità del metodo e della adeguatezza della valutazione e gestione del rischio specifico alla luce del documento redatto;
- acquisire conoscenze e capacità per programmare un'attività di assistenza e promozione sulla materia specifica a livello territoriale;

- acquisire le capacità per effettuare iniziative di sensibilizzazione e promozione sul tema specifico in collaborazione con le associazioni datoriali e dei lavoratori;
- acquisire capacità e conoscenze per poter attivare a livello locale iniziative di assistenza / promozione per le aziende;
- acquisire conoscenze e capacità per effettuare un'attività di accoglienza dei casi singoli e/o di gruppi di lavoratori a livello territoriale.

b) Destinatari

Operatori sanitari e tecnici (di diverse professionalità) dei Servizi di prevenzione e vigilanza (SPISAL/SPRESAL/SPISLL) delle ASL

c) Struttura del corso

- CORSO 1: le attività di assistenza e controllo nei confronti delle aziende in relazione alla valutazione e gestione del rischio Stress Lavoro-Correlato
- CORSO 2: le attività di gestione dei singoli casi di lavoratori che si rivolgono al Servizio per problematiche connesse allo Stress Lavoro-Correlato o a rischi psicosociali

d) Modalità organizzativa:

Corso per formatori provenienti dalle varie regioni che si faranno carico di organizzare a loro volta iniziative nella regione di appartenenza per i propri operatori (formazione a cascata) . Si ritiene di dover formare fino a 4 operatori per regione prevedendo quindi 3-4 edizioni del corso nel 2012 - 2013.

Altri corsi di base potrebbero essere attivati per gli operatori dei Servizi di Prevenzione e Protezione e dei Servizi di sorveglianza sanitaria (medico competente) delle strutture sanitarie (ASL, Aziende Ospedaliere).

e) Modelli e tecniche formative

Le tecniche comunemente utilizzate nella formazione (lezioni frontali d'aula) possono risultare da sole insufficienti allo scopo non solo di aumentare la conoscenza del rischio stress lavoro-correlato, degli effetti sulla salute e delle misure preventive e protettive attivabili, ma di poter definire linee di intervento condivise e realmente perseguibili all'interno dei servizi territoriali.

Per questo motivo può essere utile attivare modelli formativi con tecniche interattive (es. lavori di gruppo) che possano garantire il coinvolgimento di tutti nella costruzione di modelli di intervento condivisi.

CORSO 1

LA GESTIONE DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO: STRUMENTI PER LE ATTIVITA' DI ASSISTENZA E VIGILANZA

Obiettivi educativi generali

1. saper fare promozione e assistenza alle aziende
2. saper vigilare sul rispetto della normativa sulla gestione del rischio stress lavoro-correlato
3. saper organizzare nella propria regione il percorso formativo

Obiettivi educativi specifici

1. conoscere la normativa e le indicazioni sull'applicazione
2. conoscere le caratteristiche del rischio
3. conoscere metodi e strumenti di valutazione
4. saper verificare le valutazioni
5. saper verificare l'esistenza del rischio e l'efficacia misure di prevenzione in essere

Durata complessiva: 16 ore (4 moduli da 4 ore)

1 modulo:

Aspetti generali sullo stress lavoro-correlato
La normativa di riferimento e i documenti di indirizzo
La pianificazione della valutazione e il percorso

2 modulo:

Gli strumenti per la valutazione preliminare

Esercitazione: verifica di una sezione del DVR relativa alla valutazione preliminare del rischio stress lavoro-correlato.

3 modulo:

Le azioni correttive (focus group)

Esercitazione: valutazione di casi aziendali

4 modulo:

Strumenti per la valutazione approfondita
Verifica e monitoraggio
Il manuale INAIL: "Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato"

Verifica di apprendimento

Documentazione di riferimento

Accordo interconfederale per il recepimento dell'accordo quadro europeo sullo stress lavoro-correlato concluso 18 ottobre 2004

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

Manuale INAIL: "Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato"

Documento del Coordinamento interregionale PISLL "Stress lavoro-correlato. Indicazioni per la corretta gestione del rischio e per le attività di vigilanza"

CORSO 2

LA GESTIONE DEI CASI INDIVIDUALI DI STRESS/DISAGIO DA LAVORO

Obiettivi educativi generali

Quando ai Servizi si rivolgono singoli lavoratori lamentando problematiche di disagio da stress lavorativo (input), gli operatori dei Servizi devono essere in grado di dare risposte (output) su due versanti:

- 1) aiuto alla persona (accoglienza, ascolto, approfondimento, assistenza e indirizzo);
- 2) interazione con l'ambiente di lavoro (analisi del rischio, interfaccia con i soggetti aziendali, eventuale attivazione di interventi di prevenzione e vigilanza).

Obiettivi educativi specifici:

- applicare adeguate tecniche di accoglienza;
- effettuare un ascolto qualificato;
- fornire assistenza e orientamento;
- approfondire la tematica;
- acquisire conoscenze sui quadri psichici attinenti alle disfunzioni dell'organizzazione del lavoro;
- distinguere la problematica da stress da quella più specifica del mobbing;
- registrare l'attività svolta con adeguati strumenti, anche ai fini della reportistica

Durata complessiva: 8 ore suddivise in

- lezione teorica in aula: 4 h
- esercitazione pratica, così articolata:
 - o simulazione di un caso in plenaria (accoglienza e colloquio), 1 h;
 - o esercitazione sul caso in piccoli gruppi (sintesi e soluzioni), 2 h;
 - o discussione in plenaria del lavoro dei gruppi, 1 h.

Destinatari:

personale sanitario (medici, psicologi, infermieri, assistenti sanitari...) dei Servizi.

Programma:

Come effettuare l'accoglienza del lavoratore/lavoratrice e la registrazione dei dati e della richiesta.
Con quali tecniche condurre un colloquio guidato (intervista semi-strutturata).

Il momento della sintesi.

Chiarimento sui ruoli, le potenzialità e i limiti del Servizio.

Come individuare le risposte e/o le soluzioni, attraverso:

- coinvolgimento dei servizi sanitari del territorio (per le problematiche di salute della persona);
- coinvolgimento di centri specialistici diagnostici (per eventuali approfondimenti clinici);
- coinvolgimento di altri enti/istituzioni, per aspetti di competenza (D.T.L., patronati...);
- coinvolgimento di interlocutori aziendali (medico competente, RSPP, RLS...);
- attivazione di interventi di vigilanza e controllo in azienda (personale ispettivo del Servizio);

Definizione dei quadri clinici correlati allo stress da lavoro e conoscenza dei percorsi metodologici per definire le diagnosi.

Differenziazione tra situazioni di stress e situazioni di mobbing e relativa differenziazione delle modalità di intervento.

Quali dati e con quali strumenti è importante operare la registrazione, ai fini della reportistica.

Verifica di apprendimento