

NCON0027-UP022



AUSL 4 TERAMO

A.S.L. - TERAMO
Servizio Prevenzione e Protezione
Sicurezza Interna - Medico Competente
(Dott. R. BONON)

VISTO:

[Signature]
Rappresentante dei Lavoratori
per la Sicurezza

DVR

IL RESPONSABILE
Servizio Prevenzione e Protezione
Sicurezza Interna - AUSL TERAMO
(Dott. L. CASALENA)

DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI



U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico

[Signature]
IL DIRETTORE GENERALE
Avv. Roberto TAGNANO

Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato



Valutazione delle condizioni di Salute e Sicurezza negli ambienti di Lavoro (ex D.LGS. 81/2008 e Circolare prot. 15 M_LPS15.0023692.18-11-2010 del Ministero del lavoro e delle politiche sociali)



 NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato	 AUSL 4 TERAMO <small>il meglio è nel tuo territorio</small>
<i>Ente/Amm.ne</i>	AUSL Teramo	AUSL TERAMO
<i>Plesso</i>	EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	

INDICE

1.	Premessa.....	3
2.	Fattori di rischio stressogeni.....	5
3.	Valutazione dei rischi da stress lavoro – correlato.....	7
3.1	Metodologia.....	7
3.2	Valutazione Preliminare	7
3.3	Valutazione approfondita.....	14
3.4	Misure di miglioramento	14
3.5	Misure di controllo / monitoraggio.....	14
4.	Liste di controllo per la valutazione preliminare e misure di controllo dello stress.....	15
5.	Conclusioni	25
	Riferimenti tecnico – normativi.....	26

 NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato	 AUSL 4 TERAMO <small>il meglio è nel tuo territorio</small>
<i>Ente/Amm.ne</i>	AUSL Teramo	AUSL TERAMO
<i>Plesso</i>	EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	


1. Premessa

Lo stress è una sindrome di adattamento a degli stressor (sollecitazioni) esterni; è una reazione tipica di adattamento del corpo ad un generico cambiamento fisico o psichico; “lo stress è la reazione che le persone manifestano in risposta a eccessive pressioni o a sollecitazioni di altro tipo alle quali sono sottoposte (Health and Safety Commission britannica - HSC, 1999).



Lo stress dovuto al lavoro può essere definito come un insieme di reazioni fisiche ed emotive dannose che si manifesta quando le richieste poste dal lavoro non sono commisurate alle capacità, risorse o esigenze del lavoratore. Lo stress connesso al lavoro può influire negativamente sulle condizioni di salute e provocare persino infortuni (National Institute for Occupational Safety and health – USA NIOSH, 1999).

Il D.Lgs. 81/2008, in materia di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro e le successive disposizioni integrative e correttive introdotte con il D.Lgs. 106/2009, obbliga il datore di lavoro ad effettuare la valutazione dello stress correlato al lavoro, secondo quanto previsto dall’Accordo Quadro Europeo, siglato a Bruxelles l’8 ottobre 2004 tra UNICE, UEAPME, CEEP E CES. Tale Accordo mira ad accrescere la “consapevolezza e la comprensione dello stress da parte dei datori di lavoro, dei lavoratori e dei loro rappresentanti e ad attirare la loro attenzione sui segnali che potrebbero denotare problemi di stress occupazionale” (art. 1).

Obiettivo dell’Accordo è quello di “offrire un quadro di riferimento per individuare e prevenire o gestire problemi di stress” (art. 2), atteso che l’organizzazione può modificare le condizioni di benessere organizzativo. In altre parole, l’organizzazione del lavoro, con le sue regole e condizioni è parte integrante di ogni impresa e, affrontare la problematica dello stress occupazionale non rappresenta soltanto un adempimento normativo, ma favorisce lo sviluppo di aziende sane, produttive e ben organizzate; consente di diminuire gli infortuni, conflittualità e contenzioso, in favore di un clima migliore, una qualità competitiva ed un’immagine in grado di fidelizzare vecchi e nuovi clienti.

DVR NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato	 AUSL 4 TERAMO <small>il meglio è nel tuo territorio</small>
Ente/Amm.ne	AUSL Teramo	AUSL TERAMO
Plesso	EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	

Lo stress lavoro correlato è quello dovuto a condizioni in cui l'individuo non si sente in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative dell'ambiente, cioè in ambito lavorativo, quando il lavoratore non si sente in grado di corrispondere alle richieste lavorative, a causa di fattori diversi tra loro quali il contenuto del lavoro, l'inadeguata gestione dell'organizzazione e dell'ambiente di lavoro, la carenza nelle comunicazioni, ecc ... che acquistano rilevanza quando tali situazioni sono protratte nel tempo.


 NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato	 AUSL TERAMO
<i>Ente/Amm.ne</i>	AUSL Teramo	
<i>Plesso</i>	EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	

2. Fattori di rischio stressogeni

Secondo le indicazioni dell’Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute del lavoro, mutuata dagli studi di Hacker (1991) e Hacker et al. (1983), i fattori di rischio correlati allo stress si possono suddividere in due grandi categorie :



- I. quelli relativi al contesto di lavoro di natura gestionale (i flussi comunicativi, il ruolo dell’organizzazione, il grado di partecipazione, l’interfaccia casa/lavoro, ecc);
- II. quelli relativi al contenuto del lavoro di natura organizzativa (le problematiche connesse con l’ambiente di lavoro, quali i rischi tradizionali, i rischi infortunistici, quelli fisici, chimici, ecc. ma anche problematiche legate alla pianificazione dei compiti, ai carichi e ritmi di lavoro, all’orario di lavoro, ecc.)

CONTESTO LAVORATIVO	
CULTURA ORGANIZZATIVA	Scarsa comunicazione, bassi livelli di sostegno per la risoluzione di problemi e lo sviluppo personale, mancanza di definizione degli obiettivi organizzativi
RUOLO NELL’ORGANIZZAZIONE	Ambiguità e conflitto di ruolo, responsabilità di altre persone
SVILUPPO DI CARRIERA	Incertezza / blocco della carriera insufficienza / eccesso di promozioni, bassa retribuzione, insicurezza dell’impiego, scarso valore sociale attribuito al lavoro
AUTONOMIA DECISIONALE /CONTROLLO	Partecipazione ridotta al processo decisionale, carenza di controllo sul lavoro (il controllo, specie nella forma di partecipazione, rappresenta anche una questione organizzativa e contestuale di più ampio respiro)
RELAZIONI INTERPERSONALI SUL LAVORO	Isolamento fisico o sociale, rapporti limitati con i superiori, conflitto interpersonale, mancanza di supporto sociale
INTERFACCIA FAMIGLIA /LAVORO	Richieste contrastanti tra casa e lavoro, scarso appoggio in ambito domestico, problemi di doppia carriera

DVR NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato	 AUSL TERAMO
	<i>Ente/Amm.ne</i> AUSL Teramo	
	<i>Plesso</i> EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	

CONTENUTO DEL LAVORO	
AMBIENTE DI LAVORO E ATTREZZATURE	Condizioni fisiche 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, sottoutilizzazione, incertezza elevata
CARICO /RITMI DI LAVORO	Sovraccarico o sottocarico di lavoro, mancanza di controllo sul ritmo, alti livelli di pressione temporale
ORARIO DI LAVORO	Lavoro a turni, orari di lavoro rigidi, imprevedibili, eccessivamente lunghi o che alterano i ritmi sociali.

Procedere alla valutazione dello stress correlato al lavoro significa valutare il peso che detti elementi hanno nell'impatto con le persone e la loro ricaduta nella condizione lavorativa.

 NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato	 AUSL TERAMO
<i>Ente/Amm.ne</i>	AUSL Teramo	
<i>Plesso</i>	EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	

3. Valutazione dei rischi da stress lavoro – correlato

3.1 Metodologia

La metodologia utilizzata per la valutazione del rischio stress lavoro correlato segue quanto previsto dalle indicazioni per la valutazione del rischio da stress lavoro-correlato pubblicate dalla Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro il 17 novembre 2010 e successivamente revisionate come da Manuale valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato edizione 2011.

La stessa si articola in due fasi: una valutazione preliminare e una eventuale da attivare nel caso in cui la valutazione preliminare riveli elementi di rischio stress lavoro correlato e le misure di correzione adottate risultino inefficaci.

Tale approccio trova una ulteriore evidente giustificazione nel fatto che la normativa richiede una valutazione dei rischi da stress correlati al lavoro, intesi come quelli causati da vari fattori propri del contesto e del contenuto del lavoro, come definiti nell'accordo europeo.

Pertanto, non si valuta lo stato psicologico del lavoratore, ma analizzano, verificano e stimano le condizioni aziendali che potrebbero determinare stress lavoro correlato.



Come previsto dal D. Lgs. 81/2008, la valutazione dei rischi è effettuata dal datore di lavoro, con la collaborazione del RSPP ed il coinvolgimento del medico competente, ove nominato, e previa consultazione dei RLS.

La valutazione preliminare è stata effettuata mediante la somministrazione di una lista di controllo, la verifica puntuale dei parametri oggetto dell'analisi preliminare sono stati ricavati in un percorso di condivisione degli stessi con i Responsabili di ogni Servizio/unità di interesse e con i RLS.

3.2 Valutazione Preliminare

La valutazione preliminare consente di rilevare situazioni di possibile stress lavoro correlato tramite l'analisi di fattori (indicatori oggettivi e verificabili), possibilmente numericamente significativi, che appartengono ai seguenti tre macrogruppi:

- I. Eventi sentinella, riferibili ai **dati aziendali**. Tali fattori sono valutati mediante l'analisi dell'andamento temporale (aumento o diminuzione dei valori riferiti a):
 - a. Indici infortunistici
 - b. Assenze dal lavoro

 NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato	 AUSL 4 TERAMO <small>il meglio è nel tuo territorio</small>
<i>Ente/Amm.ne</i>	AUSL Teramo	AUSL TERAMO
<i>Plesso</i>	EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	

- c. Assenze per malattia
- d. Ferie non godute
- e. Trasferimenti interni richiesti dal personale
- f. Rotazione del personale
- g. Procedimenti e sanzioni disciplinari
- h. Medicina del lavoro (richieste di visite straordinarie al medico competente)
- i. Segnalazioni formalizzate di lamentele dei lavoratori alla azienda o al medico competente
- j. Istanze giudiziarie per licenziamento / demansionamento

Tali fattori sono identificabili nel modo seguente:

% Assenze dal lavoro

S'intendono le condizioni sotto elencate:

- permessi retribuiti
- permessi per malattia
- periodi di aspettativa per motivi personali
- assenze ingiustificate
- mancato rispetto dell'orario minimo di lavoro (ritardi, uscite anticipate, ecc.)

Non si considera assenza la non presenza legata ad agitazione di carattere sindacale quali scioperi ed assemblee autorizzate.

Formula di calcolo: $[\text{Num. ore lavorative perse} / \text{Num. ore lavoro potenziali lavorabili da contratto}] \times 100$

% Ferie non godute



Intese come ferie maturate e non godute una volta trascorso il periodo previsto dalla legge per la relativa fruizione.

Formula di calcolo:

$[\text{Num. di giorni di ferie contrattualmente previste e maturate} - \text{Num. di giorni di ferie usufruite}] \times 100$

% Trasferimenti interni richiesti dal personale

Per trasferimento di personale si intende il passaggio di un dipendente da una "Unità Funzionale" interna all'impresa ad un'altra. Tale tipo di trasferimento di solito è teso a coniugare le esigenze personali dei dipendenti con quelle delle Unità Funzionali.

 NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato	 AUSL TERAMO
<i>Ente/Amm.ne</i>	AUSL Teramo	
<i>Plesso</i>	EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	

Formula di calcolo:

$[(\text{Num. richieste (*) di trasferimento} / \text{Num. trasferimenti avvenuti}) / \text{Num. totali lavoratori}] \times 100$

(*) Per richieste intendiamo tutte quelle pervenute includendo quelle accettate e quelle non accettate.

% Rotazione del personale (usciti-entrati)



Con questo indicatore s'intende il ciclo di rinnovo o la sostituzione del personale, cioè la misura del tasso in cui una data impresa incrementa o perde il proprio personale. La velocità di rotazione/ricambio (in inglese turnover) può essere alta, quando vengono assunte diverse persone nuove in azienda e ne escono altrettante. Bassa quando il ciclo di assunti-dimessi è minore.

Secondo Schlesinger and Heskett, 1991, quando si fa un esame dei costi (sia quelli reali, come il tempo speso per reclutare una nuova risorsa, sia i costi di opportunità, come la perdita di produttività), il costo del ricambio/rotazione/turnover di un lavoratore è stato stimato essere fino al 150% del pacchetto remunerativo del lavoratore.

Formula di calcolo: $[(\text{Num. Lavoratori usciti} + \text{Num. Lavoratori entrati}) / \text{Num. totali lavoratori}] \times 100$

II. **Contesto del lavoro.** Attraverso questi indicatori è analizzata l'organizzazione aziendale del lavoro, gli obiettivi, la cultura e il benessere aziendale, la soddisfazione dell'attività lavorativa

- Funzione e cultura organizzativa (organigramma, procedure e comunicazione aziendale, piano formativo, ecc)
- Ruolo nell'ambito dell'organizzazione aziendale
- Evoluzione della carriera (criteri per l'avanzamento di carriera, criteri di valutazione sulla corretta gestione del personale, sistemi di verifica raggiungimento obiettivi sicurezza)
- Autonomia decisionale – controllo lavoro
- Rapporti interpersonali sul lavoro
- interfaccia casa – lavoro, condizione vita-lavoro



 NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato	 AUSL TERAMO
<i>Ente/Amm.ne</i>	AUSL Teramo	
<i>Plesso</i>	EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	

III. **Contenuto del lavoro.** Tali fattori descrivono l'attività lavorativa e il contesto entro cui si svolgono le stesse:

- Ambiente di lavoro e attrezzature (esposizione a rischi fisici, chimici, biologici, movimentazione manuale dei carichi, disponibilità di dispositivi di protezione individuale, manutenzione delle attrezzature e degli impianti)
- Pianificazione dei compiti
- Carichi e ritmi di lavoro, orario e turni di lavoro, corrispondenza tra competenze e requisiti professionali richiesti ai lavoratori
- Attività che prevedono relazioni con il pubblico, utenti, fornitori, soggetti esterni all'azienda

La valutazione delle caratteristiche della gestione dell'attività lavorativa, intesa come insieme di situazioni relazionali, livelli decisionali e di responsabilità, sistemi di comunicazione, obiettivi aziendali ed individuali, assegnazione di qualifiche e compiti, orari e turni, aspetti economici e contrattuali, carichi di lavoro e risorse, relazioni formali, strutture di ascolto, rappresentanza sindacale, rapporto lavoratore/prodotto, non può prescindere da una definizione "standard" a cui associare il benessere dell'organizzazione aziendale. La presenza e condivisione del regolamento aziendale, la definizione di chiare e precise procedure di comunicazione verticale e orizzontale, la descrizione delle mansioni, la definizione dei rapporti gerarchici, la chiarezza dei compiti, l'ergonomia delle postazioni di lavoro, un assetto organizzativo chiaro e definito non può che agevolare il rapporto lavoratore/contesto occupazionale eliminano le possibili fonti di stress

In accordo con i principi generali di valutazione del rischio, e quelli suggeriti da Organismi (enti nazionali, ecc) preposti si utilizza, per la valutazione del rischio lavoro correlato, lo strumento di valutazione proposto dal Manuale INAIL sulla valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato edizione 2011. Tale approccio metodologico oltre a soddisfare le indicazioni che scaturiscono dal quadro normativo di riferimento tiene conto dei suggerimenti e di quelle modalità operative previste in letteratura e ritenute opportune, di cui si riportano in allegato i riferimenti bibliografici.

 NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato	 AUSL TERAMO
	<i>Ente/Amm.ne</i> AUSL Teramo	
	<i>Plesso</i> EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	

Ad ogni indicatore è associato un punteggio che concorre al punteggio complessivo dell'area:


I - EVENTI SENTINELLA (10 indicatori aziendali)							
INDICATORE	TOTALE PUNTEGGIO PER INDICATORE	NON RILEVANE 0 – 25%		MEDIO 25 – 50%		ALTO 50 – 100%	
		DA	A	DA	A	DA	A
Indicatori aziendali		0	10	11	20	21	40
TOTALE PUNTEGGIO		0		2		5	

Se il risultato del punteggio è compreso tra 0 a 10, si inserisce nella tabella finale il valore 0

Se il risultato del punteggio è compreso tra 11 e 20 si inserisce nella tabella finale il valore 2

Se il risultato del punteggio è compreso tra 21 e 40 si inserisce nella tabella finale il valore 5

II - CONTESTO DEL LAVORO (VI aree di indicatori)							
INDICATORE	TOTALE PUNTEGGIO PER INDICATORE	NON RILEVANE 0 – 25%		MEDIO 25 – 50%		ALTO 50 – 100%	
		DA	A	DA	A	DA	A
Funzione e cultura organizzativa		0	4	5	7	8	11
Ruolo nell'ambito dell'organizzazione		0	1	2	3	4	
Evoluzione della carriera		0	1	2		3	
Autonomia decisionale – controllo del lavoro		0	1	2	3	4	5
Rapporti interpersonali sul lavoro		0	1	2	3		


DVR NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato	 AUSL TERAMO
	<i>Ente/Amm.ne</i> AUSL Teramo	
	<i>Plesso</i> EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	

Interfaccia casa lavoro - Conciliazione vita lavoro*							
TOTALE PUNTEGGIO		0	8	9	17	18	26

(*Se il punteggio totale dell'indicatore "Interfaccia casa lavoro" è uguale a 0, inserire il valore -1.



Se maggiore di 0, inserire il valore 0.

III - CONTENUTO DEL LAVORO (IV aree di indicatori)							
INDICATORE	TOTALE PUNTEGGIO PER INDICATORE	NON RILEVANE 0 – 25%		MEDIO 25 – 50%		ALTO 50 – 100%	
		DA	A	DA	A	DA	A
Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro		0	5	6	9	10	13
Pianificazione dei compiti		0	2	3	4	5	6
Carico di lavoro – ritmo di lavoro		0	4	5	7	8	9
Orario di lavoro		0	2	3	5	6	8
TOTALE PUNTEGGIO		0	13	14	25	26	36

DVR NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato		 AUSL TERAMO
	<i>Ente/Amm.ne</i>	AUSL Teramo	
	<i>Plesso</i>	EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	

La somma dei punteggi attribuiti ai tre macrogruppi, consente di identificare il posizionamento nella tabella di lettura dei livelli di rischio. Tale punteggio è espresso in valore percentuale rispetto al punteggio massimo.

DA	A	LIVELLO DI RISCHIO	PROVVEDIMENTI
0	17	RISCHIO BASSO (NON RILEVANTE) $\leq 25\%$	<p>L'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro.</p> <p>Ripetere la valutazione/aggiornamento del DVR, secondo quanto disposto dall'art. 29 del D.Lgs. 81/08 o comunque ogni 2 anni.</p>
18	34	RISCHIO MEDIO $> 25\% \text{ o } \leq 50\%$	<p>L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro.</p> <p>Per ogni condizione di rischio identificata si devono adottare le azioni di miglioramento mirate. Se queste non determinano un miglioramento entro un anno, sarà necessario procedere al secondo livello di approfondimento (coinvolgimento diretto dei lavoratori)</p> <p>Ripetere la valutazione/aggiornamento del DVR, secondo quanto disposto dall'art. 29 del D.Lgs. 81/08 o comunque ogni 2 anni.</p>
35	67	RISCHIO ALTO $> 50\%$	<p>L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative con sicura presenza di stress correlato al lavoro.</p> <p>Si deve effettuare una valutazione della percezione dello stress dei lavoratori.</p> <p>E' necessario oltre al monitoraggio delle condizioni di stress la verifica di efficacia delle azioni di miglioramento entro un anno</p> <p>Ripetere la valutazione/aggiornamento del DVR, secondo quanto disposto dall'art. 29 del D.Lgs. 81/08 o comunque ogni 2 anni.</p>

 NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato	 AUSL TERAMO
<i>Ente/Amm.ne</i>	AUSL Teramo	
<i>Plesso</i>	EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	

3.3 Valutazione approfondita

Nel caso in cui la valutazione preliminare determini un livello di rischio alto, sarà necessario approfondire l'analisi, passando alla valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori, attraverso l'utilizzo di diversi strumenti, quali la somministrazione di questionari, l'effettuazione di focus group e di interviste semi-strutturate. Per tale tipo di indagini possono essere coinvolte le seguenti figure professionali: medici del lavoro, psicologi, psicopedagogisti, orientatori, professionisti RU. Il valutatore sarà anche incaricato di determinare la metodologia di indagine più appropriata alla casistica in esame.

3.4 Misure di miglioramento



Le misure di miglioramento, applicate indipendentemente dal livello di rischio valutato, sono riesaminate regolarmente per valutarne l'efficacia e stabilire se sono ancora appropriate o necessarie.

Le misure sono individuate nei tre seguenti gruppi:

- **misure di gestione e di comunicazione**, in grado di chiarire gli obiettivi aziendali e il ruolo di ciascun lavoratore, di assicurare un sostegno adeguato da parte della direzione ai singoli individui e ai team di lavoro, di portare a conoscenza le responsabilità e controllo sul lavoro, di migliorare l'organizzazione, i processi, le condizioni e l'ambiente di lavoro.
- **formazione dei dirigenti, preposti e dei lavoratori**, per migliorare la loro consapevolezza e la loro comprensione nei confronti dello stress, delle sue possibili cause e del modo in cui affrontarlo, e/o per adattarsi al cambiamento.
- **misure di adeguamento degli ambienti di lavoro, impianti, attrezzature, ecc.**

3.5 Misure di controllo / monitoraggio

A seguito dell'analisi degli indicatori e dell'attuazione delle misure di miglioramento previste verrà effettuato un controllo periodico sia degli indicatori oggettivi, per verificare l'andamento nel tempo e gli eventuali scostamenti, sia dell'efficacia delle misure di miglioramento (efficacia del programma di informazione, di comunicazione e dei programmi formativi)

 NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato	 AUSL TERAMO
<i>Ente/Amm.ne</i>	AUSL Teramo	
<i>Plesso</i>	EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	



4. Liste di controllo per la valutazione preliminare e misure di controllo dello stress

Si fa presente come tale approccio alla valutazione dei rischi che si intende avviata in ambito normativo nazionale di riferimento soggetto a molteplici elementi di interpretazione tende comunque a soddisfare le misure di tutela, che possono essere collettive, individuali o miste, ma che comunque non possono prescindere dagli aspetti basilari relativi all'informazione, alla consultazione, alla formazione, alla comunicazione e che si spingono alla "gestione dell'organizzazione e dei processi di lavoro, condizioni lavorative e ambiente di lavoro".

Il compito di stabilire le misure spetta al datore di lavoro, ma la loro adozione deve vedere la partecipazione e la collaborazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti a partire proprio dagli elementi fondamentali precedentemente definiti: **misure di gestione e di comunicazione, formazione dei dirigenti e dei lavoratori, informazione e consultazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti.**


In tale ottica sono state utilizzate apposite liste di controllo per la valutazione del rischio, di seguito riportate, sulla base delle informazioni acquisite durante sopralluoghi ed incontri con le funzioni all'uopo individuate. A conclusione della valutazione sono stati indicati i livelli di rischio potenziale riscontrati e le relative misure di miglioramento.

Si riportano nei paragrafi successivi le liste di controllo compilate.



 NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato	 AUSL TERAMO
	Ente/Amm.ne AUSL Teramo	
	Plesso EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	

COORDIMANETO STRUTTURA AMMINISTRATIVA DI DISTRETTO E AREE DI COMPETENZA

A – EVENTI SENTINELLA						
N	INDICATORE	Diminuito	Inalterato (*)	Aumentato	PUNTEGGIO	NOTE
1	INDICI INFORTUNISTICI	0 <input type="checkbox"/>	1 <input checked="" type="checkbox"/>		1	
<p>[N° infortuni / N° lavoratori] x 100 ultimo anno diminuito, inalterato, aumentato rispetto a:</p> <p>[N° infortuni totali negli ultimi 3 anni / N° lavoratori degli ultimi 3 anni] x 100</p> <p>(sono compresi anche gli infortuni "in itinere" in presenza di lavoro a turni)</p>						
2	ASSENZA PER MALATTIA*	0 <input type="checkbox"/>	1 <input checked="" type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	1	
(*) da considerare tutti i giorni di assenza per malattia indipendentemente dalla sua natura. Sono escluse maternità, allattamento						
3	% ASSENZE DAL LAVORO	0 <input type="checkbox"/>	1 <input checked="" type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	1	
% assenze dal lavoro [esempio: permessi per malattia; periodi di aspettativa per motivi personali; assenze ingiustificate; mancato rispetto dell'orario minimo di lavoro (ritardi, uscite anticipate, ecc.)] non si considera assenza quella legata ad una agitazione di carattere sindacale e/o ad assenza autorizzata. Formula di calcolo: [N° ore lavorative perse / N° ore potenzialmente lavorabili da contratto] x 100						
4	% FERIE NON GODUTE	0 <input type="checkbox"/>	1 <input checked="" type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	1	
% di Ferie non godute Intese come ferie maturate e non godute una volta trascorso il periodo previsto dalla legge per la relativa fruizione Formula di calcolo: [N° giorni di ferie non usufruite / N° giorni di ferie contrattualmente previste e maturate] x 100						
5	TRASFERIMENTI INTERNI RICHIESTI DAL PERSONALE	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	4 <input checked="" type="checkbox"/>	4	
[N° trasferimenti richiesti/ N° lavoratori] x 100 ultimo anno diminuito, inalterato, aumentato rispetto a: [N° trasferimenti richiesti ultimi 3 anni / N° lavoratori ultimi 3 anni] x 100						
6	ROTAZIONE DEL PERSONALE	0 <input checked="" type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	0	
[N° usciti + entrati/ N° lavoratori] x 100 ultimo anno diminuito, inalterato, aumentato rispetto a: [N° usciti + entrati ultimi 3 anni / N° lavoratori ultimi 3 anni] x 100						
7	PROCEDIMENTI/SANZIONI DISCIPLINARI	0 <input type="checkbox"/>	1 <input checked="" type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	1	
8	RICHIESTE VISITE MEDICHE STRAORDINARIE MEDICO COMPETENTE	0 <input type="checkbox"/>	1 <input checked="" type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	1	
9	SEGNALAZIONI FORMALIZZATE DI LAMENTI DEI LAVORATORI ALL'AZIENDA O AL MEDICO COMPETENTE	0 - NO <input checked="" type="checkbox"/>	4 - SI <input type="checkbox"/>		1	

DVR NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato	 AUSL TERAMO
	<i>Ente/Amm.ne</i> AUSL Teramo	
	<i>Plesso</i> EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	


A – EVENTI SENTINELLA							
N	INDICATORE	Diminuito	Inalterato (*)	Aumentato	PUNTEGGIO	NOTE	
10	ISTANZE GIUDIZIARIE PER LICENZIAMENTO / DEMANSIONAMENTO / MOLESTIE MORALI e/o SESSUALI	0 - NO X	4 - SI <input type="checkbox"/>		0		
TOTALE PUNTEGGIO						11	
PUNTEGGIO AREA EVENTI SENTINELLA						2	

 NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato	 AUSL TERAMO
	Ente/Amm.ne AUSL Teramo	
	Plesso EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	

B- AREA CONTESTO DEL LAVORO					
FUNZIONE E CULTURA ORGANIZZATIVA					
N	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO	NOTE
37	Diffusione organigramma aziendale	0 X	1 <input type="checkbox"/>	0	
38	Presenza di procedure aziendali	0 X	1 <input type="checkbox"/>	0	
39	Diffusione delle procedure aziendali ai lavoratori	0 X	1 <input type="checkbox"/>	0	
40	Diffusione degli obiettivi aziendali ai lavoratori	0 X	1 <input type="checkbox"/>	0	
41	Presenza di un sistema di gestione della sicurezza aziendale	0 X	1 <input type="checkbox"/>	0	
42	Presenza di un sistema di comunicazione aziendale (bacheca, internet, busta paga, volantini....)	0 X	1 <input type="checkbox"/>	0	
43	Effettuazione riunioni/incontri tra dirigenti e lavoratori	0 X	1 <input type="checkbox"/>	0	
44	Presenza di un piano formativo per la crescita professionale dei lavoratori	0 X	1 <input type="checkbox"/>	0	
45	Presenza di momenti di comunicazione dell'azienda a tutto il personale	0 <input type="checkbox"/>	1 X	1	
46	Presenza di codice etico e/o di comportamento* (esclusi i codici disciplinari)	0 X	1 <input type="checkbox"/>	0	
47	Identificazione di un referente per l'ascolto e la gestione dei casi di disagio lavorativo (stress / mobbing)	0 <input type="checkbox"/>	1 X	1	
TOTALE PUNTEGGIO				2	

(*)Codice di comportamento: atto di carattere volontario, assunto dal datore di lavoro (pubblico e privato) al fine di promuovere un clima favorevole al rispetto della dignità della persona che lavora. Il codice integra, affianca e supporta le regole contenute nei contratti collettivi e nelle leggi ed ha specifiche funzioni di prevenzione dei comportamenti vietati favorendo l'emersione delle situazioni latenti.


RUOLO NELL'AMBITO DELL'ORGANIZZAZIONE					
N	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO	NOTE
48	I lavoratori conoscono la linea gerarchica aziendale	0 X	1 <input type="checkbox"/>	0	
49	I ruoli sono chiaramente definiti	0 X	1 <input type="checkbox"/>	0	
50	Vi è una sovrapposizione di ruoli differenti sulle stesse persone (capo turno/preposto/responsabile qualità)	1 <input type="checkbox"/>	0 X	0	
51	Accade di frequente che i dirigenti/preposti forniscano informazioni contrastanti circa il lavoro da svolgere	1 <input type="checkbox"/>	0 X	0	
TOTALE PUNTEGGIO				0	

DVR NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato	 AUSL TERAMO
	<i>Ente/Amm.ne</i> AUSL Teramo	
	<i>Plesso</i> EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	

EVOLUZIONE DELLA CARRIERA					
N	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO	NOTE
52	Sono definiti i criteri per l'avanzamento di carriera	0 <input type="checkbox"/>	1 <input checked="" type="checkbox"/>	1	
53	Esistono sistemi di valutazione dei dirigenti / capi in relazione alla corretta gestione del personale subordinato	0 <input checked="" type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0	
54	Esistono sistemi di verifica del raggiungimento degli obiettivi di sicurezza	0 <input checked="" type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0	
TOTALE PUNTEGGIO				1	

AUTONOMIA DECISIONALE – CONTROLLO DEL LAVORO					
N	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO	NOTE
55	Il lavoro dipende da compiti precedentemente svolti da altri	1 <input checked="" type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>	0	
56	I lavoratori hanno sufficiente autonomia per l'esecuzione dei compiti	0 <input checked="" type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0	
57	I lavoratori hanno a disposizione le informazioni sulle decisioni aziendali relativi al gruppo di lavoro	0 <input checked="" type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0	
58	Sono predisposti strumenti di partecipazione decisionale dei lavoratori alle scelte aziendali	0 <input type="checkbox"/>	1 <input checked="" type="checkbox"/>	1	
59	Sono presenti rigidi protocolli di supervisione sul lavoro svolto	1 <input type="checkbox"/>	0 <input checked="" type="checkbox"/>	0	
TOTALE PUNTEGGIO				1	


RAPPORTI INTERPERSONALI SUL LAVORO					
N	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO	NOTE
60	Possibilità di comunicare con i dirigenti di grado superiore da parte dei lavoratori	0 <input checked="" type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0	
62	Vengono gestiti eventuali comportamenti prevaricatori o illeciti da parte dei superiori e dei colleghi	0 <input checked="" type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0	
62	Vi è la segnalazione frequente di conflitti / litigi	1 <input type="checkbox"/>	0 <input checked="" type="checkbox"/>	0	
TOTALE PUNTEGGIO				0	

DVR NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato	 AUSL TERAMO
	<i>Ente/Amm.ne</i> AUSL Teramo	
	<i>Plesso</i> EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	

INTERFACCIA CASA LAVORO – CONCILIAZIONE VITA/LAVORO					
N	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO	NOTE
63	Possibilità di effettuare la pausa pasto in luogo adeguato - mensa aziendale	0 <input checked="" type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0	
64	Possibilità di orario flessibile	0 <input checked="" type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0	
65	Possibilità di raggiungere il posto di lavoro con mezzi pubblici / navetta della impresa	0 <input checked="" type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0	
66	Possibilità di svolgere lavoro part - time verticale / orizzontale	0 <input checked="" type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0	
TOTALE PUNTEGGIO*				-1	
PUNTEGGIO AREA CONTESTO DEL LAVORO				3	


(*)Se il punteggio totale dell'indicatore "Interfaccia casa lavoro" è uguale a 0, inserire il valore -1.

Se maggiore di 0, inserire il valore 0.

DVR NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato	 AUSL TERAMO
	<i>Ente/Amm.ne</i> AUSL Teramo	
	<i>Plesso</i> EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	

C – AREA CONTENUTO DEL LAVORO					
AMBIENTE DI LAVORO ED ATTREZZATURE DI LAVORO					
N	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO	NOTE
1	Esposizione a rumore superiore ai livelli previsti	1 <input type="checkbox"/>	0 <input checked="" type="checkbox"/>	0	
2	Inadeguato confort acustico (ambiente non industriale)	1 <input type="checkbox"/>	0 <input checked="" type="checkbox"/>	0	
3	Rischio chimico / cancerogeno non irrilevante	1 <input type="checkbox"/>	0 <input checked="" type="checkbox"/>	0	
4	Microclima adeguato	0 <input type="checkbox"/>	1 <input checked="" type="checkbox"/>	1	
5	Adeguate illuminazione con particolare riguardo alle attività ad elevato impegno visivo (VDT, lavori fini, ecc.)	0 <input type="checkbox"/>	1 <input checked="" type="checkbox"/>	1	
6	Rischio movimentazione manuale dei carichi	1 <input type="checkbox"/>	0 <input checked="" type="checkbox"/>	0	
7	Disponibilità adeguati e confortevoli DPI	0 <input checked="" type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0	se non previsto segnare SI
8	Lavoro a rischio di aggressione fisica / lavoro solitario	1 <input checked="" type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>	1	
9	Cartellonistica di sicurezza chiara, immediata e pertinente ai rischi	0 <input checked="" type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0	
10	Esposizione a vibrazione superiore al limite d'azione	1 <input type="checkbox"/>	0 <input checked="" type="checkbox"/>	0	
11	Adeguate manutenzione macchine ed attrezzature	0 <input checked="" type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0	
12	Esposizione a radiazioni ionizzanti	1 <input type="checkbox"/>	0 <input checked="" type="checkbox"/>	0	
13	Esposizione a rischio biologico	1 <input type="checkbox"/>	0 <input checked="" type="checkbox"/>	0	
TOTALE PUNTEGGIO				2	

PIANIFICAZIONE DEI COMPITI					
N	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO	NOTE
14	Il lavoro subisce frequenti interruzioni	1 <input type="checkbox"/>	0 <input checked="" type="checkbox"/>	0	
15	Adeguatezza delle risorse strumentali necessarie allo svolgimento dei compiti	0 <input checked="" type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0	
16	E' presente un lavoro caratterizzato da alta monotonia	1 <input type="checkbox"/>	0 <input checked="" type="checkbox"/>	0	
17	Lo svolgimento della mansione richiede di eseguire più compiti contemporaneamente	1 <input checked="" type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>	1	
18	Chiara Definizione dei compiti	0 <input checked="" type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0	
19	Adeguatezza delle risorse umane allo svolgimento dei compiti	0 <input type="checkbox"/>	1 <input checked="" type="checkbox"/>	1	
TOTALE PUNTEGGIO				2	

DVR NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato	 AUSL TERAMO
	<i>Ente/Amm.ne</i> AUSL Teramo	
	<i>Plesso</i> EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	

CARICO DI LAVORO – RITMO DI LAVORO					
N	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO	NOTE
20	I lavoratori hanno autonomia nella esecuzione dei compiti	0 X	1 <input type="checkbox"/>	0	
21	Ci sono frequenti variazioni imprevedibili della quantità di lavoro	1 X	0 <input type="checkbox"/>	1	
22	Vi è assenza di attività per lunghi periodi nel turno lavorativo	1 <input type="checkbox"/>	0 X	0	
23	E' presente un lavoro caratterizzato da alta ripetitività	1 <input type="checkbox"/>	0 X	0	
24	Il ritmo lavorativo per l'esecuzione del compito, è prefissato	1 <input type="checkbox"/>	0 X	0	
25	Il lavoratore non può agire sul ritmo della macchina	1 X	0 <input type="checkbox"/>	1	
26	I lavoratori devono prendere decisioni rapide	1 X	0 <input type="checkbox"/>	1	
27	Lavoro con utilizzo di macchine ed attrezzature ad alto rischio	1 <input type="checkbox"/>	0 X	0	
28	Lavoro con elevata responsabilità per terzi, impianti e produzione	1 <input type="checkbox"/>	0 X	0	
TOTALE PUNTEGGIO				3	

ORARIO DI LAVORO					
N	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO	NOTE
29	E' presente regolarmente un orario lavorativo superiore alle 8 ore	1 <input type="checkbox"/>	0 X	0	
30	Viene abitualmente svolto lavoro straordinario	1 <input type="checkbox"/>	0 X	0	
31	E' presente orario di lavoro rigido (non flessibile)?	1 X	0 <input type="checkbox"/>	1	
32	La programmazione dell'orario varia frequentemente	1 <input type="checkbox"/>	0 X	0	
33	Le pause di lavoro non sono chiaramente definite	0 X	1 <input type="checkbox"/>	0	
34	E' presente il lavoro a turni	1 <input type="checkbox"/>	0 X	0	
35	E' abituale il lavoro a turni notturni	1 <input type="checkbox"/>	0 X	0	
36	E' presente il turno notturno fisso o a rotazione	1 <input type="checkbox"/>	0 X	0	
TOTALE PUNTEGGIO				8	

PUNTEGGIO AREA CONTENUTO DEL LAVORO				0	
--	--	--	--	----------	--



DVR NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato	 AUSL TERAMO
<i>Ente/Amm.ne</i>	AUSL Teramo	
<i>Plesso</i>	EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	

Tabella di riepilogo



COORDINAMENTO STRUTTURA AMMINISTRATIVA DI DISTRETTO E AREE DI COMPETENZA	TOTALE PUNTEGGIO PER AREA	IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO		
		Alto	Medio	Basso
EVENTI SENTINELLA	2		X	
CONTESTO DEL LAVORO	3	X		
CONTENUTO DEL LAVORO	8	X		
TOTALE PUNTEGGIO RISCHIO	13	X		

DVR NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato	 AUSL TERAMO
<i>Ente/Amm.ne</i>	AUSL Teramo	
<i>Plesso</i>	EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	

Esito della valutazione del rischio per il Servizio:

FORMAZIONE E QUALITA'

DA	A	LIVELLO DI RISCHIO	PROVVEDIMENTI
0	17	RISCHIO BASSO (NON RILEVANTE) ≤ 25%	<p>L'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro.</p> <p>Ripetere la valutazione/aggiornamento del DVR, secondo quanto disposto dall'art. 29 del D.Lgs. 81/08 o comunque ogni 2 anni.</p>



 NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato	 AUSL TERAMO
Ente/Amm.ne	AUSL Teramo	
Plesso	EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	

5. Conclusioni e identificazione delle misure di miglioramento

Il percorso metodologico seguito, risponde ai requisiti e ai criteri indicati nel Manuale INAIL sulla valutazione e gestione del rischio stress lavoro - correlato edizione 2011.

L'analisi degli indicatori per la UOSD di URP, come si evince dalle schede riportate, ha evidenziato nell'area relativa agli indicatori aziendali degli elementi che potrebbero costituire un possibile campanello di allarme, configurando un punteggio per tale area di tipo medio . Per ciò che concerne le macro aree di contesto e contenuto il punteggio ricade in un area di rischio basso. In conclusione il rischio è **BASSO** e non richiede misure particolari da adottare, se non ripetere l'indagine tra 2 anni.

AREA	MISURE DI MIGLIORAMENTO
INDICATORI AZIENDALI	E' necessario verificare i trasferimenti interni del personale da cosa sono motivati
CONTESTO	E' consigliabile creare un sistema/referente per l'accoglimento e la gestione degli eventuali casi di disagio lavorativo e di divulgarne l'esistenza ai lavoratori. E'consigliabile rendere partecipi i lavoratori delle decisione attraverso una chiara comunicazione
CONTENUTO	Adeguamento del personale assegnato in relazione ai carichi di lavoro

 NCON0027-UP022	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro - Correlato	 AUSL 4 TERAMO <small>il meglio è nel tuo territorio</small>
<i>Ente/Amm.ne</i>	AUSL Teramo	AUSL TERAMO
<i>Plesso</i>	EX INAM - U.O.S.D. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	

Riferimenti tecnico – normativi

- D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81: Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.
- Accordo Europeo sullo stress sul lavoro (8/10/2004)
- Accordo Interconfederale del 9 giugno 2008
- Circolare prot. 15 M_LPS15.0023692.18-11-2010 del Ministero del lavoro e delle politiche sociali
- C.L. Cooper (1986) “job distress” in “bulletin of the British Psychological Society” 39
- Cesvor www.valutazionerischiostress.com
- Cox, T., Leather, P., & Cox, S. (1990) Stress, health and organizations. Occupational Health Review, 23, 13-18.
- G. Favretto (1994) “lo stress nelle organizzazioni” Ed. Il Mulino
- Health and Safety Commission britannica (HSC, 1999)
- Maslach C: A multidimensional theory of burnout. In: Cooper CL (ed.): Theories of Organizational Stress. Oxford: Oxford Univ Press, pp 68-85, 1998.
- O.H. Cincinnati (1999), (NIOSH) Publication No. 99- 101.National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH, 1999) “ Stress at work”.
- Paolo Pappone - Dipartimento di Salute Mentale ASL Napoli 1. “Così si combatte lo stress”
- Selye H: The evolution of the stress concept - stress and cardiovascular disease. In: Levi L. (ed.): Society, stress and disease. Vol. 1: The psychosocial environment and psychosomatic diseases. London: Oxford Univ Press, pp 299-311, 1971.
- Circolare Unione Industriale Torino prot. n 7082 – sind/rns L.P. 43/2008 del 21 novembre 2008
- Valutazione e gestione del rischio da Stress lavoro-correlato:Guida operativa. Coordinamento tecnico interregionale della prevenzione nei luoghi di lavoro. Marzo 2010
- Proposta di metodo per la valutazione del rischio stress lavoro- correlato. Aziende ULSS 20, 21 e 22 Regione Veneto.
- Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato. Manuale ad uso delle aziende in attuazione del D.Lgs. 81/08 e s.m.i. – INAIL – maggio 2011.