

La valutazione del rischio di Stress Lavoro-Correlato all'interno dell'Area Vasta Centro della Regione Toscana

Verso una cultura della sicurezza e del cambiamento organizzativo



Sara Bellachioma, psicologa, specializzata in psicoterapia breve strategica. Attualmente collabora con il Centro di Riferimento Regionale per le Criticità Relazionali ed è responsabile della formazione per la Cooperativa Sociale Samarcaanda.

Sappiamo come negli ultimi anni la problematica del rischio *Stress Lavoro-Correlato* (SLC) abbia suscitato forte interesse, sia a livello nazionale che europeo, data l'entità dei costi che essa comporta sia in termini di salute dei lavoratori che in termini economici (Kelloway & Day, 2005; OSHA, 2009). L'8 ottobre 2004 è stato sottoscritto dalle rappresentanze europee sindacali e dalle organizzazioni datoriali l'Accordo Quadro Europeo come riferimento per gli stati membri nell'indi-

duazione, prevenzione e gestione dei problemi di stress lavorativo. All'interno dell'Accordo si esplicita la definizione del costrutto dello SLC come "*condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste e aspettative risposte in loro*" (art. 3, comma 1), insieme alla precisazione che "*non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro possono essere conside-*

SARA BELLACHIOMA¹, EMANUELE BARONI²,
FRANCESCA BONECHI³, MATTEO GALANTI⁴,
ANGELO AVARELLO⁵, LAURA BELLONI⁶

¹ Psicologa

² Psicologo, psicoterapeuta

³ Psicologa

⁴ Psicologo, psicoterapeuta

⁵ Psicologo, psicoterapeuta

⁶ Medico, psichiatra, psicoterapeuta - Responsabile - Direttore SODc Clinica delle Organizzazioni AOU-Careggi - Firenze

Centro di Riferimento Regionale
per le Criticità Relazionali - Firenze

rate come stress lavoro-correlato.” (art. 3, comma 4). Tale definizione, ripresa dalla normativa italiana nella formulazione del Testo Unico in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/08), racchiude in sé due aspetti: il primo individua la potenzialità stressogena di alcuni fattori di tipo strutturale, organizzativo, premiale e relazionale (OSHA, 2002); il secondo sottolinea la centralità del processo di valutazione soggettiva nella manifestazione della condizione di stress. Non esisterebbero, quindi, contesti intrinsecamente stressogeni, ma esperienze di interazioni non generalizzabili.

In considerazione di tutto ciò, la Regione Toscana nel settembre del 2010 ha incaricato il Centro di Riferimento Regionale per le Criticità Relazionali (CRRCR)¹ di progettare e realizzare il processo di valutazione del rischio di SLC nelle Aziende Sanitarie afferenti all'Area Vasta Centro della regione stessa².

Il lavoro del CRRCR parte dal presupposto che lo sviluppo di una comunità si basi sulle possibilità di benessere e felicità che essa crea. Nella costruzione del proprio intervento, quindi, ha mantenuto centrali due elementi: la *relazione*, intesa come conoscenza, crescita, connessione tra persone, servizi e istituzioni, e il *benessere degli operatori* sanitari, frutto della relazione stessa ed essenza fondamentale per la qualità dei servizi offerti dalle nostre aziende.

Coniugando la normativa nazionale con l'espressione della volontà regionale, il CRRCR ha quindi sviluppato un progetto orientato non soltanto all'adempimento di legge, ma in grado di favorire l'avvio di un percorso di cambiamento culturale nell'approccio organizzativo alla sicurezza. L'aspetto innovativo è la prospettiva secondo cui la creazione di una rete di relazioni tra lavoratori è condizione necessaria affinché interventi di rilevazione e prevenzione del rischio possano creare l'esperienza di condizioni lavorative migliori e quindi più sicure.

Lo studio è stato inoltre caratterizzato da due aspetti metodologici: il coinvolgimento dell'in-

tera popolazione interessata anziché soltanto di un campione rappresentativo (8.142 questionari compilati su 12.000 consegnati) e la decisione di realizzare sin da subito entrambe le fasi di valutazione previste dalla Commissione Consultiva Permanente³, quella preliminare e quella approfondita, nella consapevolezza che soltanto grazie all'integrazione tra le due fosse possibile ottenere una fotografia più accurata della realtà che si intendeva analizzare.

Gli strumenti utilizzati nell'indagine sono stati:

- La griglia di rilevazione degli indicatori oggettivi predisposta dall'INAIL per la valutazione preliminare.
- Il *Work Organization Assessment Questionnaire* (WOAQ) di Griffiths e Cox (2006) per la valutazione approfondita⁴.

Una lettura sintetica dei risultati emersi nelle sei aziende coinvolte evidenzia una percezione significativa del rischio SLC rispetto alle dimensioni del questionario: *“benessere psicofisico”* (59%), *“relazioni con i colleghi”* (54%), *“valorizzazione dei collaboratori”* (46%) e *“relazioni con il management”* (43%). D'altra parte le dimensioni *“carico di lavoro”* e *“ambiente fisico”* sono valutate positivamente da oltre il 60% degli operatori.

Questo in un contesto in cui la qualità degli scambi comunicativi e relazionali tra professionisti riveste un'importanza fondamentale nella definizione del percorso assistenziale al paziente, influenzando fortemente la qualità del servizio offerto (Griffin et al., 2006).

Il CRRCR adotta in ogni suo intervento uno sguardo sistemico che promuove un lavoro di rete tra individui e gruppi nella consapevolezza che il benessere psicologico-relazionale degli operatori è elemento imprescindibile per il raggiungimento della salute nelle nostre organizzazioni sanitarie. Ciò che il presente studio sembra confermare è che tale benessere può e deve essere perseguito anche attraverso una cultura della sicurezza sul lavoro.

TM

¹ Centro istituito con DGR n° 356 del 21 Maggio 2007 e composto da una équipe di psichiatri e psicologi con competenze specifiche nell'ambito del benessere individuale, di gruppo e organizzativo degli operatori sanitari e della PA.

² Le strutture coinvolte: l'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi (AOUC), l'Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer (AOUM), l'Azienda da USL 4 Prato, l'Azienda USL 11 Empoli, l'ISPO e l'ESTAV Centro. Al momento dell'avvio del progetto sia la ASF sia l'Azienda USL 3 Pistoia avevano già iniziato percorsi di valutazione.

³ Lettera Ministeriale del 18/11/2010.

⁴ Il questionario, composto da 28 item con risposte su scala Likert a cinque punti, indaga 5 aree: *le Relazioni con il management, le Relazioni con i colleghi, la Valorizzazione dei collaboratori, l'Ambiente fisico e il Carico di lavoro*. In aggiunta a tale strumento è stata somministrata una scala di valutazione del benessere psicofisico costruita *ad hoc* composta da 26 item con risposte su scala Likert a cinque punti.