



# SVS

Sistema di Valutazione dello Stress lavoro-correlato



## Premessa

La recente approvazione del D.Lgs 81/08 in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro introduce l'obbligo di valutazione dello stress lavoro-correlato in tutte le aziende secondo quanto previsto dall'accordo quadro europeo sullo stress lavoro-correlato concluso l'8 ottobre 2004 tra ETUC, UNICE, UEAPME, CEEP.

**L'obbligo di effettuare la valutazione del rischio stress lavoro-correlato è stato fissato per il primo agosto 2010 (D. Lgv. 106/2009). Non sono previste ulteriori proroghe.**

Per valutare il rischio stress lavoro-correlato S3 Opus ha messo a punto una propria metodologia che si basa su un modello concettuale di riferimento, gli strumenti di analisi collegati (in particolare il questionario QSLC e la griglia per la raccolta dei dati aziendali) e un software che consente di realizzare in modo semplice ed efficace l'elaborazione e l'analisi dei dati raccolti.

Il modello messo a punto da S3 Opus ha il vantaggio di mettere in relazione diretta i fattori di stress con i rischi per la salute e aiuta a cogliere la soggettività del fenomeno: le reazioni sono infatti mediate da fattori individuali (quali i tratti della personalità e la capacità di coping) e fattori non lavorativi (ad es. la situazione familiare)

**S3 OPUS SRL**

Via Dessiè, 4 – 00199 Roma – P.IVA 07051241003

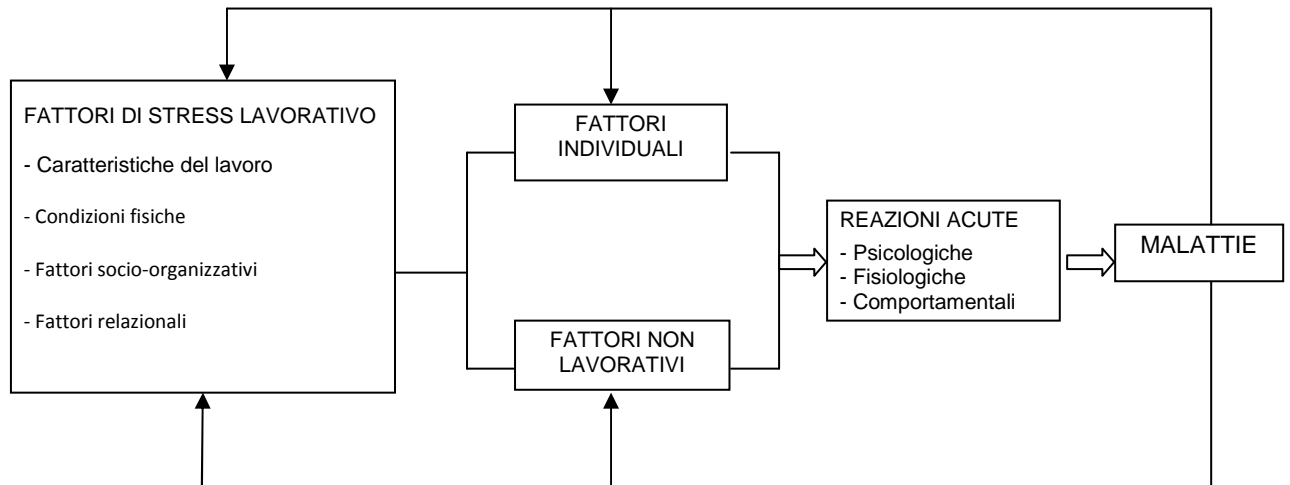
Tel. (+39) 06 69190426 – Fax: (+39) 06 62209383 – e-mail: info@s3opus.it – www.s3opus.it



ORGANIZZATIVA

SOCIETÀ CERTIFICATA PER I SETTORI EA: 35, 37 – FORMAZIONE, RICERCA E CONSULENZA

## Modello di analisi del rischio stress I-c



Il **questionario QSLC** consente di rilevare in modo puntuale i più importanti indicatori relativi ai principali fattori di rischio stress lavoro-correlato, riassumibili nei seguenti gruppi:

- Caratteristiche del lavoro (contenuto del lavoro, aspetti quantitativi e temporali, possibilità di controllo, ecc.)
- Condizioni fisiche dell'ambiente di lavoro (igiene, rischio chimico, fisico, biologico, comfort)
- Fattori socio-organizzativi (clima, stile di management, possibilità di carriera, pari opportunità, sicurezza del posto di lavoro, ecc.)
- Rapporti interpersonali con i capi e nel gruppo di lavoro.

Vengono inoltre rilevate le principali reazioni dei lavoratori agli stimoli stressogeni, sia di tipo fisico che di tipo psicologico e comportamentale.

Il **QSLC** è composto da 67 domande che compongono 14 indicatori riferiti a 5 aree tematiche, più una scheda anagrafica.

Caratteristiche del lavoro (20 item)

- Complessità
- Carico di lavoro
- Tempi e ritmi
- Autonomia e controllo

Condizioni fisiche (5 item)

- Sicurezza e comfort

Fattori socio-organizzativi (12 item)

- Gestione Risorse Umane
- Comunicazione
- Sicurezza del posto di lavoro

Fattori relazionali (15 item)

- Clima organizzativo
- Relazioni interpersonali con colleghi e collaboratori
- Relazioni interpersonali con i capi

Reazioni dei lavoratori (15 item)

- Motivazione
- Malessere
- Produttività

Scheda anagrafica

- Dati personali
- Dati lavorativi

## Caratteristiche del software



Schermata principale del software

**SVS - Sistema Valutazione Stress** - è un sistema di nuova generazione, in grado di effettuare in maniera completamente automatica, senza dispendio di tempi e costi, la valutazione del rischio stress lavoro-correlato, tramite il semplice inserimento di dati aziendali e dati soggettivi rilevati attraverso un apposito questionario (QSLC).

Il programma, attraverso una ben collaudata procedura informatizzata, realizza la **valutazione del livello di stress presente nell'organizzazione**, sulla base di una scala percentuale e consente la **classificazione in quattro fasce di rischio** (assente, basso, medio, alto). Il sistema di elaborazione è particolarmente complesso e consente di tener conto di **indicatori oggettivi e soggettivi e delle diverse condizioni personali dei lavoratori**. Inoltre il punteggio viene completato attraverso due correttivi, legati al **trend aziendale** ed al **benchmarking** con le altre aziende. La funzione di benchmarking consente anche di effettuare un'analisi dei diversi livelli di stress (e dei diversi fattori che li possono generare) per le diverse strutture che compongono l'organizzazione.

SVS fornisce l'indicazione rispetto al numero di questionari che si consiglia di far compilare ai dipendenti per assicurare la rappresentatività statistica del campione. Fornisce inoltre indicazioni utili su come selezionare i lavoratori che dovranno rispondere al questionario e sulle modalità di comunicazione e coinvolgimento più efficaci.

Come ben specificato nell'Accordo quadro europeo la finalità della valutazione è quella di offrire ai datori di lavoro ed ai lavoratori un quadro di riferimento per individuare e prevenire o gestire problemi di stress lavoro-correlato, non quella di attribuire la responsabilità dello stress all'individuo. Gli strumenti adottati non hanno quindi la funzione di identificare "il soggetto con il problema" ma di consentire la **rilevazione anonima delle disfunzioni organizzative** e delle percezioni dei lavoratori che contribuiscono ad identificare le condizioni su cui intervenire per eliminare, ridurre e gestire la condizione di stress al lavoro. Il sistema di rilevazione contiene una serie di dispositivi che garantiscono la possibilità di completo anonimato dei rispondenti.

## **Analisi e utilizzo dei risultati**

Sulla base delle elaborazioni dei dati effettuate dal sistema SVS, esperti di S3 Opus realizzano un rapporto finale, corredato di tabelle e grafici, predisposto in modo tale da poter essere inserito nel **documento di valutazione del rischio**. Tale rapporto fornisce indicazioni in merito a:

- metodologia seguita,
- grado di rischio rilevato nel luogo di lavoro,
- maggiori criticità emerse,
- buone pratiche per la prevenzione e la gestione del rischio stress lavoro-correlato.

Per mettere in atto un percorso di riduzione del rischio e miglioramento continuo, i risultati ottenuti attraverso la valutazione potranno essere utilizzati dall'organizzazione come base per la condivisione (discussione e comunicazione) dei risultati utili per la gestione del rischio, ma anche per la (ri)progettazione dei fattori di disagio.

L'analisi condotta attraverso il sistema SVS consente, oltre all'adempimento degli obblighi di legge in maniera rapida e puntuale, anche di facilitare **la prevenzione, la gestione e la riduzione dei problemi organizzativi che producono stress psicologico, con conseguente perdita di motivazione e produttività**. La valutazione del rischio stress lavoro-correlato potrà essere ripetuta tramite il software, annualmente o semestralmente. La ripetizione della rilevazione consentirà di costruire trend aziendali che evidenziano i risultati ottenuti dalle eventuali azioni di prevenzione intraprese per la riduzione dello stress lavoro-correlato.

## **Modalità di attivazione del servizio**

Il servizio di valutazione dello stress lavoro-correlato può essere attivato attraverso due distinte modalità operative, in presenza e a distanza. Di seguito vengono indicate le modalità di attivazione e realizzazione del servizio:

- L'azienda richiede un preventivo compilando una apposita scheda nella quale sono contenute una serie di informazioni base (n. dipendenti; n. sedi, ecc)
- S3 Opus invia il preventivo contenente diverse opzioni;
- L'azienda affida l'incarico ad S3 Opus, indicando nominativo e riferimenti del referente aziendale incaricato di seguire la procedura e specificando le caratteristiche del servizio (es. n. di questionari da somministrare, modalità di somministrazione, se, oltre alla somministrazione dei questionari, va realizzato un Focus group di approfondimento, ecc.);

### **1. rilevazione in presenza:**

- Un esperto di S3 Opus contatta il Referente aziendale per concordare le modalità e i tempi della rilevazione (ad es. la somministrazione del questionario potrà essere fatta individualmente o a piccoli gruppi; su supporto cartaceo o informatico, ecc.);
- L'esperto di S3 si reca in azienda per effettuare le rilevazioni pianificate;
- Esperti di S3 Opus, utilizzando il programma SVS, elaborano i dati e realizzano il Report, che sarà pronto entro 15 giorni dalla conclusione delle rilevazioni;
- Un esperto di S3 Opus si reca in azienda per illustrare i risultati ottenuti.

### **2. rilevazione a distanza tramite il sistema SVS:**

- S3 Opus, ricevuti l'ordine e il pagamento, abilita l'azienda ad accedere al software SVS tramite il sito di S3 Opus e contestualmente fornisce al referente indicato dall'azienda la password di accesso;
- Il Referente aziendale inserisce i dati aziendali nella apposita scheda del programma SVS (n. dipendenti, struttura organizzativa, dati su assenteismo, turnover, infortuni, ecc.). Questi dati sono protetti da password. Nel caso non si disponga di alcuni dati richiesti dal programma è possibile trovare nella sezione "Strumenti" apposite schede che facilitano la raccolta dei dati mancanti;
- SVS fornisce immediatamente l'indicazione rispetto al numero di questionari che si consiglia di far compilare ai dipendenti per assicurare la rappresentatività statistica del campione; fornisce inoltre indicazioni utili su come selezionare i lavoratori che dovranno rispondere al questionario e sulle modalità di comunicazione e coinvolgimento più efficaci;
- I dipendenti dell'azienda selezionati compilano il questionario direttamente sul sistema SVS, o accedendovi tramite password direttamente dalla loro postazione di lavoro o in occasione di incontri organizzati ad hoc dal referente aziendale della rilevazione (S3 Opus consiglia di affidare tale incarico al RLS o

ad un consulente esterno). Per garantire l'anonimato del questionario, il software impedisce a chiunque di vedere i singoli questionari compilati. Anche il lavoratore che risponde al questionario, una volta convalidati i dati non potrà più accedervi.

- Una volta completato l'inserimento dei dati, il referente aziendale invia i dati ad S3 Opus seguendo la procedura indicata nel programma;
- Il software in automatico elabora i dati e produce tabelle e grafici relativi, con l'indicazione del valore di stress rilevato, nonché l'indicazione delle buone pratiche suggerite per ridurre o prevenire i principali fattori di rischio rilevati;
- Esperti di S3 Opus validano i risultati e integrano il report finale che viene inviato al referente aziendale entro 15 giorni dalla data di invio dei dati.
- In caso di necessità, in qualunque fase del processo, è attivo un servizio di assistenza (svs@s3opus.it).