

**REGIONE TOSCANA  
PIANO REGIONALE DELLA PREVENZIONE 2020-2025**

**PIANO MIRATO DI PREVENZIONE  
STRESS LAVORO CORRELATO NEL SETTORE  
BANCARIO:  
RIEPILOGO DELLE  
BUONE PRATICHE  
INDIVIDUATE**

Rev.1 – settembre 2022

**ELENCO DELLE BUONE PRATICHE (BP)  
INDIVIDUATE NEL PP8 STRESS LAVORO CORRELATO**

L'elenco che segue, con alcune brevi note a complemento, non ha alcuna pretesa di esaustività, ed anzi è aperto alle proposte che le parti sociali vorranno formulare nello sviluppo del piano mirato, in particolare in un'ottica di bilateralità, come pure ad altre proposte che dovessero pervenire da parti interessate rilevanti, quali società scientifiche, ordini professionali, o associazioni di medici competenti e consulenti.

Nello sviluppo del piano mirato di prevenzione saranno anche diffuse, e prese in considerazione, le iniziative adottate da altre Regioni nel medesimo ambito operativo.

Le singole “buone pratiche” qui individuate sono state valutate sulla base della stessa griglia prevista per il **Premio per le buone pratiche 2020-2022** della campagna OSHA-EU «**Ambienti di lavoro sani e sicuri**»<sup>1</sup>, ed in particolare:

- (1) La buona pratica ha un rilievo diretto nel ridurre/prevenire il rischio nel luogo di lavoro?*
- (2) La buona pratica promuove una solida cultura della prevenzione del rischio nell'organizzazione?*
- (3) Esiste una chiara evidenza della partecipazione dei lavoratori, del coinvolgimento dei lavoratori e dei loro rappresentanti e dell'impegno della Direzione?*
- (4) Le misure implementate determinano reali e dimostrabili miglioramenti nella prevenzione del rischio, e, più in generale, della salute e sicurezza sul lavoro?*
- (5) L'intervento è sostenibile nel tempo?*
- (6) L'intervento potrebbe essere trasferito ad altre organizzazioni, settori di attività o Stati membri dell'Unione Europea?*

**BP1.**Applicazione dei principi guida indicati nella scheda PRIMA-EF 09 “*Buone pratiche negli interventi di gestione dello stress lavoro correlato*”<sup>2</sup>.

**Livello di applicazione:** processo di valutazione e gestione del rischio

**Fonte:** Scheda europea PRIMA-EF 09 “*Buone pratiche negli interventi di gestione dello stress lavoro correlato*”. **Punti griglia:** tutti

**BP2.**Preventiva consultazione dei lavoratori in ordine alla scelta del metodo di valutazione del rischio SLC<sup>3</sup>.

**Livello:** fase propedeutica della valutazione preliminare

**Fonte:** Proposta della Regione Toscana<sup>4</sup> **Punti griglia:** 2-3-5-6

**BP3.**Costituzione di un gruppo di valutazione e gestione del rischio SLC a cui partecipano RSPP, RLS, medico competente (ove nominato), lavoratori «esperti», rappresentanti del management aziendale (es. responsabili/referenti risorse umane, o altri dirigenti; eventualmente quadri a livello di unità locale), ed eventuali consulenti esterni<sup>5</sup>.

**Livello:** fase propedeutica della valutazione preliminare

**Fonti:** *Valutazione e gestione dei rischi collegati allo stress lavoro-correlato. Linee di indirizzo. Regione Toscana, 2011. La metodologia per la valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato. Manuale ad uso delle aziende. INAIL, 2017.* **Punti griglia:** 2-3-5-6

**BP4.**(se applicata BP3) Individuazione di un *project manager* (interno o esterno all'azienda), con l'autorità per coordinare le attività del gruppo per renderle più efficaci.

**Livello:** processo di valutazione e gestione dello SLC

**Fonte:** *La metodologia per la valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato. Manuale ad uso delle aziende. INAIL, 2017.* **Punti griglia:** 2-3-5-6

**BP5.**Implementazione, già nella fase propedeutica della valutazione preliminare del rischio da SLC, di un'adeguata attività di informazione e coinvolgimento dei lavoratori<sup>6</sup>.

**Livello:** fase propedeutica della valutazione preliminare (eventualmente da riattivare anche in fasi successive).

**Fonte:** Regione Lombardia, opuscolo “*Stress lavoro-correlato*”. **Punti griglia:** tutti

2 Di seguito abbreviato in **SLC**. Per i documenti qui citati, si rimanda al testo e alla bibliografia del documento regionale.

3 La consultazione del RLS sulle metodologie di valutazione è prevista, come per tutti i rischi, dall'art.50, c.1, lett.b), D.Lgs.81/08.

4 La proposta di BP intende favorire sin dall'inizio la condivisione del percorso tra azienda e lavoratori, al di là dell'obbligo normativo di cui al punto precedente.

5 La valutazione preliminare condotta con metodologie standardizzate, quali quella INAIL, necessita di essere condotta da soggetti con adeguata formazione ed esperienza, anche interni all'azienda, ma non necessariamente da consulenti esterni.

6 Si segnala l'opuscolo “*Stress lavoro-correlato e rischi psicosociali settore bancario*” (Regione Lombardia), riportato nella bibliografia del documento.

**BP6.** Applicazione delle indicazioni fornite con l’opuscolo “*Stress lavoro-correlato e rischi psico-sociali settore bancario*” nel processo di valutazione e gestione del rischio da SLC, allo scopo di contestualizzarlo alle peculiarità del settore bancario

**Livello:** processo di valutazione e gestione dello SLC

**Fonte:** Regione Lombardia, opuscolo “*Stress lavoro-correlato*”. **Punti griglia:** tutti

**BP7.** Implementazione di una procedura<sup>7</sup> aziendale per l’accesso dei lavoratori alla visita su richiesta a cura del medico competente, che contempli i casi di disagio lavorativo o di sospetta patologia da SLC, e includa un’adeguata diffusione all’interno dell’azienda<sup>8</sup>

**Livello:** gestione della sorveglianza sanitaria

**Fonte:** Proposta della Regione Toscana<sup>9</sup> **Punti griglia:** tutti

**BP8.** Valutazione del rischio da SLC nei lavoratori in *smart working*<sup>10</sup> (anche mediante la valutazione approfondita) ed implementazione di misure appropriate di gestione

**Livello:** fase di valutazione preliminare (e, ove previsto, di valutazione approfondita); misure di gestione dello SLC

**Fonte:** Proposta della Regione Toscana sulla base di dati della letteratura<sup>11</sup>. **Punti griglia:** tutti

**BP9.** Rilevazione dei dati relativi ad aggressioni e rapine, e successiva analisi per individuare misure preventive, correttive e di miglioramento

**Livello:** VdR; individuazione di misure preventive, correttive e di miglioramento

**Fonte:** “Linee di indirizzo per prevenire o ridurre i danni fisici e psichici dei lavoratori bancari correlati alle rapine”, elaborate dalla Commissione Tecnica della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome (17 marzo 2010). **Punti griglia:** 1-2-4-5-6

**BP10.** Implementazione di una procedura aziendale (vedi nota 6) per la prevenzione e gestione di eventi avversi con potenziale di danno fisico e psichico, quali rapine ed aggressioni

**Livello:** misure di prevenzione e gestione di rapine ed aggressioni<sup>12</sup>

**Fonte:** “Linee di indirizzo per prevenire o ridurre i danni fisici e psichici dei lavoratori bancari correlati alle rapine”, elaborate dalla Commissione Tecnica della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome (17 marzo 2010). **Punti griglia:** tutti

7 Con il termine di “*procedura*” si intende qui, in senso del tutto generale, una modalità operativa formalizzata in un documento approvato dal DdL e/o da soggetti aziendali che ne hanno l’autorità, e poi diffuso ai lavoratori, anche in assenza di un sistema di gestione per la qualità certificato (ad es. ISO 9001:2015 o 45001: 2018).

8 Questa BP è quanto mai opportuna soprattutto nelle unità locali dove i lavoratori sottoposti a sorveglianza sanitaria siano poco rappresentati, o non presenti, ed abbiano quindi limitate opportunità di contatto con il medico competente.

9 La proposta di BP intende favorire: 1) l’accesso dei lavoratori, anche nel caso in cui non siano già sottoposti a sorveglianza sanitaria per altri rischi, al supporto del medico competente; 2) la partecipazione attiva di quest’ultimo all’intero processo di gestione del rischio SLC.

10 Ad oggi non sono disponibili specifici metodi validati per questa situazione, che viene a volte denominata diversamente (ad es. “lavoro agile”), implicando anche distinzioni normative o contrattuali che in questa sede non possono rilevare.

11 . Si fa riferimento alla bibliografia del documento.

12 Include gli interventi organizzativi e sanitari (ad es. per casi di disturbo da stress post-traumatico) per i lavoratori vittime di rapina e/o aggressione.

**BP11.**Esame, agli effetti della valutazione dei rischi e della definizione di politiche attive di inclusione, delle differenze di genere<sup>13</sup>, nell’analisi dei dati e nelle azioni di miglioramento e, ove opportuno, anche nella definizione dei gruppi di valutazione e dei gruppi omogenei di lavoratori

**Livello:** valutazione preliminare e individuazione di misure preventive, correttive e di miglioramento

**Fonte:** *Proposta della Regione Toscana sulla contestualizzazione della disposizione di cui all’art.28, c.1, D.Lgs.81/08* (vedi nota 12). **Punti griglia:** tutti

**BP12.**Adozione di politiche aziendali sulla flessibilità e sulla conciliazione casa-lavoro in un’ottica di genere

**Livello:** individuazione di misure preventive e di miglioramento

**Fonte:** *Proposta della Regione Toscana sulla contestualizzazione della disposizione di cui all’art.28, c.1, D.Lgs.81/08* (vedi nota 12). **Punti griglia:** 1-2-4-5-6

**BP13.**Implementazione di politiche aziendali di *diversity management* (almeno nelle aziende di maggiori dimensioni)

**Livello:** individuazione di misure preventive e di miglioramento

**Fonte:** *Proposta della Regione Toscana sulla contestualizzazione della disposizione di cui all’art.28, c.1, D.Lgs.81/08* (vedi nota 12). **Punti griglia:** tutti

**BP14.**Introduzione di una “procedura” aziendale (vedi nota 6) per la segnalazione, la rilevazione e la gestione di eventi *mobbing*-correlati<sup>14</sup>, o potenzialmente tali (segnalazioni di casi di: patologie; contenzioso giudiziario; conflitti lavorativi; altri eventi, quali richieste di visita al medico competente da parte di lavoratori, molestie e/o aggressioni nell’organizzazione)

**Livello:** individuazione di misure preventive, correttive e di miglioramento

**Fonte:** *Proposta della Regione Toscana sulla contestualizzazione della disposizione di cui all’art.28, c.1, D.Lgs.81/08* (vedi nota 9). **Punti griglia:** tutti

**BP15.**Istituzione di un comitato aziendale per la prevenzione e la gestione di eventi *mobbing*-correlati<sup>15</sup>

**Livello:** processo di valutazione e gestione delle problematiche da *mobbing* (nelle aziende di maggiori dimensioni)

**Fonte:** *Proposta della Regione Toscana, sulla base di analoghe esperienze in altri settori lavorativi*<sup>16</sup>. **Punti griglia:** 2-3-5-6

13 Nell’esperienza corrente possono venire in rilievo per lo SLC – tra i fattori richiamati all’art.28, c.1, D.Lgs. 81/08 fattori quali le differenze di età, in particolare in relazione all’invecchiamento della popolazione lavorativa; altri casi che possono essere presi in considerazione sono la presenza di lavoratori disabili ai sensi della L.68/99, e/o appartenenti a minoranze etniche e/o linguistiche, nonché, se rilevanti nello specifico contesto aziendale, le tipologie contrattuali (presenza rilevante di lavoratori precari, o con contratti cosiddetti atipici).

14 Gli eventi correlabili al *mobbing*, in quanto derivanti da comportamenti intenzionali (come chiarito meglio nel testo), sono di difficile gestione con le modalità previste dal D.Lgs.81/08, a partire dalla stessa VdR.

15 O, anche, un altro organismo bilaterale, comunque denominato, tra azienda e rappresentanze dei lavoratori, con compiti ben definiti.

16 Ad es. per la pubblica amministrazione, i Comitati Unici di Garanzia (CUG) (da ultimo, si fa riferimento alla Direttiva n.2/ 2019 del Ministro della Pubblica Amministrazione e del Sottosegretario delegato

**BP16.** Applicazione volontaria della linea guida UNI ISO 45003:2021 “*Gestione della salute e sicurezza sul lavoro – Salute e sicurezza psicologica sul lavoro – Linee di indirizzo per la gestione dei rischi psicosociali*”<sup>17</sup>, anche indipendentemente dalla certificazione ISO 45001:2018 (almeno nelle aziende di maggiori dimensioni)

**Livello:** miglioramento del processo di valutazione e gestione del rischio con valorizzazione della partecipazione dei lavoratori

**Fonte:** Linea guida UNI ISO 45003:2021

**Punti griglia:** 2-3-5-6

**BP17.** Applicazione volontaria della norma UNI ISO 30415:2021 “*Gestione delle risorse umane – Diversità e inclusione*” (almeno nelle aziende di maggiori dimensioni)

**Livello:** individuazione di misure preventive, correttive e di miglioramento

**Fonte:** Norma UNI ISO 30415:2021.

**Punti griglia:** tutti

**Redazione a cura del Gruppo regionale stress lavoro correlato:**

Paolo Del Guerra, Antonella Melosi (Azienda USL Toscana Centro); Susanna Battaglia, Daria Farenza (Azienda USL Toscana Nord Ovest); Guglielmo Bauleo, Manuela Cucini (Azienda USL Toscana Sud Est); Rodolfo Buselli (Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana).

---

alle Pari Opportunità).

17 Per esattezza, la linea guida ISO 45003:2021 tratta appunto di “rischi psicosociali”, secondo la definizione fornita al §3.1.