



PROCEDURA OPERATIVA

SPORTELLO DI ASSISTENZA ED ASCOLTO SUL MOBBING, SUL DISAGIO LAVORATIVO E SULLO STRESS PSICOSOCIALE NEI LUOGHI DI LAVORO

Sommario

1. Scopo	
2. Responsabilità	
3. Soggetti Destinatari	
4. Definizioni	
5. Terminologia e abbreviazioni	
6. Modalità operative	
7. Imputazione dati, archiviazione atti e reportistica	
8. Documenti e Normativa di riferimento	
9. Allegati	



ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015

1. Scopo

La procedura definisce i criteri, le modalità operative e gli strumenti per la gestione dell'attività dello Sportello attivato presso lo SPISAL. La procedura individua inoltre responsabilità e compiti degli operatori nelle diverse fasi in cui si articola il processo.

2. Responsabilità

Il Responsabile del procedimento /procedura (RDP) è il Direttore SPISAL o suo Delegato (Responsabile UOS o Referente linea di lavoro). Il Responsabile dell'istruttoria (RDI) o Referente della pratica (RFP) è l'operatore a cui viene affidata l'esecuzione della pratica. Operatore/i: uno o più operatori del servizio (in genere uno coincide con l'RFP/RDI) che svolgono i compiti assegnati per le proprie competenze.

3. Soggetti Destinatari

Medici, psicologi, assistenti sanitari e infermieri professionali.

4. Definizioni

Lo **Sportello di assistenza ed ascolto sul mobbing, sul disagio lavorativo e sullo stress psico-sociale nei luoghi di lavoro di seguito Sportello** di cui all'art.6 della Legge Regionale n. 8 del 22/01/2010 è istituito in ogni Azienda ULSS, presso lo SPISAL del Dipartimento di Prevenzione con il compito di: a) fornire informazioni ed indicazioni sui diritti dei lavoratori e sui relativi strumenti di tutela; b) orientare il lavoratore presso le strutture di supporto presenti nella Regione. Lo Sportello è a disposizione di tutte le tipologie di lavoratori e lavoratrici che ne possono usufruire in forma gratuita.

Il mobbing è una forma di vessazione psicologica che viene esercitata sul luogo di lavoro attraverso attacchi o comportamenti da parte dei colleghi, dei datori di lavoro o dei superiori e si determina quando tali fatti si verificano in maniera sistematica, duratura ed intensa (Relazione di accompagnamento alla L.R. 8/10).

I rischi psicosociali riguardano alcuni aspetti della progettazione e della gestione del lavoro ed i suoi contesti sociali ed organizzativi che hanno in sé un potenziale tale da causare danni psicosociali o fisici "(Griffiths & Cox, 1995).

Lo **stress** secondo la teoria di Hans Selye, va inteso come la risposta fisiologica dell'organismo ad ogni richiesta di modificazione effettuata su di esso. Tale risposta viene anche definita "Sindrome generale di adattamento", ovvero una risposta aspecifica a qualsiasi richiesta (stressor) proveniente dall'ambiente esterno o interno, che vede coinvolti i sistemi biologici dell'organismo (nervoso, endocrino, cardiovascolare, immunitario). L'individuo può ben adattarsi nell'affrontare un'esposizione a stressor per

**ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015**

pag. 3/32

breve termine, cosa che può anche essere considerata positiva (eustress); un'esposizione prolungata e/o intensa a stressor può produrre reazioni di adattamento negative (distress). Il distress scaturisce dalla sensazione individuale di non essere in grado di rispondere alle richieste o di non essere all'altezza delle aspettative. Inoltre i singoli individui possono reagire diversamente ad una stessa situazione data e lo stesso individuo può reagire diversamente a situazioni simili in momenti diversi della propria vita. Le conseguenze del distress possono portare allo sviluppo di patologie psicosomatiche.

Lo **stress lavoro correlato** è causato da disfunzioni dell'organizzazione del lavoro e può essere definito come le "Reazioni fisiche ed emotive dannose che si manifestano quando le richieste lavorative non sono commisurate alle capacità, risorse o esigenze del lavoratore" (NIOSH, 1999). Una definizione simile viene anche citata dall'Accordo Quadro Europeo del 2004, recepito in Italia con l'Accordo Interconfederale del 09/06/2008.

Lavoratore: persona che, indipendentemente dalla tipologia contrattuale, svolge un'attività lavorativa nell'ambito dell'organizzazione di un datore di lavoro pubblico o privato, con o senza retribuzione, anche al solo fine di apprendere un mestiere, un'arte o una professione.

5. Terminologia e abbreviazioni

A.S: Assistente sanitario

Centro: Centro provinciale di Riferimento per il Benessere Organizzativo

D.Lgs: Decreto Legislativo

DVR: Documento di Valutazione dei Rischi

G.H.Q-12: Questionario "General Health Questionnaire -12" di Golberg

I. P.: Infermiere professionale

L.R.: Legge Regionale

SPISAL: Servizio Prevenzione Igiene e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro

Sportello: Sportello di assistenza ed ascolto sul mobbing, sul disagio lavorativo e sullo stress psico-sociale nei luoghi di lavoro

6. Modalità operative

Fasi di lavoro

A. Primo contatto del lavoratore con lo Sportello

La richiesta del lavoratore può giungere telefonicamente, di persona o tramite e-mail; in quest'ultimo caso l'Operatore contatta telefonicamente l'utente.

L'Operatore, dopo essersi presentato, raccoglie le seguenti informazioni:

- dati anagrafici del lavoratore (cognome, nome, data e luogo di nascita, residenza) e recapito telefonico;
- sede di lavoro, anche per verificare che l'azienda sia ubicata nel territorio di competenza della ULSS e, in caso contrario, l'operatore fornisce i riferimenti dello sportello dello Spisal competente;



ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015

- sintesi del motivo della richiesta.

L'Operatore, verificato che la problematica sia inerente al disagio lavorativo e/o ai rischi psicosociali, fissa un appuntamento con il lavoratore per il colloquio individuale di orientamento richiedendo di presentarsi con eventuale documentazione lavorativa/aziendale correlata al disagio lamentato e sulla sua condizione di salute. Non è necessaria l'impegnativa del medico di medicina generale.

B. Colloquio individuale di orientamento

Il colloquio deve essere svolto in un ambiente riservato e possibilmente senza interruzioni e viene condotto da uno o più Operatori appartenenti alle seguenti figure professionali: Medico del Lavoro, A. S., I.P, Psicologo.

L'Operatore, prima di iniziare, chiarisce le funzioni dello Sportello e la modalità di effettuazione del colloquio, acquisisce il **consenso al trattamento dei dati** – utilizzando la modulistica specifica aziendale – spiegando che saranno utilizzati dal Servizio e, eventualmente, trasmessi al Centro. Acquisisce inoltre eventuale documentazione in possesso del lavoratore.

Durante il colloquio vengono utilizzati due strumenti, la **Scheda Filtro** (allegato 1) ed il **Questionario GHQ-12** (allegato 2).

La Scheda filtro, necessaria a condurre l'intervista semi-strutturata da parte dell'Operatore, è costituita da tre sezioni:

- I. Dati utili alla comprensione del caso (dati anagrafici, dati aziendali, dati complessivi sulla storia della persona);
- II. Identificazione della condizione di disagio lavorativo;
- III. Considerazioni conclusive.

Il **General Health Questionnaire** (GHQ -12) è compilato autonomamente dal lavoratore e consente di indagare la presenza di elementi di distress. Elaborato da David P. Goldberg è composto da 12 item e valuta la presenza e la frequenza di una serie di sintomi non cronici di cui il soggetto ha sofferto nelle ultime due settimane. Può essere considerato un indicatore della misurazione del benessere psicologico a breve termine. L'Operatore dopo essersi assicurato che il lavoratore abbia letto e compreso le istruzioni ed abbia risposto a tutte le domande, calcola il punteggio secondo il metodo "Likert" che prevede l'assegnazione di un punteggio 0-1-2-3 per le quattro modalità di risposta presenti nel testo. L'esito del punteggio viene riportato nella seconda sezione della Scheda filtro.

C. Esito del colloquio e conclusione dell'attività

**ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015**

Alla conclusione del colloquio l'Operatore completa, in autonomia, la seconda sezione della scheda filtro identificando eventuali condizioni di costrittività organizzative e/o di attacchi alla persona.

Se non vengono rilevate condizioni lavorative negative né alterazioni dello stato di salute si conclude con "assenza di sintomi, di costrittività organizzative, di attacchi alla persona".

Se vengono rilevate costrittività organizzative e/o attacchi alla persona e/o alterazione dello stato di salute il lavoratore viene orientato verso una o più strutture di supporto presenti nel territorio, in base al problema riferito, alla documentazione presentata ed ai dati raccolti.

Le conclusioni, di norma condivise con il Medico del lavoro, vengono annotate nella terza sezione della scheda filtro.

Gli esiti dell'attività vengono inoltre riportati in un **modulo esito attività sportello** (allegato 3), che viene consegnato al lavoratore al termine del colloquio o in un incontro differito oppure inviato tramite posta (raccomandata o pec). Il modulo viene firmato dall'operatore/i, dal medico del lavoro e dal lavoratore per ricevuta; una copia viene allegata alla pratica dello Sportello.

Le strutture di supporto, presenti nel territorio, sono identificabili in:

- Direzione Territoriale del Lavoro (DTL), per condizioni riferibili ad applicazioni contrattuali (conciliazione, controversie ed arbitrato);
- Consigliera di Parità Provinciale (CPP) per condizioni riferibili a discriminazioni (genere, provenienza, età o altro);
- Consigliere di fiducia per interventi di benessere organizzativo;
- Centro di Salute Mentale o Servizio di Psicologia Territoriale per eventuale supporto terapeutico informando il medico di medicina generale;
- Figure della prevenzione e della sicurezza presenti nell'azienda di provenienza per interventi in materia di salute e sicurezza attivabili direttamente dall'interno dell'organizzazione (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, Medico Competente).

Nelle situazioni in cui il caso richieda un approfondimento di tipo diagnostico e/o organizzativo l'Operatore invia il lavoratore al **Centro** previa verifica, in via generale, della presenza di un punteggio ≥ 20 nel questionario GHQ-12 ed almeno uno dei seguenti criteri:

1°. È presente almeno una condizione di costrittività organizzativa.

2°. Sono presenti almeno quattro condizioni inquadrabili come attacchi alla persona.

In questi casi l'Operatore dello Sportello invia al Centro copia del modulo conclusione colloquio. Il lavoratore viene invitato a prendere contatto telefonico con il Centro per fissare il primo appuntamento.



ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015

pag. 6/32

Il Centro, prima della trattazione del caso, richiede allo Sportello inviante la documentazione correlata allo stesso (scheda filtro, GHQ-12 ed eventuale altra documentazione fornita in sede di colloquio).

Il Centro al termine dell'attività invierà una nota conclusiva allo Sportello che verrà allegata alla pratica.

Qualora dal colloquio emerga che la problematica sia di tipo organizzativo e non vi sia un problema di salute l'operatore attiverà l'intervento dello Spisal che, nell'eventuale indagine in ambiente di lavoro, potrà avvalersi del supporto delle figure professionali del Centro.

D. Follow up

L'operatore a distanza di 6/12 mesi dal colloquio effettuerà una telefonata per verificare se il lavoratore ha seguito l'orientamento indicato e se la situazione lavorativa è mutata. L'intervista telefonica sarà semistrutturata secondo il **modulo di Follow up** (allegato 4). Se l'esito dell'orientamento prevedeva "assenza di sintomi correlabili alle condizioni di lavoro" non sarà necessario il follow up.

7. Imputazione dati, archiviazione atti e reportistica

L'attività relativa allo Sportello viene periodicamente registrata nel sistema gestionale regionale *Prevnet*, secondo le note operative in allegato (allegato 5).

L'Operatore inserirà anche nell'apposito file (allegato 6) le informazioni utili al monitoraggio annuale dell'attività dello Sportello.

La pratica, archiviata secondo la modalità della documentazione sanitaria, contiene: il modulo consenso al trattamento dei dati, scheda filtro, questionario GHQ-12, appunti sul caso/breve relazione, eventuale documentazione presentata dal lavoratore, il modulo esito attività sportello, eventuale relazione finale del Centro e il modulo di follow up.

8. Documenti e Normativa di riferimento

- D. Lgs n. 81 del 9 aprile 2008 e s.m.i
- L.R. n. 8 del 22 gennaio 2010 "Prevenzione e contrasto dei fenomeni di mobbing e tutela della salute psicosociale della persona sul luogo del lavoro"
- Relazione di accompagnamento alla L.R 8/10
- Circolare Inail 71/03 -Allegato 1-
- Indagine ISTAT "Il disagio nelle relazioni lavorative- Anni 2008-2009"
- Accordo Quadro Europeo sullo stress lavoro correlato del 8/10/2004
- Accordo Interconfederale per il recepimento dell'Accordo quadro sullo stress lavoro correlato del 09/06/2008



ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015

pag. 7/32

9. Allegati

Allegato 1: Scheda Filtro

Allegato 2: General HealthQuestionnaire (GHQ -12) di Goldberg

Allegato 3: Modulo esito attività sportello

Allegato 4: Modulo di follow up

Allegato 5: Procedura inserimento pratica in Prevnet

Allegato 6: File raccolta dati



Allegato 1 – scheda filtro

SPISAL AULSS n. ... (logo)

**SPORTELLO DI ASSISTENZA ED ASCOLTO SUL MOBBING, SUL DISAGIO LAVORATIVO E
SULLO STRESS PSICO-SOCIALE NEI LUOGHI DI LAVORO (ART. 6 LR 8/10)**

DATA COLLOQUIO _____

PRIMA SEZIONE

DATI ANAGRAFICI

NOME _____ COGNOME _____

GENERE M F DATA E LUOGO DI NASCITA _____

NAZIONALITA' _____

RESIDENZA/DOMICILIO _____

RECAPITI TELEFONICI/EMAIL _____

STATO CIVILE

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Celibe/Nubile | <input type="checkbox"/> Vedovo/a |
| <input type="checkbox"/> Coniugato/a Convivente | <input type="checkbox"/> N° figli _____ |
| <input type="checkbox"/> Divorziato/a-Separato/a | <input type="checkbox"/> Età figli _____ |

TITOLO DI STUDIO

- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> Licenza elementare | _____ |
| <input type="checkbox"/> Licenza media inferiore | _____ |
| <input type="checkbox"/> Qualifica professionale | _____ |
| <input type="checkbox"/> Diploma di scuola media superiore | _____ |
| <input type="checkbox"/> Laurea (specificare) | _____ |
| <input type="checkbox"/> Master/Qualifica Post Laurea | _____ |

INVIATO DA

- Medico di base
- Medico competente
- Medico fiscale
- Specialista (es. psichiatra, psicologo, neurologo ...) _____
- Sindacato



ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015

pag. 9/32

- Avvocato
- Enti del territorio (es. DTL, INAIL, CDP, CDF...) _____
- Sua iniziativa
- Altro (indicare) _____



ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015

DATI AZIENDALI

NOME AZIENDA _____

N° LAVORATORI AZIENDA _____

TIPO DI ORGANIZZAZIONE IN CUI LAVORA

- Privata
- Pubblica
- Terzo settore (ONLUS, cooperative, associazioni etc)

SETTORE ATECO	
1.	Agricoltura, silvicoltura e pesca
2.	Estrazione di minerali da cave e miniere
3.	Attività manifatturiere
4.	Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata
5.	Fornitura di acqua; reti fognarie, attività di gestione dei rifiuti e risanamento
6.	Costruzioni
7.	Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di autoveicoli e motocicli
8.	Trasporto e magazzinaggio
9.	Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione
10.	Servizi di informazione e comunicazione
11.	Attività finanziarie e assicurative
12.	Attività immobiliari
13.	Attività professionali, scientifiche e tecniche
14.	Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese
15.	Amministrazione pubblica e difesa;
16.	Istruzione
17.	Sanità e assistenza sociale
18.	Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento
19.	Altre attività di servizi
20.	Attività di famiglie e convivenze come datori di lavoro per personale domestico; produzione di beni e servizi indifferenziati per uso proprio da parte di famiglie e convivenze
21.	Organizzazioni ed organismi extraterritoriali

DATA/ANNO DI ASSUNZIONE _____

ASSUNTO SECONDO L.68/99 O ALTRE AGEVOLAZIONI ? si no

USUFRUISCE DI PERMESSI ex L.104/92 ? si no

TIPOLOGIA DI CONTRATTO

- Tempo indeterminato
- Tempo determinato
- Altro (specificare) _____

LIVELLO DI INQUADRAMENTO

- Dirigente/
- Quadro
- Impiegato
- Operaio
- Altro (specificare) _____



ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015

ORARIO DI LAVORO

- Part-time dalle _____ alle _____
- Full-time dalle _____ alle _____
- Altro _____ dalle _____ alle _____

IN QUALE REPARTO/ AREA AZIENDALE LAVORA? _____

QUAL'E' LA SUA MANSIONE? _____

E' SOTTOPOSTO A SORVEGLIANZA SANITARIA? si no

SE SI, CI SONO LIMITAZIONI? _____

CHI E' IL SUO DIRETTO RESPONSABILE? (es. titolare/capo reparto/ufficio)

ORGANIGRAMMA DELL' AZIENDA O DEL REPARTO

L'AZIENDA E' IN RIORGANIZZAZIONE ? si no

SVOLGE ATTIVITA' SINDACALE AZIENDALE ? si no

SVOLGE LA FUNZIONE DI RLS? si no

LE INFORMAZIONI IN AZIENDA/ENTE COME VENGONO TRASMESSE?

- Email
- Telefono



ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015

pag. 12/32

- Bacheche
- Volantini
- Comunicazioni scritte inserite
nella busta paga
- “Passa parola”
- Altro _____

VENGONO EFFETTUATE RIUNIONI ? si no



ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015

E' in possesso di documentazione aziendale che attesti quanto riferito?
(contestazioni disciplinari, e-mail, valutazioni di attività)

si _____ (allegare) no

In seguito a questa condizione in ambito lavorativo, si è assentato dal lavoro per malattia

- No
- Sì, sono stato in malattia dal _____ al _____

E' in possesso di documentazione sanitaria che attesti la presenza di patologie psichiche e/o psicosomatiche in relazione alla situazione lavorativa vissuta?

si _____ (allegare) no

E' stato compilato un certificato per sospetta malattia professionale?

si _____ (allegare) no

Ha avviato un'azione legale contro l'azienda ?

si _____ no

E' in corso un'azione sindacale?

si _____ no

Ha parlato della sua situazione con

datore di lavoro, RSPP, RLS , MC

altro _____



ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015

Procedere a somministrazione questionario (lavoratore) e compilazione seconda sezione (operatore)

SECONDA SEZIONE (solo operatore)

IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI DISAGIO

Indicare quali situazioni sono emerse durante il colloquio

COSTRITTIVITÀ ORGANIZZATIVA (ultimi 6 mesi)		SI
1	Marginalizzazione dell'attività lavorativa	
2	Svuotamento delle mansioni	
3	Mancata assegnazione dei compiti lavorativi, con inattività forzata	
4	Mancata assegnazione degli strumenti di lavoro	
5	Ripetuti trasferimenti ingiustificati	
6	Prolungata attribuzione di compiti dequalificanti rispetto al profilo professionale posseduto	
7	Prolungata attribuzione di compiti esorbitanti o eccessivi anche in relazione a eventuali condizioni di handicap psico-fisici	
8	Impedimento sistematico e strutturale all'accesso a notizie	
9	Inadeguatezza strutturale e sistematica delle informazioni inerenti l'ordinaria attività di lavoro	
10	Esclusione reiterata del lavoratore rispetto ad iniziative formative, di riqualificazione e aggiornamento Professionale	
11	Esercizio esasperato ed eccessivo di forme di controllo.	

ATTACCHI ALLA PERSONA (ultimi 6 mesi)		SI
A. Attacchi alla libertà di espressione e alla comunicazione		
1	Criticata senza che ve ne fosse motivo	
2	Scenate o sfuriate	
3	Umiliata o presa a parolacce	
4	Minacce verbali o scritte	
B. Attacchi all'immagine sociale e alla reputazione		
5	Parlato male, calunniata, deriso o fatto scherzi pesanti	
6	Offese o offerte di tipo sessuale che ha ritenuto inopportune	
7	L'abbiano attaccata per le sue opinioni politiche o religiose	
8	L'abbiano attaccata per la sua età o provenienza	
9	L'abbiano attaccata per il suo genere	
C. Attacchi alla situazione professionale		
10	Impedito di ottenere promozioni o incentivi o riconoscimenti che invece hanno avuto altri suoi colleghi	
11	Inflitto sanzioni o controlli disciplinari immotivati	
D. Attacchi alle relazioni sociali incluso l'isolamento sistematico		
12	Impedito di incontrare o parlare con colleghi con cui andava d'accordo e si trovava bene	
13	Non hanno più rivolto la parola	
14	Volutamente esclusa da occasioni di incontro, cene sociali, riunioni o informazioni di lavoro, conversazioni	
E. Attacchi alla salute		
15	Aggressione fisica	
16	Molestie, violenze sessuali	



ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015

PUNTEGGIO

STRUMENTO	PUNTEGGIO OTTENUTO <i>(indicare)</i>	CRITERIO	PRESENTE
1. Questionario sulla Salute G.H.Q.-12		≥ 20	
2. Costrittività organizzative		1	
3. Attacchi alla persona		≥ 4	
RISULTATO NUMERO CRITERI PRESENTI			

TERZA SEZIONE

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Eventuale ulteriore colloquio in data _____

In riferimento alla condizione individuata si conclude con:

- Nessun orientamento

ORIENTAMENTO VERSO:

- Direzione Territoriale del Lavoro (DTL), per condizioni riferibili ad applicazioni contrattuali (conciliazione, controversie ed arbitrato)
- Consiglieria di Parità Provinciale (CPP) per condizioni riferibili a discriminazioni (genere, provenienza, età o altro)
- Consigliere di fiducia per interventi di benessere organizzativo (qualora il lavoratore provenga da una Pubblica Amministrazione in cui sia presente tale figura)
- Centro di Salute Mentale o Servizio di Psicologia Territoriale per eventuale supporto terapeutico informando il medico di medicina generale
- Figure della prevenzione e della sicurezza presenti nell'azienda di provenienza (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, Medico Competente) per interventi in materia di sicurezza attivabili direttamente dall'interno dell'organizzazione.



ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015

**QUESTIONARIO SULLA SALUTE
G.H.Q.- 12 di D. Goldberg**

- Centro di riferimento provinciale per il Benessere Organizzativo per l'approfondimento diagnostico
- Spisal
- Altro _____

DATA _____ OPERATORE/I _____

Allegato 2 GHQ-12

Compilato da: _____

Data: _____

**ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015**

Per favore leggere attentamente quanto segue e rispondere a tutte le domande. Rispondete con sincerità. I dati di questo questionario saranno tenuti riservati e saranno utilizzati solo per scopi statistici e scientifici.

Vorremmo sapere se, durante le ultime due settimane, avete avuto qualche disturbo di tipo medico e in generale come è il vostro stato di salute. Rispondete, per favore, semplicemente mettendo una X sulla risposta che meglio si adatta a Voi. Ricordate che vorremmo conoscere i disturbi di cui soffrite o di cui avete sofferto recentemente, nelle ultime due settimane, non i disturbi di molto tempo fa.

Vi ringraziamo in anticipo per la Vostra collaborazione. E' importante che Voi rispondiate a tutte le domande.

RECENTEMENTE:

1. Avete perso molto sonno per delle preoccupazioni?	No	Non più del solito	Un po' più del solito	Molto più del solito
2. Vi siete sentiti costantemente sotto stress (tensione)?	No	Non più del solito	Un po' più del solito	Molto più del solito
3. Siete stati in grado di concentrarvi sulle cose che facevate?	Meglio del solito	Come al solito	Meno del solito	Molto meno del solito
4. Vi siete sentiti utili?	Più del solito	Come al solito	Meno utile del solito	Molto meno del solito
5. Siete stati in grado di affrontare i vostri problemi?	Più del solito	Come al solito	Meno del solito	Molto meno del solito
6. Vi siete sentiti capaci di prendere decisioni?	Più del solito	Come al solito	Meno del solito	Molto meno del solito
7. Avete avuto l'impressione di non essere in grado di superare le difficoltà?	No	Non più del solito	Un po' più del solito	Molto più del solito
8. Vi siete sentiti, tutto sommato, abbastanza contenti?	Più del solito	Circa come al solito	Meno del solito	Molto meno del solito
9. Siete stati in grado di svolgere le vostre attività quotidiane?	Più del solito	Come al solito	Meno del solito	Molto meno del solito
10. Vi siete sentiti infelici o depressi?	No	Non più del solito	Un po' più del solito	Molto più del solito
11. Avete perso la fiducia in voi stessi?	No	Non più del solito	Un po' più del solito	Molto più del solito
12. Avete pensato di essere una persona senza valore?	No	Non più del solito	Un po' più del solito	Molto più del solito



ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015

Firma _____

Allegato 3 - Modulo esito attività sportello

Esito dell'accesso allo "Sportello di assistenza ed ascolto sul mobbing, sul disagio lavorativo e sullo stress psico-sociale nei luoghi di lavoro".

Luogo e data _____

Egr. Signore/Gentile Signora _____,

a seguito del colloquio e dei risultati degli strumenti utilizzati il giorno _____ allo "Sportello di assistenza ed ascolto sul mobbing, sul disagio lavorativo e sullo stress psico-sociale nei luoghi di lavoro" di questo Spisal,

si comunica che è stata rilevata la seguente situazione:

- Assenza di sintomi, di costrittività organizzative, di attacchi alla persona
- Presenza di sintomatologia non correlabile alle condizioni di lavoro
- Presenza di costrittività organizzative e/o attacchi alla persona in assenza di sintomi
- Presenza di costrittività organizzative e/o attacchi alla persona in presenza di sintomi

In riferimento alla condizione individuata,

- non si ritiene necessario orientarla verso altri servizi territoriali
- si ritiene opportuno orientarla verso:
 - Direzione Territoriale del Lavoro (DTL), per condizioni riferibili ad applicazioni contrattuali (conciliazione, controversie ed arbitrato)
 - Consigliera di Parità Provinciale (CPP) per condizioni riferibili a discriminazioni (genere, provenienza, età o altro)
 - Consigliere di fiducia per interventi di benessere organizzativo
 - Centro di Salute Mentale o Servizio di Psicologia Territoriale per eventuale supporto terapeutico attraverso l'interessamento del medico di medicina generale
 - Figure della prevenzione e della sicurezza presenti nell'azienda di provenienza (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, Medico Competente) per interventi in materia di sicurezza attivabili direttamente dall'interno dell'organizzazione.
 - Centro di riferimento provinciale per il benessere organizzativo per l'approfondimento diagnostico
 - Altro _____

Note _____

Lavoratore per ricevuta

Operatore/i



Medico del lavoro

Allegato 4 Modulo follow up

“Sportello di assistenza ed ascolto sul mobbing, sul disagio lavorativo e sullo stress psico–sociale nei luoghi di lavoro”- Follow up

DATA _____

COGNOME E NOME _____

MONITORAGGIO A _____ MESI DAL COLLOQUIO DI ORIENTAMENTO.

ORIENTATO A

1. E' andato presso la struttura/strutture di supporto che le avevamo indicato? SI NO

2. Se NO per quale motivo?

3. Lavora ancora presso la stessa ditta? SI NO

4. Se NO per quale motivo?

5. Ha cambiato mansione/reparto? SI NO

6. L'attuale situazione lavorativa è:

Migliorata

Stabile

Peggiorata



ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015

7. I suoi sintomi sono:

Migliorati

Stabili

Peggiorati

OPERATORE _____

Allegato 5 - Procedura inserimento pratica in Prevnet

Regione del Veneto



**Applicativo Regionale Prevnet
per la gestione della sicurezza e della salute
nei luoghi di lavoro**



Manuale Operativo
Sportelli di assistenza e ascolto sul Mobbing,
sul disagio lavorativo
e sullo stress psicosociale sui luoghi di lavoro

Predisposto in collaborazione con il Settore Sistema Informativo SSR – Area Sanità e Sociale

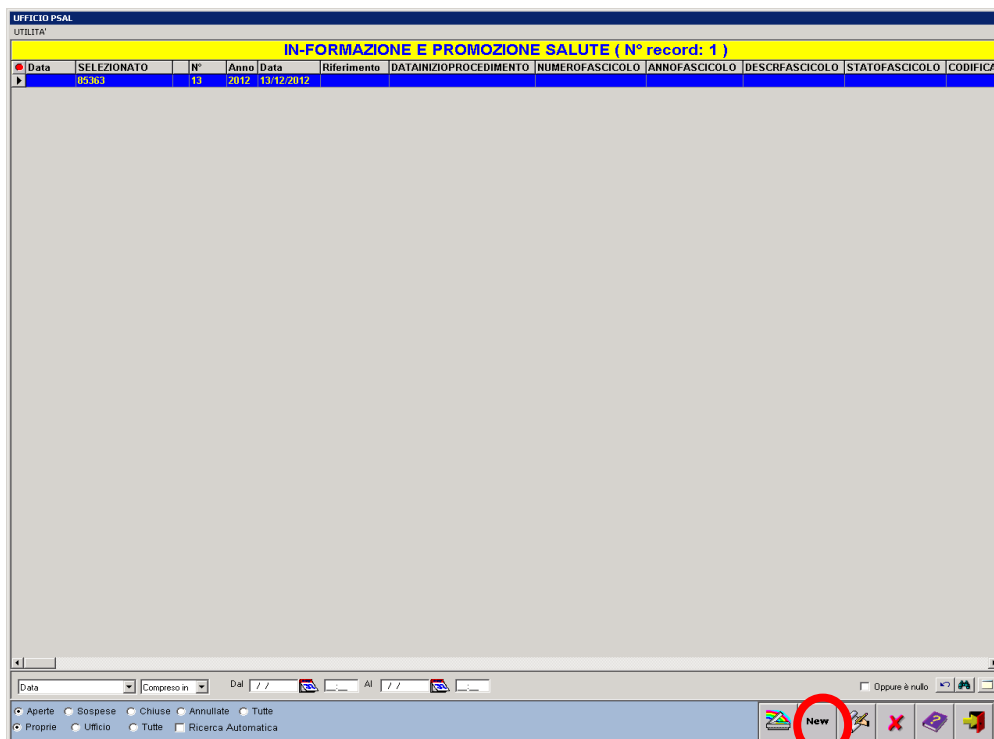
➤ **REGISTRAZIONE DELLA PRATICA**

La registrazione di pratiche riferite a assistenza e ascolto sul Mobbing, sul disagio lavorativo e sullo stress psicosociale sui luoghi di lavoro deve avvenire nella procedura **FORMAZIONE: IN-FORMAZIONE E PROMOZIONE SALUTE.**



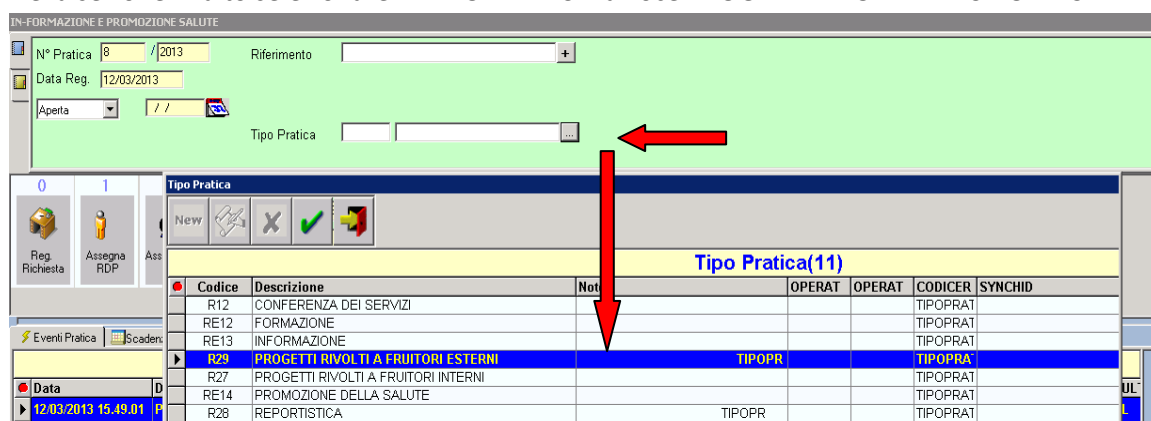
ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015

La fase di creazione della pratica è rimasta invariata, cioè cliccare su NEW



Inserire come richiesto la data di registrazione e l'operatore di inserimento e cliccare sulla spunta verde.

Nella sezione in alto selezionare in TIPO PRATICA la voce PROGETTI RIVOLTI A FRUITORI ESTERNI





ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015

PASSO REGISTRAZIONE RICHIESTA

Inserire le seguenti informazioni:

Data Richiesta: inserire la data del primo contatto dell'utente

Provenienza: selezionare la provenienza della Richiesta cioè la struttura/ente/professionista che ha indirizzato l'utente allo sportello.

Descrizione richiesta: è un campo note da usare per eventuali annotazioni

Richiedente: equivale al Committente che verrà registrato nel passo "In-Formaz/Assistenza"

Riferita a: inserire la ditta/unità locale presso cui l'utente lavora

ASSEGNA RDP

Caricare il Responsabile di Procedimento e il Referente della Pratica



ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015

ASSEGNA PRATICA

Registrare tutti gli operatori coinvolti nella pratica

IN-FORMAZ/ASSISTENZA

In questo passo compilare solo il folder DESCRIZIONE INTERVENTO e il folder ATTIVITA' SVOLTA come suggerito sotto.



ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015

DESCRIZIONE INTERVENTO

The screenshot displays the 'IN-FORMAZIONE E PROMOZIONE SALUTE' application. At the top, there are input fields for 'N° Pratica' (1 / 2013), 'Riferimento' (pippo), and 'Data Reg.' (05/03/2013). Below this is a navigation bar with icons for 'Reg. Richiesta', 'Assegna RDP', 'Ass. Pratica', 'In-Formaz/ Assistenza' (highlighted with a red box and a red arrow), 'Formazione', 'Riunioni Operative', 'Form. Comu', and 'Quantum'. The main window shows the 'In-Formaz/ Assistenza' form with a 'Descrizione Intervento' section. This section contains several fields: 'Committente' (with a dropdown menu showing 'DI - DITTE/ENTI'), 'Tipo Intervento', 'Codifica Scheda', 'Area Tematica', 'Progetto', 'Intervento Fuori Progetto', and 'Note'. A red arrow points to the 'Committente' field.

Committente: selezionare la voce utente e caricare il nome e cognome dell'utente. Se non è presente negli archivi anagrafici procedere con un nuovo inserimento.

Area Tematica: selezionare la voce RISCHI PSICOSOCIALI e cliccare la spunta.



ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015

Codice	Descrizione	N	SYNCHID
R20	AGENTI CHIMICI		
R17	ALCOL DROGHE		
R26	ALTRO		
R22	AMIANTO		
R23	ATMOSFERE ESPLOSIVE		
R3	ATTREZZATURE DI LAVORO		
R19	CAMPI ELETTROMAGNETICI		
R7	CANCEROGENI		
R4	CANTIERI TEMPORANEI		
R13	DPI		
R12	EMERGENZE		
R16	ERGONOMIA MMC		
R10	FORMAZIONE INFORMAZIONE ADDESTRAMENTO		
R14	IMPIANTI ELETTRICI		
R25	NIP		
R1	OBBLIGHI DELLE FIGURE DELLA PREVENZIONE		
R21	RADIAZIONI OTTICHE ARTIFICIALI		
R24	RISCHI PSICOSOCIALI		

Note: annotazioni utili (facoltative)

ATTIVITA' SVOLTA

Serve per inserire le attività svolte durante l'intervento "Sportello di orientamento e ascolto per i casi di disagio lavorativo".

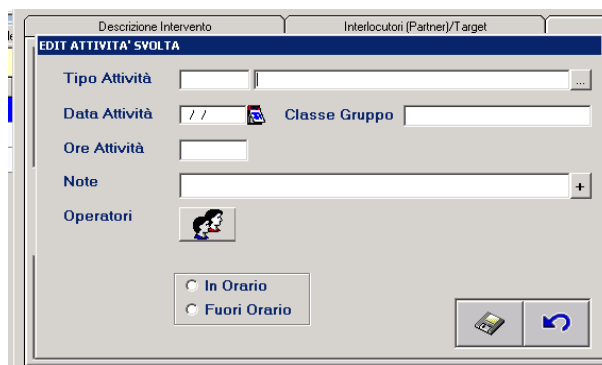
The screenshot shows the 'In-Formaz/ Assistenza' window with the following details:

- N° Pratica: 7 / 2012
- Data Reg: 07/12/2012
- Procedura: AF
- INFORMAZIONE E PROMOZIONE SALUTE
- In Corso:

The 'Attività svolta' section is active, showing a table with columns: DataAttivit, Ore, Note, DescrTipoAttivita, Operatori. A 'New' button is circled in red. Below the table are fields for 'Verifica Apprendimento', 'Verifica Impatto', and 'Verifica Gradimento'. The 'Materiali utilizzati N° 0' section is also visible below.

Nella schermata che si apre dopo aver cliccato NEW inserire le informazioni richieste:

ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015



Tipo attività: scegliere la voce più adatta tra quelle proposte

Data attività: data in cui si è svolta l'attività

Ore attività: durata dell'attività

Note: eventuali annotazioni (facoltative)

Operatori: operatori SPISAL coinvolti nell'intervento

Selezionare la voce *In Orario*

E' possibile inserire più attività per la stessa pratica cliccando sempre NEW.

Al termine della registrazione di tutte le informazioni procedere alla chiusura dei passi e successivamente della pratica.

Allegato 6: File raccolta dati

Al fine di fornire un riepilogo sarà compilata in formato excel una tabella contenente i seguenti campi

UTENTE					TOTALE
n.praticaPprevnet					
SESSO					
Femmina					0
Maschio					0
INVIATO DA					
Medico di base					0
Medico competente					0
Medico fiscale					0



ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015

Specialista (es. psichiatra, psicologo, neurologo)					0
Sindacato					0
Avvocato					0
Enti del territorio (es. DTL, INAIL, CDP, CDF...)					0
Sua iniziativa					0
Altro (indicare)					0
SETTORE					
Pubblico					0
Privato					0
ATECO					
Agricoltura, silvicoltura e pesca					0
Estrazione di minerali da cave e miniere					0
Attività manifatturiere					0
Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata					0
Fornitura di acqua; reti fognarie, attività di gestione dei rifiuti e risanamento					0
Costruzioni					0
Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di autoveicoli e motocicli					0
Trasporto e magazzinaggio					0
Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione					0
Servizi di informazione e comunicazione					0
Attività finanziarie e assicurative					0
Attività immobiliari					0
Attività professionali, scientifiche e tecniche					0
Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese					0
Amministrazione pubblica e difesa;					0
Istruzione					0
Sanità e assistenza sociale					0
Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento					0
Altre attività di servizi					0
Attività di famiglie e convivenze come datori di lavoro per personale domestico; produzione di beni e servizi indifferenziati per uso proprio da parte di famiglie e convivenze					0
Organizzazioni ed organismi extraterritoriali					0
COSTRITTIVITA' ORGANIZZATIVA (ultimi 6 mesi)					
Marginalizzazione dell' attività lavorativa					0



ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015

Svuotamento delle mansioni					0
Mancata assegnazione dei compiti lavorativi, con inattività forzata					0
Mancata assegnazione degli strumenti di lavoro					0
Ripetuti trasferimenti ingiustificati					0
Prolungata attribuzione di compiti dequalificanti rispetto al profilo professionale posseduto					0
Prolungata attribuzione di compiti esorbitanti o eccessivi anche in relazione a eventuali condizioni di handicap psico-fisici					0
Impedimento sistematico e strutturale all'accesso a notizie					0
Inadeguatezza strutturale e sistematica delle informazioni inerenti l'ordinaria attività di lavoro					0
Esclusione reiterata del lavoratore rispetto ad iniziative formative, di riqualificazione e aggiornamento Professionale					0
Esercizio esasperato ed eccessivo di forme di controllo.					0
ATTACCHI ALLA PERSONA					
Criticata senza che ve ne fosse motivo					0
Scenate o sfuriate					0
Umiliata o presa a parolacce					0
Minacce verbali o scritte					0
Parlato male, calunniata, deriso o fatto scherzi pesanti					0
Offese o offerte di tipo sessuale che ha ritenuto inopportune					0
L'abbiano attaccata per le sue opinioni politiche o religiose					0
L'abbiano attaccata per la sua età o provenienza					0
L'abbiano attaccata per il suo genere					0
Impedito di ottenere promozioni o incentivi o riconoscimenti che invece hanno avuto altri suoi colleghi					0
Inflitto sanzioni o controlli disciplinari immotivati					0
Impedito di incontrare o parlare con colleghi con cui andava d'accordo e si trovava bene					0



ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015

Non hanno più rivolto la parola					0
Volutamente esclusa da occasioni di incontro, cene sociali, riunioni o informazioni di lavoro, conversazioni					0
Aggressione fisica					0
Molestie, violenze sessuali					0
ESITO ACCESSO SPORTELLLO					
Il lavoratore non intende proseguire					0
Il caso non richiede alcun orientamento					0
Centro di riferimento provinciale per il Benessere Organizzativo per l'approfondimento diagnostico					0
Direzione Territoriale del Lavoro (DTL), per condizioni riferibili ad applicazioni contrattuali (conciliazione, controversie ed arbitrato)					0
Consigliera di Parità Provinciale (CPP) per condizioni riferibili a discriminazioni (genere, provenienza, età o altro)					0
Consigliere di fiducia per interventi di benessere organizzativo (qualora il lavoratore provenga da una Pubblica Amministrazione in cui sia presente tale figura)					0
Centro di Salute Mentale o Servizio di Psicologia Territoriale per eventuale supporto terapeutico informando il medico di medicina generale					0
Figure della prevenzione e della sicurezza presenti nell'azienda di provenienza (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, Medico Competente) per interventi in materia di sicurezza attivabili direttamente dall'interno dell'organizzazione.					0
Spisal					0
Altro					0
EVENTUALE COINVOLGIMENTO DELL'AZIENDA					
Ispezione/sopralluogo					0
Richiesta documentale					0
Colloquio con figure aziendali: DDL					0
Colloquio con figure aziendali: MC					0
Colloquio con figure aziendali: RSPP					0
Colloquio con figure aziendali: RLS					0



ALLEGATO A alla Dgr n. 761 del 14 maggio 2015

Colloquio con figure aziendali: ALTRO					0
Altro (specificare)					0
COLLOQUI SUCCESSIVI AL PRIMO					
Prima dell'invio al Centro di Riferimento per il Benessere Organizzativo					0
Dopo l'invio al Centro di Riferimento per il Benessere Organizzativo					0
Altro (specificare)					0
Il lavoratore ha continuato il contatto con lo sportello dopo il primo colloquio (email, telefono, di persona)					0