



SENIOR RESIDENCE

**Residenza
Sanitaria
Assistenziale
Torino**

STRESS DA LAVORO CORRELATO

Cod. PR_27

Rev 02

Pagina 1 di 27

Sommario

1. ANALISI DELLE ATTIVITA' A RISCHIO STRESS NELLE R.S.A.	4
1.1 Riferimenti normativi	4
1.2 Strumenti adottati	4
1.3 Inquadramento generale	5
1.4 Fenomeni analizzati	5
1.5 Flusso delle attività nelle RSA	6
2 MODALITA' DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS	7
2.1 Valutazione dello stress da rapporti con utenti	7
2.1.2 Analisi dei risultati	7
Anno 2020	7
Anno 2019	7
Anno 2018	7
Anno 2017	7
Anno 2016	7
Anno 2015	7
Anno 2014	8
Anno 2013	8
Anno 2012	8
Anno 2011	8
Anno 2010	8
2.2 Valutazione dello stress da rapporti interni	9
2.2.2 Analisi dei risultati	9
Anno 2020	9
Anno 2019	9
Anno 2018	9
Anno 2017	10
Anno 2016	10
Anno 2015	10
Anno 2014	10
Anno 2013	10
Anno 2012	10
Anno 2011	10
Anno 2010	10
Anno 2009	10
Valutazione dello stress ambientale	11
2.2.4 Analisi dei risultati	11
Anno 2020	11
Anno 2019	11
anno 2018	11
anno 2017	11
anno 2016	11
anno 2015	11
anno 2014	11
anno 2013	11
anno 2012	11
anno 2011	12
anno 2010	12
anno 2009	12
2.3 Valutazione dello stress generale	13
2.3.1 Analisi dei risultati	13
anno 2020	13
malgrado la pandemia Covid, il livello di stress è diminuito	13



SENIOR RESIDENCE

**Residenza
Sanitaria
Assistenziale
Torino**

STRESS DA LAVORO CORRELATO

Cod. PR_27

Rev 02

Pagina 2 di 27

anno 2019.....	13
anno 2018.....	13
anno 2017.....	13
Anno 2016.....	13
anno 2015.....	13
anno 2014.....	13
anno 2013.....	13
anno 2012.....	13
anno 2011.....	14
anno 2010.....	14
anno 2009.....	14
2.4 Modalità di valutazione del rischio stress interno.....	15
2.4.1 Valutazione.....	15
2.4.2 Considerazioni e analisi dei risultati.....	15
Anno 2020.....	15
Anno 2019.....	15
Anno 2018.....	15
Anno 2017.....	15
Anno 2016.....	15
Anno 2015.....	15
Anno 2014.....	15
Anno 2013.....	15
Anno 2012.....	15
Anno 2011.....	15
Anno 2010.....	15
Anno 2009.....	15
Anno 2008.....	15
3. MODALITA' DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS INTERNO.....	16
3.1 Valutazione secondo ISPESL.....	16
3.2 Valutazioni annuali.....	17
Anno 2020.....	17
Anno 2019.....	17
Anno 2018.....	18
Anno 2017.....	18
Anno 2016.....	18
Anno 2015.....	19
Anno 2014.....	19
Anno 2013.....	19
Anno 2012.....	20
Anno 2011.....	20
Anno 2010.....	20
4.1 Valutazione dei rischi psicosociali.....	21
4.1.1 VdiR 2009 coop. Punto Service.....	21
4.1.2 VdiR 2015 coop. Punto Service.....	22
4.2 Analisi del rischio infortuni Senior Residence.....	23
4.3 Analisi del rischio infortuni Appaltatore.....	24
Valutazioni dell'anno 2019 su 2018.....	24
Valutazioni dell'anno 2018 su 2017.....	24
Valutazioni dell'anno 2017 su 2016.....	24
Valutazioni dell'anno 2016 su 2015.....	24
Valutazioni dell'anno 2015 su 2014.....	24
Valutazioni dell'anno 2014 su 2013.....	25
Valutazioni dell'anno 2013 su 2012.....	25
Valutazioni dell'anno 2012 su 2011.....	25
Valutazioni dell'anno 2011 su 2010.....	25



SENIOR RESIDENCE

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	STRESS DA LAVORO CORRELATO	Cod. PR_27
		Rev 02
		Pagina 3 di 27

Valutazioni dell'anno 2010 su 2009.....	25
Valutazioni dell'anno 2009 su 2008.....	25
4.4 Analisi del Turn Over coop. Punto Service a r.l.....	26
4.4.1 Riepilogo Doc. RGQ 16.....	26
4. ATTIVITA' SVOLTE DALL'APPALTATORE DEI SERVIZI.....	27
5.1 Attività.....	27
5. NON CONFORMITA'.....	27



SENIOR RESIDENCE

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	STRESS DA LAVORO CORRELATO	Cod. PR_27
		Rev 02
		Pagina 4 di 27

La Valutazione Rischio viene effettuata in integrazione al Documento di Valutazione del Rischio (D.V.R.) elaborato dal Datore di Lavoro, e che ne costituiscono parte integrante.

- Elaborazione base 26 giugno 2002
- Aggiornamento ai sensi del D.Lgs. 81/2008 09 Marzo 2014
- D.U.V.R.I. 01 gennaio 2014
-

1. ANALISI DELLE ATTIVITA' A RISCHIO STRESS NELLE R.S.A.

1.1 Riferimenti normativi

1.1.1 Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n° 81

Attuazione dell'art. 1 della L. 3 agosto 2007 n° 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro

Art. 28 – oggetto della valutazione dei rischi

1. La valutazione di cui all'art. 17, comma 1, lettera a), anche nella scelta delle attrezzature di lavoro e delle sostanze o dei preparati chimici impiegati, nonché nella sistemazione dei luoghi di lavoro, deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori, ..., tra cui quelli collegati allo stress lavoro-correlato... (omissis)

1.1.2 Deliberazione della Giunta Regionale 14 settembre 2009 n° 25-12129

7/A) – le strutture devono_ adottare strumenti di valutazione e di verifica dei servizi erogati definire strumenti e procedure di rilevamento della qualità percepita e redigere un report annuale di valutazione dei risultati raggiunti nei confronti di ogni ospite, della famiglia e dei committenti

8/A) – le strutture devono_ possedere i seguenti ulteriori requisiti gestionali e organizzativi
a) programma delle attività di supporto psicologico a favore del personale e degli utenti da attivare nell'ambito della attività di riabilitazione psicofisica prevista dalla D.G.R. 17-15226 del 2005

1.2 Strumenti adottati

Al fine di ottemperare a quanto previsto dal punto 1 vengono adottati questionari di inchiesta per definire le esigenze dei vari ambiti:

1.2.1 Ospiti

U.R.P. 23 – Questionario servizi erogati

Riferito alla valutazione dei servizi da parte degli utenti (ospiti e/o fiduciari)

1.2.2 Lavoratori

U.R.P. 47 – Questionario lavoratori

Riferito alla valutazione dei rapporti e dell'ambiente di lavoro da parte dei lavoratori, senza entrare nel merito delle competenze dell'Appaltatore

1.2.3 Documento di Valutazione redatto dall'Appaltatore

Riferito alla valutazione dello stress negli aspetti più specifici della gestione, quali: turni, orari, ferie, ecc...

1.2.4 Documento di Valutazione redatto dal Datore di lavoro

Riferito alla valutazione base del clima aziendale in base allo schema previsto dal "Network nazionale per la prevenzione del disagio psicosociale nei luoghi di lavoro"

I questionari, opportunamente analizzati, sono in grado di fornire gli indirizzi di lavoro per lo staff direzionale e di supporto psicologico e formativo.

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	STRESS DA LAVORO CORRELATO	Cod. PR_27
		Rev 02
		Pagina 5 di 27

1.3 Inquadramento generale

Il presente profilo riguarda il settore di lavoro che vede coinvolte le figure professionali che operano all'interno delle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) e sono addette alla assistenza dell'ospite.

1.3.1 Le RSA sono destinate ad accogliere soggetti:

- non autosufficienti;
- non curabili a domicilio;
- portatori di patologie geriatriche;
- portatori di patologie neurologiche e neuropsichiatriche stabilizzate.

Le ospitalità possono essere di tipo:

- permanente;
- di sollievo alla famiglia e di completamento di cicli riabilitativi eventualmente iniziati in altri presidi del SSN.

1.3.2 Nel settore delle RSA la dimensione della struttura spesso incide:

- sulle modalità organizzative del lavoro;
- sulla dotazione complessiva delle attrezzature a disposizione degli addetti;
- sulla qualità e sul livello di coinvolgimento degli addetti alle varie iniziative di formazione e informazione in materia di igiene e sicurezza del lavoro, di pronto soccorso, di evacuazione e antincendio.

1.4 Fenomeni analizzati

1.4.1 Con analisi dirette

Vengono analizzati gli stress indotti dallo specifico ambiente di lavoro, e derivanti da:

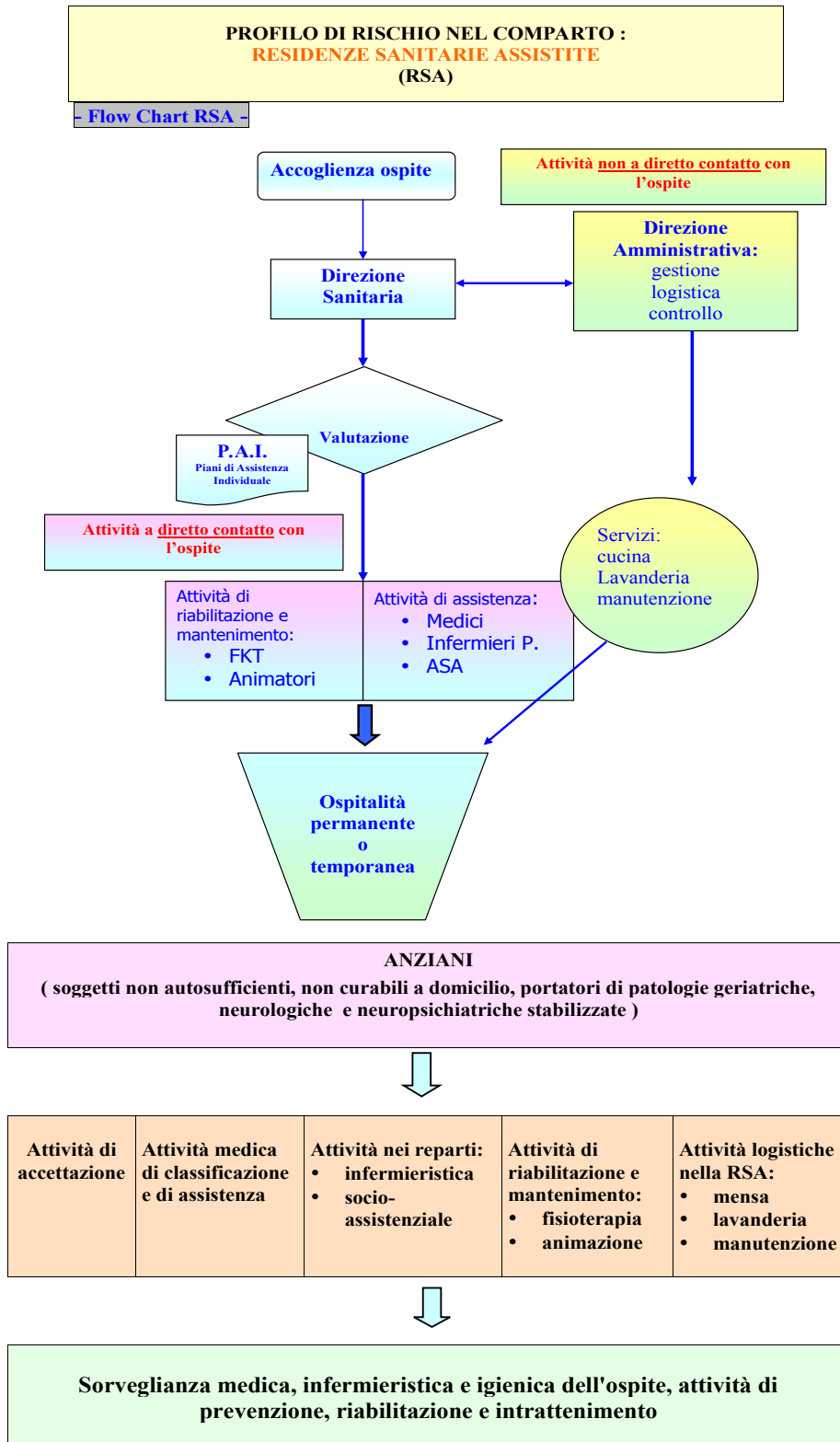
- Sollecitazioni esterne, con valutazione dei servizi indotto da parte degli utenti/fiduciari
- Sollecitazioni interne, con valutazione dello stress indotto dai rapporti tra i vari servizi/lavoratori
- Sollecitazioni interne, con valutazione dello stress indotto dall'ambiente e modalità di lavoro

1.4.2 Con analisi indirette dell'Appaltatore, (allegate al documento)

Vengono analizzati gli stress indotti dallo specifico lavoro, e derivanti da:

- Sollecitazioni derivanti da turni e orari di lavoro
- Sollecitazioni derivanti da Turn Over dei lavoratori
- Sollecitazioni derivanti da infortuni e malattie professionali

1.5 Flusso delle attività nelle RSA





Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE STRESS DA LAVORO CORRELATO	Cod. PR_27
		Rev 02
		Pagina 7 di 27

2 MODALITA' DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS

2.1 Valutazione dello stress da rapporti con utenti

Con frequenza annuale viene effettuata una indagine su ospiti/fiduciari, per valutare la qualità dei servizi erogati, al fine di prendere eventuali misure correttive atte a limitare e/o diminuire il conflitto tra gli stessi ed gli operatori dei vari servizi.

L'indagine viene effettuata con cadenza annuale, nel mese di maggio, ed è riferibile all'anno in corso

2.1.1 Documento di indagine – URP 27 Qualità dei servizi

La media ponderale dei giudizi si ottiene dividendo la somma dei giudizi espressi per ciascuna categoria (Ottimo, Buono, ecc...) per il numero totale di giudizi/risposte espressi.												
							2014	2015	2016	2017	2018	2019
A	Servizio medico						73	76	79,35	77,89	79,23	80,26
B	Servizio Infermieristico						76	80	85,00	84,47	82,53	85,71
C	Riabilitazione Fisica						68	75	81,22	80,90	80,91	81,43
D	Riabilitazione Psichica						70	79	83,70	85,22	83,33	80,86
E	Socio-Assistenza						70	78	82,92	82,11	80,76	81,82
F	Reception						87	91	91,88	90,68	92,66	93,77
G	Pulizia						79	80	82,77	82,63	83,54	83,08
H	Qualità dei cibi						77	80	82,64	78,06	78,63	79,46
I	Scelta del Menù						75	78	80,66	74,52	76,53	78,11
J	Riservatezza						78	82	84,47	85,92	87,11	84,53
K	Organizzazione della giornata						78	81	84,35	81,08	83,24	82,93
L	Intrattenimento e animazione						77	86	83,81	82,94	85,00	83,69
M	Servizi nel suo complesso						76	80	84,47	84,16	83,16	83,42
N	Rapporto con le direzioni							82	84,95	86,20	87,18	85,53
Totale ponderale dei risultati							984	1.129	1172,17	1156,77	1163,81	1164,60
Media ponderale dei risultati							####	75,71	80,62	83,73	83,13	83,19

2.1.2 Analisi dei risultati

Anno 2021

Non effettuata causa Covid

Anno 2020

Non effettuata causa Covid

Anno 2019

Nessuna variazione significativa. Continuare

Anno 2018

Leggero miglioramento su tutte lo voci. Continuare

Anno 2017

Si evidenzia la percezione di uno scadimento della qualità dei cibi. Valutare con coop. P.S. un attento monitoraggio del nuovo fornitore di generi alimentari e delle modalità di cucina. Verrà posta maggiore attenzione alla predisposizione dei menù invernali.

Anno 2016

Le azioni di miglioramento stanno avendo successo, come evidenziato dal miglioramento generale dei risultati in tutte le aree.



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	STRESS DA LAVORO CORRELATO	Cod. PR_27
		Rev 02
		Pagina 8 di 27

Anno 2015

Le azioni di miglioramento hanno avuto un discreto successo, come evidenziato dal miglioramento generale dei risultati in tutte le aree.

Anno 2014

Si è evidenziato uno scadimento generale della qualità percepita dei servizi da parte degli stakeholders.

Si ritiene che ciò sia dovuto alle problematiche indotte dalla emersione delle infezioni multi resistenti che hanno creato apprensione e stress sia negli operatori che negli stakeholders.

Da parte delle direzioni ci sarà l'impegno a limitare il problema, sperando che il tempo e l'abitudine mitigino le sensazioni negative.

Anno 2013

Sono mantenuti i valori precedenti.

Proseguire.

Anno 2012

Netto miglioramento in tutte le aree critiche evidenziate nel 2011.

Proseguire.

Anno 2011

Si evince un forte scadimento della percezione della qualità relativamente a:

- Qualità dei cibi e menù
- Organizzazione della giornata , intrattenimento e animazione

Mentre si mantiene bassa la percezione dei servizi di:

- servizio di riabilitazione psichica
- servizio di riabilitazione fisica

verrà indetta una riunione generale con i parenti e delegati per chiarire le modalità di servizio e le aspettative.

Per la qualità dei cibi e del menù si provvederà ad elaborare un modello di servizio che risulti più aderente alle attese, attraverso:

- una diversa modalità di distribuzione, con utilizzo del vassoio
- una presentazione del cibo con più colore
- una diversa combinazione di sapori

utilizzo di modalità di riscaldamento dei piatti per il secondo nel carrello termico

Anno 2010

Si evince un forte scadimento della percezione della qualità dei servizi infermieristico e riabilitazione fisica, mentre si mantengono basse le percezioni relative a riabilitazione psichica e socio-assistenza.

Si ritiene che ciò sia dovuto a:

- Elevata aspettativa di servizio
- Non sufficiente informazione sulle risorse disponibili per i servizi in oggetto
- Desiderio da parte dei familiari di avere quanto più possibile per i loro cari, indipendentemente dai vincoli imposti dalle risorse date a disposizione dalla regione
- Errate modalità di comunicazione o comunicazioni insufficienti o non sufficientemente "relazionali" tra i servizi ed i parenti

In funzione di ciò il servizio Formazione e Riabilitazione psichica elaboreranno un programma per migliorare i rapporti tra la struttura ed i parenti in generale, avente come oggetto una serie di incontri con i parenti.



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE STRESS DA LAVORO CORRELATO	Cod. PR_27 Rev 02 Pagina 9 di 27
---	---	--

2.2 Valutazione dello stress da rapporti interni

Con frequenza annuale viene effettuata una indagine sui lavoratori, per valutare la qualità dei rapporti, al fine di prendere eventuali misure correttive atte a limitare e/o diminuire il conflitto gli operatori dei vari servizi.

L'indagine viene effettuata nel mese di gennaio ed è riferita all'anno precedente.

Per l'anno 2020 l'indagine viene posticipata al mese di febbraio, causa vaccinazioni

Copia del verbale redatto dalla Responsabile Formazione si trova in

S:\Direzione Generale\H_Sicurezza\DIgs626-81\Adempimenti D.Lgs 626 (anni vari)

2.2.1 Documento di indagine – URP56 Rapporti tra i lavoratori

La media ponderale dei giudizi si ottiene dividendo la somma dei giudizi espressi per ciascuna categoria (Ottimo, Buono, ecc...) per il numero totale di giudizi/risposte espressi.					2017	2018	2019	2020
	A	Coll. con staff direzionale			78	77	78	77
	B	Coll. con servizio infermieristico			76	75	80	78
	C	Coll. con serv. riabilitaz. Fisica			79	77	78	69
	D	Coll. con serv. riabilitaz. Psicica			77	73	77	75
	E	Coll. con servizio assistenza S.A.			76	74	77	76
	F	Coll. con servizio reception			83	82	83	81
	G	Coll. con servizio albergh. _camere			72	70	75	73
	H	Coll. con servizio albergh. _cucina			80	79	81	76
	I	Coll. con servizio teatro-culturali			63	57	56	61
	J	Coll. con diretti superiori			73	66	71	67
	K	Coll. con colleghi			75	73	76	69
	L	Livello informazioni gestione ospiti			71	71	71	76
	M	Livello collaborazione AVO			69	70	75	65
	N	Livello generale di servizio			77	75	76	77
	Punteggio totale				1049	1019	1054	1021
	Punteggio medio				74,97	72,90	75,34	72,94

2.2.2 Analisi dei risultati

Anno 2020

Anno della Pandemia Covid

Conferma, con variazioni minime, dei dati precedenti: positivo, anche se influenzato dalla pandemia

Miglioramento per i servizi dei laboratori Artistici Culturali
continuare

Anno 2019

Conferma, con variazioni minime, dei dati precedenti.

Miglioramento per i servizi dei laboratori Artistici Culturali
continuare

Anno 2018

Conferma, con variazioni minime, dei dati 2015.

Miglioramento per i servizi dei laboratori Artistici Culturali
continuare



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	STRESS DA LAVORO CORRELATO	Cod. PR_27
		Rev 02
		Pagina 10 di 27

Anno 2017

Conferma, con variazioni minime, dei dati 2015.

Miglioramento per i servizi dei laboratori Artistici Culturali
continuare

Anno 2016

Conferma, con variazioni minime, dei dati 2015.

Si fa eccezione per i servizi dei laboratori Teatro Culturali

Si lavorerà sulle OSS e sulla responsabile dei Laboratori, per migliorare i rapporti tra di loro
dando maggiore chiarezza agli obiettivi.

continuare

Anno 2015

Conferma dei dati 2014.

Si fa eccezione per i servizi dei laboratori Teatro Culturali

Si lavorerà sulle OSS e sulla responsabile dei Laboratori, per migliorare i rapporti tra di loro,
dando maggiore chiarezza agli obiettivi.

continuare

Anno 2014

Netto miglioramento con ritorno ai valori 2013

continuare

Anno 2013

Continua il decremento generale dei risultati.

Di difficile spiegazione.

Forse dovuto al problema delle infezioni nosocomiali ed al loro trattamento che ha ingenerato
stress e confusione a causa dei diversi cambiamenti nelle modalità di gestione.

Anno 2012

Leggero decremento generale dei risultati.

Probabilmente influenzato dalla richiesta di maggior consapevolezza di valutazione, richiesta in
sede di spiegazione del questionario.

Da valutarne le motivazioni con il dr. Passerini.

Anno 2011

Miglioramento generale dei risultati.

Continuare sulla strada intrapresa.

Peggioramento per la "Animazione"; intervenire con dr. Passerini

Anno 2010

Miglioramento dei risultati.

Continuare sulla strada intrapresa.

Anno 2009

Risultati in peggioramento rispetto agli anni precedenti.

Saranno intraprese azioni mirate con l'appoggio di uno psicologo a ciò dedicato.



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE STRESS DA LAVORO CORRELATO	Cod. PR_27
		Rev 02
		Pagina 11 di 27

Valutazione dello stress ambientale

Con frequenza annuale viene effettuata una indagine sui lavoratori, per valutare la qualità percepita della sicurezza dell'ambiente di lavoro e dei mezzi di lavoro, al fine di prendere eventuali misure correttive atte a limitare e/o diminuire i rischi da stress indotto dall'ambiente.

L'indagine viene effettuata nel mese di gennaio ed è riferita all'anno precedente.

2.2.3 Documento di indagine – URP 47 Questionario lavoratori

La media ponderale dei giudizi si ottiene dividendo la somma dei giudizi espressi per ciascuna categoria (Ottimo, Buono, ecc...) per il numero totale di giudizi/risposte espressi.					2017	2018	2019	2020
	O	Livello dotazione attrezzature			69	64	69	66
	P	Livello dotazione D.P.I.			70	70	74	81
	Q	Livello sicurezza globale			78	77	82	78
	R	Livello formazione e addestrament			78	77	81	77
	S	Livello efficienza attrezzature			68	63	67	65
	S	Qualità ambiente/Luogo di lavoro			75	74	77	75
		Punteggio totale			438	424	451	442
		Punteggio medio			73,04	70,63	75,13	73,69

2.2.4 Analisi dei risultati

Anno 2020

Nessun crollo, malgrado la pandemia.

Anno 2019

continuare

anno 2018

Miglioramento generale dei risultati. Continuare

anno 2017

Miglioramento generale dei risultati. Continuare.

anno 2016

Leggero peggioramento dei risultati in campo ambientale.

Avviato un progetto di miglioramento delle prestazioni caldo/freddo e di ricambio dell'aria.

anno 2015

Miglioramento generale dei risultati. Continuare.

anno 2014

Miglioramento generale dei risultati con ritorno a valori 2012, pre crisi.

anno 2013

Decremento generale dei risultati.

Dovuto al problema delle infezioni nosocomiali ed al loro trattamento che ha ingenerato stress e confusione a causa dei diversi cambiamenti nelle modalità di gestione.

anno 2012

Leggero decremento generale dei risultati.

Probabilmente influenzato dalla richiesta di maggior consapevolezza di valutazione, richiesta in sede di spiegazione del questionario.

Da valutarne le motivazioni con il dr. Passerini.



SENIOR RESIDENCE

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	STRESS DA LAVORO CORRELATO	Cod. PR_27
		Rev 02
		Pagina 12 di 27

anno 2011

si nota un leggero miglioramento degli indici di valutazione nei confronti dell'anno precedente. Proseguire nel cercare il miglioramento.

anno 2010

Si nota un leggero peggioramento degli indici di valutazione nei confronti dell'anno precedente; si dovrà provvedere a migliorare il livello qualitativo delle attrezzature e delle manutenzioni.

anno 2009

Si nota un leggero miglioramento degli indici di valutazione nei confronti dell'anno precedente;

2.3 Valutazione dello stress generale

Con frequenza annuale (a gennaio riferita all'anno precedente) viene effettuata una indagine sui lavoratori, per valutare il livello di stress generale.

L'indagine viene effettuata nel mese di gennaio ed è riferita all'anno precedente.

Documento di indagine – URP 47 Questionario lavoratori

[illegible]

2.3.1 Analisi dei risultati

anno 2020

malgrado la pandemia Covid, il livello di stress è diminuito

anno 2019

Diminuzione del livello generale di stress su tutti gli item

anno 2018

Diminuzione del livello generale di stress su tutti gli item

anno 2017

Diminuzione del livello generale di stress su tutti gli item.

Anno 2016

In aumento il livello di stress dovuto all'orario, soprattutto a causa delle assenze improvvise per malattia. Chiesto a coop Punto Service di provvedere.

anno 2015

Diminuzione del livello generale di stress su tutti gli item.

anno 2014

Risultati stabili.

In aumento solo lo stress dovuto alla rotazione sui piani, già abbandonata nel modello organizzativo 2015.

anno 2013

Risultati stabili.

In aumento lo stress dovuto ai parenti.

Stabilito di avviare un rapporto di Pubbliche Relazioni attraverso le psicologhe Congiu e Patruno.

anno 2012

Leggero decremento generale dei risultati.



SENIOR RESIDENCE

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	STRESS DA LAVORO CORRELATO	Cod. PR_27
		Rev 02
		Pagina 14 di 27

Probabilmente influenzato dalla richiesta di maggior consapevolezza di valutazione, richiesta in sede di spiegazione del questionario.

Sicuramente influenzato dal momento politico-economico con problematiche dovute ai mancati aumenti salariali dovuti ai blocchi contrattuali ed al peggioramento delle caratteristiche psico-sanitarie degli ospiti

Da seguire con il dr. Passerini.

anno 2011

L'indagine individua una continuità nella diminuzione del livello di stress. Continuare nelle azioni intraprese.

anno 2010

L'indagine individua una forte diminuzione del livello di stress, soprattutto nella parte dovuta ai parenti. Continuare nelle azioni intraprese.

anno 2009

L'indagine individua come maggiore fonte di stress la presenza assidua dei parenti/fiduciari; si decide di avviare un ciclo di incontri con gli stessi al fine di dare maggiore consapevolezza agli stessi.



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	STRESS DA LAVORO CORRELATO	Cod. PR_27
		Rev 02
		Pagina 15 di 27

2.4 Modalità di valutazione del rischio stress interno

2.4.1 Valutazione

Con frequenza annuale vengono effettuate le indagini di cui sopra, ed analizzati i risultati.

L'indagine viene effettuata nel mese di gennaio ed è riferita all'anno precedente.

È considerato accettabile un risultato medio ponderale >70,00

		anno 2016	anno 2017	anno 2018	anno 2019	anno 2029
2.1	Rapporti con gli utenti	83,73	82,63	83,13	83,13	
2.2	Rapporti interni	73,98	73,96	74,97	73,34	72,94
2.3	Ambiente di lavoro	71,75	71,75	73,04	75,13	73,69
Media ponderale dei giudizi		76,49	76,11	77,05	77,20	73,32

2.4.2 Considerazioni e analisi dei risultati

Anno 2020

Rapporti con gli utenti non valutati causa pandemia Covid

Media ponderale dei giudizi diminuita, ma non crollata: positivo

Anno 2019

Miglioramento, continuare

Anno 2018

Miglioramento, continuare

Anno 2017

Miglioramento, continuare

Anno 2016

Stabile, nel complesso.

Anno 2015

Miglioramento, continuare.

Anno 2014

Nessuna considerazione particolare, giudizio migliorato rispetto all'anno precedente

Anno 2013

Nessuna considerazione particolare, giudizio sicuramente influenzato da fattori esterni, infezioni nosocomiali, che auspichiamo calino nel tempo

Anno 2012

Giudizio mediamente buono

Anno 2011

Nessuna considerazione particolare

Anno 2010

Nessuna considerazione particolare

Anno 2009

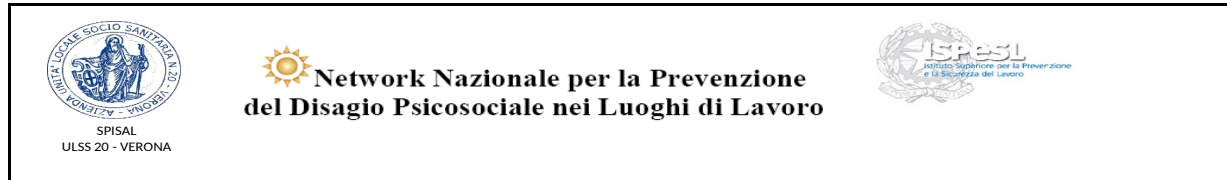
Nessuna considerazione particolare

Anno 2008

Nessuna considerazione particolare

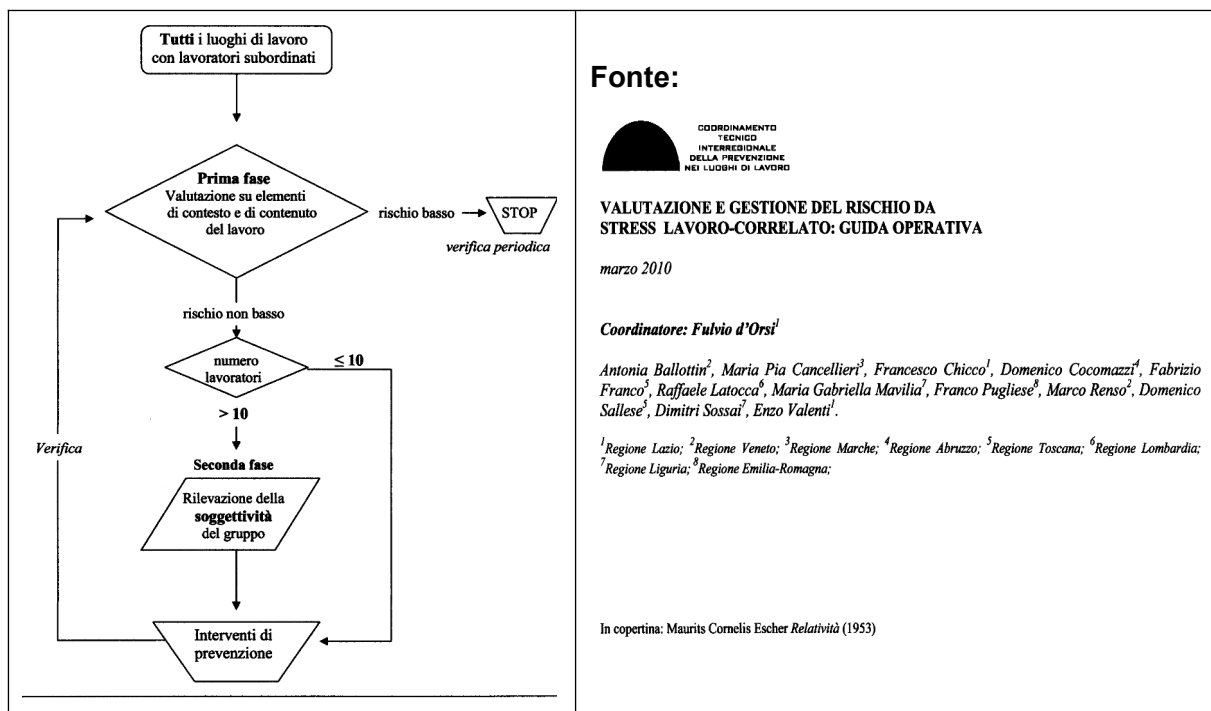
3. MODALITA' DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS INTERNO

3.1 Valutazione secondo ISPESL



IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO

RISCHIO BASSO	X	L'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro. Ripetere la valutazione in caso di cambiamenti organizzativi aziendali o comunque ogni 2 anni.
RISCHIO MEDIO		L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro. Per ogni condizione di rischio identificata si devono adottare le azioni di miglioramento mirate. Monitoraggio annuale degli indicatori. Se queste non determinano un miglioramento entro un anno, sarà necessario procedere al secondo livello di valutazione.
RISCHIO ALTO		L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative con sicura presenza di stress correlato al lavoro. Si deve effettuare una valutazione della percezione dello stress dei lavoratori. E' necessario oltre al monitoraggio delle condizioni di stress la verifica di efficacia delle azioni di miglioramento.



3.2 Valutazioni annuali

Documento di valutazione tratto da:



RISCHIO BASSO	X	L'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro. Ripetere la valutazione in caso di cambiamenti organizzativi aziendali o comunque ogni 2 anni.
RISCHIO MEDIO		L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro. Per ogni condizione di rischio identificata si devono adottare le azioni di miglioramento mirate. Monitoraggio annuale degli indicatori. Se queste non determinano un miglioramento entro un anno, sarà necessario procedere al secondo livello di valutazione.
RISCHIO ALTO		L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative con sicura presenza di stress correlato al lavoro. Si deve effettuare una valutazione della percezione dello stress dei lavoratori. E' necessario oltre al monitoraggio delle condizioni di stress la verifica di efficacia delle azioni di miglioramento.

C:\Users\l.Orbecchi\Google Drive\B_Autorizz\12.1 Mant. Autorizz_Agg_2016-05\35-Adempimenti\05 Stress & Infortuni

Anno 2020

IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO			
IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO			
INDICATORI AZIENDALI	2	X	
CONTESTO DEL LAVORO	2	X	
CONTENUTO DEL LAVORO	6	X	
TOTALE	10		

Anno della Pandemia SARS-Covid-“019

Anno 2019

IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO			
IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO			
INDICATORI AZIENDALI	0	X	
CONTESTO DEL LAVORO	2	X	
CONTENUTO DEL LAVORO	3	X	
TOTALE	5		



SENIOR RESIDENCE

**Residenza
Sanitaria
Assistenziale
Torino**

STRESS DA LAVORO CORRELATO

Cod. PR_27

Rev 02

Pagina 18 di 27

Anno 2018

IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO		
IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO		
INDICATORI AZIENDALI	0	  
CONTESTO DEL LAVORO	2	  
CONTENUTO DEL LAVORO	3	  
TOTALE	5	

Anno 2017

IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO		
IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO		
INDICATORI AZIENDALI	0	  
CONTESTO DEL LAVORO	2	  
CONTENUTO DEL LAVORO	3	  
TOTALE	5	

Anno 2016

IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO		
IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO		
INDICATORI AZIENDALI	0	  
CONTESTO DEL LAVORO	2	  
CONTENUTO DEL LAVORO	3	  
TOTALE	5	

Anno 2015

Senior Residence s.r.l. Sede operativa Via G Servais 80, 10146 Torino

Tel. 011-7720500 (r.a.) • fax: 011-7720505 • info@seniorresidence.it • www.seniorresidence.it



IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO

IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO

INDICATORI AZIENDALI	0			
CONTESTO DEL LAVORO	2			
CONTENUTO DEL LAVORO	3			
TOTALE	5			

Anno 2014

IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO

IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO

INDICATORI AZIENDALI	0			
CONTESTO DEL LAVORO	2			
CONTENUTO DEL LAVORO	3			
TOTALE	5			

Anno 2013

IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO

IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO

INDICATORI AZIENDALI	0			
CONTESTO DEL LAVORO	2			
CONTENUTO DEL LAVORO	3			
TOTALE	5			

Anno 2012

IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO			
IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO			
INDICATORI AZIENDALI	0	X	
CONTESTO DEL LAVORO	2	X	
CONTENUTO DEL LAVORO	3	X	
TOTALE	5		

Per l'anno in corso non si prevedono azioni specifiche di sostegno.

Si continuerà con le azioni già intraprese.

Anno 2011

IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO			
IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO			
INDICATORI AZIENDALI	0	X	
CONTESTO DEL LAVORO	2	X	
CONTENUTO DEL LAVORO	3	X	
TOTALE	5		

Per l'anno in corso non si prevedono azioni specifiche di sostegno.

Anno 2010

IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO			
IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO			
INDICATORI AZIENDALI	0	X	
CONTESTO DEL LAVORO	1	X	
CONTENUTO DEL LAVORO	3	X	
TOTALE	4		

Per l'anno in corso non si prevedono azioni specifiche di sostegno.

Si continuerà con le azioni già intraprese.

Per ulteriore e diretta valutazione verrà somministrato il questionario:

ANALISI DEL RISCHIO DELL'APPALTATORE PRINCIPALE



SENIOR RESIDENCE

Residenza
Sanitaria
Assistenziale
Torino

STRESS DA LAVORO CORRELATO

Cod. PR_27

Rev 02

Pagina 21 di 27

4.1 Valutazione dei rischi psicosociali

4.1.1 VdiR 2009 coop. Punto Service

PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale a R.L.

VALUTAZIONE DEI RISCHI PSICOSOCIALI PER LA SICUREZZA E
LA SALUTE DEI LAVORATORI

Rischi stress-correlati

Allegato al DVR ex art. 17 D.Lgs. 81/2008

Predisposta dal Datore di Lavoro e dal Servizio di Prevenzione e Protezione

Per l'Unità Operativa:

RSA "SENIOR RESIDENCE"
Via Giovanni Servais 80
10146 TORINO

DATA: 31/12/2009

19/01/2009
V. per pres. d. lavoro
[Signature]

4.1.2 VdiR 2015 coop. Punto Service



**PUNTO
SERVICE**
Cooperativa Sociale a r.l.

ALLEGATO AL DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI
Art. 17 del D.Lgs. n. 81/2008 e successive modifiche

**VALUTAZIONE DELLO
STRESS LAVORO CORRELATO**

RSA SENIOR RESIDENCE
Via Servais 80 – TORINO

AZIENDA:	PUNTO SERVICE c.s. a r.l.
SEDE LEGALE	Via Vercelli 23/A – 13030 CARESANABLOT (VC)
ATTIVITA' SVOLTA:	Gestione servizi socio-sanitari, assistenziali ,ausiliari e ristorazione presso la RSA SENIOR RESIDENCE di Via Servais 80 in Torino
DATORE DI LAVORO:	MASSIMO SECONDO
RESPONSABILE DEL SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE:	GABRIELE PROTTI
MEDICO COMPETENTE:	DOTT. ROBERTO TOSO
RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA:	MILANINO ANTONELLA – PROTTI ALBERTO – RAGO NUNZIA – SIMONELLI TANIA – FIORETTI NINO
N. DELLE PERSONE ADDETTE:	109 IN TOTALE – 4 UOMINI – 105 DONNE
LA VALUTAZIONE E' STATA EFFETTUATA IN DATA	REV. 2 del 19 AGOSTO 2015



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE STRESS DA LAVORO CORRELATO	Cod. PR_27
		Rev 02
		Pagina 23 di 27

4.2 Analisi del rischio infortuni Senior Residence

4.2.1 Analisi degli infortuni

Riepilogo generale						
anno	Quadri/Lib.Prof.		Impiegati		Operai	
	Addetti	n° infortuni	Addetti	n° infortuni	Addetti	n° infortuni
2002	2	0	3	0	1	0
2003	2	0	3	0	1	0
2004	2	0	3	0	1	0
2005	2	0	3	0	1	0
2006	2	0	3	0	1	0
2007	2	0	3	0	1	0
2008	2	0	3	0	1	0
2009	2	0	3	0	1	0
2010	2	0	3	0	1	0
2011	2	0	3	0	1	0
2012	2	0	3	0	1	0
2013	2	0	3	0	1	0
2014	2	0	3	0	1	0
2015	2	0	3	1	1	0
2016	2	0	3	0	1	0
2017	2	0	3	0	1	0
2018	2	0	3	0	1	0
2019	2	0	3	0	1	0
2020	2	0	3	0	1	0

2015

N° 1 infortunio in itinere



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE STRESS DA LAVORO CORRELATO	Cod. PR_27
		Rev 02
		Pagina 24 di 27

4.3 Analisi del rischio infortuni Appaltatore

Le relazioni annuali sugli infortuni dell'appaltatore sono contenuti nel dossier

<C:\Users\l.Orbecchi\Google Drive\B Autorizz\12.1 Mant. Autorizz Agg 2016-05\35-Adempimenti\05 Stress & Infortuni>

4.3.1 Analisi degli infortuni appaltatore coop. Punto Service a r.l.

anno	Infermieri		Operatori OSS		Ausiliari		Addetti cucina		Psi, Fkt, Anim	
	n° infortuni	%ore inr. su ore totali lavoro	n° infortuni	%ore inr. su ore totali lavoro	n° infortuni	%ore inr. su ore totali lavoro	n° infortuni	%ore inr. su ore totali lavoro	n° infortuni	%ore inr. su ore totali lavoro
2005										
2006										
2007										
2008	2	1,00%	2	0,20%	1	0,33%	0	0,00%	0	0,00%
2009	0	0,00%	13	1,30%	1	0,33%	0	0,00%	0	0,00%
2010	0	0,00%	12	1,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2011	2	1,00%	7	0,70%	0	0,00%	1	6,67%	0	0,00%
2012	0	0,00%	9	0,90%	1	0,33%	1	6,67%	0	0,00%
2013	2	1,00%	10	1,00%	3	1,00%	1	6,67%	1	6,67%
2014	0	0,00%	7	0,70%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2015	0	0,00%	3	0,30%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2016	1	0,50%	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2017	0	0,00%	5	0,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2018	2	1,00%	8	0,80%	1	0,33%	0	0,00%	1	15,20%
2019	2	0,00%	4	0,48%	1	0,33%	0	0,00%	0	0,00%

Valutazioni dell'anno 2019 su 2018

Gli incidenti agli infermieri non hanno dato origine a giornate di infortunio

N° 2 infortuni in itinere

Continuare la formazione

Valutazioni dell'anno 2018 su 2017

Di notevole l'infortunio alla animatrice Cinzia Turiani

Continuare la formazione

Valutazioni dell'anno 2017 su 2016

Nulla di notevole.

Continuare la formazione

Valutazioni dell'anno 2016 su 2015

Nulla di notevole.

Continuare la formazione

Valutazioni dell'anno 2015 su 2014

Notevole decremento degli infortuni.

Continuare la formazione



SENIOR RESIDENCE

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	STRESS DA LAVORO CORRELATO	Cod. PR_27
		Rev 02
		Pagina 25 di 27

Valutazioni dell'anno 2014 su 2013

Leggero incremento degli infortuni.
Continuare la formazione

Valutazioni dell'anno 2013 su 2012

Leggero incremento degli infortuni.
Continuare la formazione

Valutazioni dell'anno 2012 su 2011

Leggero decremento degli infortuni.
Continuare la formazione

Valutazioni dell'anno 2011 su 2010

Leggero decremento degli infortuni.
Continuare la formazione

Valutazioni dell'anno 2010 su 2009

Leggero decremento degli infortuni

Valutazioni dell'anno 2009 su 2008

Visto il notevole incremento degli infortuni OSS, dovuti in gran parte in conseguenza alla movimentazione degli ospiti, indice di cattiva formazione di base nei corsi abilitanti OSS, già nel corso del 2009 si era dato spazio a ulteriore:

- Formazione specifica dei lavoratori, (info 09/09 del 30/9/2009), con raccomandazioni specifica sulla movimentazione manuale degli ospiti
- Informazione ai parenti sulla impossibilità di movimentazione manuale degli ospiti



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	STRESS DA LAVORO CORRELATO	Cod. PR_27
		Rev 02
		Pagina 26 di 27

4.4 Analisi del Turn Over coop. Punto Service a r.l.

[S:\Direzione Amministrativa\Comuni\07. Qualità\Qualità 2021\Pianta organica 2021](#)

4.4.1 Riepilogo Doc. RGQ 16

Nel numero dei dimessi vengono considerati:

- I dimessi nell'anno
- I quiescenti per pensione

Non vengono considerati gli operatori assunti a Tempo Determinato per sostituzioni malattie, ferie, maternità e varie

Riepilogo generale da doc. RGQ 16			
anno	n° operatori in servizio	n° dimessi	indice % di turn Over
2011	98	8	8,16%
2012	98	4	4,08%
2013	100	5	5,00%
2014	100	6	6,00%
2015	99	13	13,13%
2016	99	8	8,08%
2017	99	0	0,00%
2017	99	2	2,02%
2018	100	5	5,00%
2019	102	5	4,90%
2020	102	25	24,51%

- Anno 2020

Il turn over dell'anno è influenzato dall'elevato numero di personale assunto a tempo determinato, causa Covid-19, per far fronte alle esigenze causate dalla pandemia



SENIOR RESIDENCE

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	STRESS DA LAVORO CORRELATO	Cod. PR_27
		Rev 02
		Pagina 27 di 27

4. ATTIVITA' SVOLTE DALL'APPALTATORE DEI SERVIZI

5.1 Attività

5.1.1 Segnalazione anomalie e disfunzioni

- Pronta segnalazione al R.S.P.P. di Senior Residence

5.1.2 Messa in atto delle prescrizioni impartite dal:

- Presente Protocollo
- Contratto di Appalto

5. NON CONFORMITA'

Se il Responsabile Servizi di Prevenzione e Protezione o la Direzione Sanitaria di Senior Residence rilevano non conformità alla presente procedura o fatti che richiedono azioni correttive o preventive o ancora fatti che ritengono opportuno segnalare per predisporre adeguati interventi, riportano gli estremi della Non Conformità, se minore, sul registro Non Conformità RGQ 01 relativo alla macroarea URP.

Se la Non Conformità è di tipologia Maggiore è emesso un Rapporto di Non Conformità, RGQ 02, che descrive e gestisce adeguatamente la non conformità rilevata. Anche in questo caso è aggiornato il Registro Non Conformità RGQ 01.

data	Emissione	Controllo	Approvazione
31/12/2021	DSA	DSA/DGE	DGE