



SENIOR RESIDENCE

Residenza  
Sanitaria  
Assistenziale  
Torino

## STRESS DA LAVORO CORRELATO

Cod. PR\_27

Rev 02 del  
31/03/2021

Pagina 1 di 32

## Sommario

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. ANALISI DELLE ATTIVITA' A RISCHIO STRESS NELLE R.S.A.</b>      | <b>4</b>  |
| 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         |
| 1.6 Gestione in emergenza Cov-Sars-19 – documento INAIL              | 7         |
| 1.6.1 Documento congiunto INAIL-Consiglio Nazionale Ordine Psicologi | 7         |
| <b>2 MODALITA' DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS</b>                 | <b>8</b>  |
| <b>2.1 Valutazione dello stress da rapporti con utenti</b>           | <b>8</b>  |
| 2.1.2 Analisi dei risultati                                          | 8         |
| Anno 2021                                                            | 8         |
| Anno 2020                                                            | 8         |
| Anno 2019                                                            | 8         |
| Anno 2018                                                            | 8         |
| Anno 2017                                                            | 8         |
| Anno 2016                                                            | 8         |
| Anno 2015                                                            | 9         |
| Anno 2014                                                            | 9         |
| Anno 2013                                                            | 9         |
| Anno 2012                                                            | 9         |
| Anno 2011                                                            | 9         |
| Anno 2010                                                            | 9         |
| <b>2.2 Valutazione dello stress da rapporti interni</b>              | <b>10</b> |
| 2.2.2 Analisi dei risultati                                          | 10        |
| Anno 2021                                                            | 10        |
| Anno 2020                                                            | 10        |
| Anno 2019                                                            | 10        |
| Anno 2018                                                            | 11        |
| Anno 2017                                                            | 11        |
| Anno 2016                                                            | 11        |
| Anno 2015                                                            | 11        |
| Anno 2014                                                            | 11        |
| Anno 2013                                                            | 11        |
| Anno 2012                                                            | 11        |
| Anno 2011                                                            | 11        |
| Anno 2010                                                            | 11        |
| Anno 2009                                                            | 12        |
| <b>Valutazione dello stress ambientale</b>                           | <b>13</b> |
| 2.2.4 Analisi dei risultati                                          | 13        |
| Anno 2021                                                            | 13        |
| Anno 2020                                                            | 13        |
| 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        |



SENIOR RESIDENCE

|                                                   |                            |                          |
|---------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | STRESS DA LAVORO CORRELATO | Cod. PR_27               |
|                                                   |                            | Rev 02 del<br>31/03/2021 |
|                                                   |                            | Pagina 2 di 32           |

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| anno 2010.....                                                     | 14        |
| anno 2009.....                                                     | 14        |
| <b>2.3 Valutazione dello stress generale.....</b>                  | <b>15</b> |
| 2.3.1 Analisi dei risultati.....                                   | 15        |
| anno 2021.....                                                     | 15        |
| Nessun crollo malgrado il secondo anno di pandemia.....            | 15        |
| anno 2020.....                                                     | 15        |
| malgrado la pandemia Covid, il livello di stress è diminuito.....  | 15        |
| anno 2019.....                                                     | 15        |
| anno 2018.....                                                     | 15        |
| anno 2017.....                                                     | 15        |
| Anno 2016.....                                                     | 15        |
| anno 2015.....                                                     | 15        |
| anno 2014.....                                                     | 15        |
| anno 2013.....                                                     | 15        |
| anno 2012.....                                                     | 16        |
| anno 2011.....                                                     | 16        |
| anno 2010.....                                                     | 16        |
| anno 2009.....                                                     | 16        |
| <b>2.4 Valutazione del livello di stress sul lavoro.....</b>       | <b>17</b> |
| 2.4.1 Analisi dei risultati.....                                   | 17        |
| anno 2021.....                                                     | 17        |
| Diminuito malgrado il secondo anno di pandemia.....                | 17        |
| anno 2020.....                                                     | 17        |
| Leggera diminuzione malgrado la pandemia.....                      | 17        |
| anno 2019.....                                                     | 17        |
| <b>2.5 Modalità di valutazione del rischio stress interno.....</b> | <b>18</b> |
| 2.5.1 Valutazione.....                                             | 18        |
| 2.5.2 Considerazioni e analisi dei risultati.....                  | 18        |
| Anno 2021.....                                                     | 18        |
| Media ponderale dei giudizi stabile: positivo.....                 | 18        |
| Anno 2020.....                                                     | 18        |
| Anno 2019.....                                                     | 18        |
| Anno 2018.....                                                     | 18        |
| Anno 2017.....                                                     | 18        |
| Anno 2016.....                                                     | 18        |
| Anno 2015.....                                                     | 18        |
| Anno 2014.....                                                     | 18        |
| Anno 2013.....                                                     | 18        |
| Anno 2012.....                                                     | 18        |
| Anno 2011.....                                                     | 18        |
| Anno 2010.....                                                     | 18        |
| Anno 2009.....                                                     | 18        |
| Anno 2008.....                                                     | 19        |
| <b>3. MODALITA' DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS INTERNO.....</b> | <b>20</b> |
| <b>3.1 Valutazione secondo ISPESL.....</b>                         | <b>20</b> |
| <b>3.2 Valutazioni annuali.....</b>                                | <b>21</b> |
| Anno 2021.....                                                     | 21        |
| Anno 2020.....                                                     | 22        |
| Anno 2019.....                                                     | 22        |
| Anno 2018.....                                                     | 22        |
| Anno 2017.....                                                     | 23        |
| Anno 2016.....                                                     | 23        |
| Anno 2015.....                                                     | 23        |
| Anno 2014.....                                                     | 24        |



SENIOR RESIDENCE

|                                                   |                            |                          |
|---------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | STRESS DA LAVORO CORRELATO | Cod. PR_27               |
|                                                   |                            | Rev 02 del<br>31/03/2021 |
|                                                   |                            | Pagina 3 di 32           |

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| Anno 2013.....                                                  | 24        |
| Anno 2012.....                                                  | 24        |
| Anno 2011.....                                                  | 25        |
| Anno 2010.....                                                  | 25        |
| <b>4.1 Valutazione dei rischi psicosociali.....</b>             | <b>25</b> |
| 4.1.1 VdiR 2009 coop. Punto Service.....                        | 25        |
| 4.1.2 VdiR 2015 coop. Punto Service.....                        | 27        |
| <b>4.2 Analisi del rischio infortuni Senior Residence.....</b>  | <b>28</b> |
| <b>4.3 Analisi del rischio infortuni Appaltatore.....</b>       | <b>29</b> |
| Valutazioni dell'anno 2019 su 2018.....                         | 29        |
| Valutazioni dell'anno 2018 su 2017.....                         | 29        |
| Valutazioni dell'anno 2017 su 2016.....                         | 29        |
| Valutazioni dell'anno 2016 su 2015.....                         | 29        |
| Valutazioni dell'anno 2015 su 2014.....                         | 29        |
| Valutazioni dell'anno 2014 su 2013.....                         | 30        |
| Valutazioni dell'anno 2013 su 2012.....                         | 30        |
| Valutazioni dell'anno 2012 su 2011.....                         | 30        |
| Valutazioni dell'anno 2011 su 2010.....                         | 30        |
| Valutazioni dell'anno 2010 su 2009.....                         | 30        |
| Valutazioni dell'anno 2009 su 2008.....                         | 30        |
| <b>4.4 Analisi del Turn Over coop. Punto Service a r.l.....</b> | <b>31</b> |
| 4.4.1 Riepilogo Doc. RGQ 16.....                                | 31        |
| <b>4. ATTIVITA' SVOLTE DALL'APPALTATORE DEI SERVIZI.....</b>    | <b>32</b> |
| <b>5.1 Attività.....</b>                                        | <b>32</b> |
| <b>5. NON CONFORMITA'.....</b>                                  | <b>32</b> |



SENIOR RESIDENCE

|                                                   |                            |                          |
|---------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | STRESS DA LAVORO CORRELATO | Cod. PR_27               |
|                                                   |                            | Rev 02 del<br>31/03/2021 |
|                                                   |                            | Pagina 4 di 32           |

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.



SENIOR RESIDENCE

|                                                   |                            |                          |
|---------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | STRESS DA LAVORO CORRELATO | Cod. PR_27               |
|                                                   |                            | Rev 02 del<br>31/03/2021 |
|                                                   |                            | Pagina 5 di 32           |

### 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:

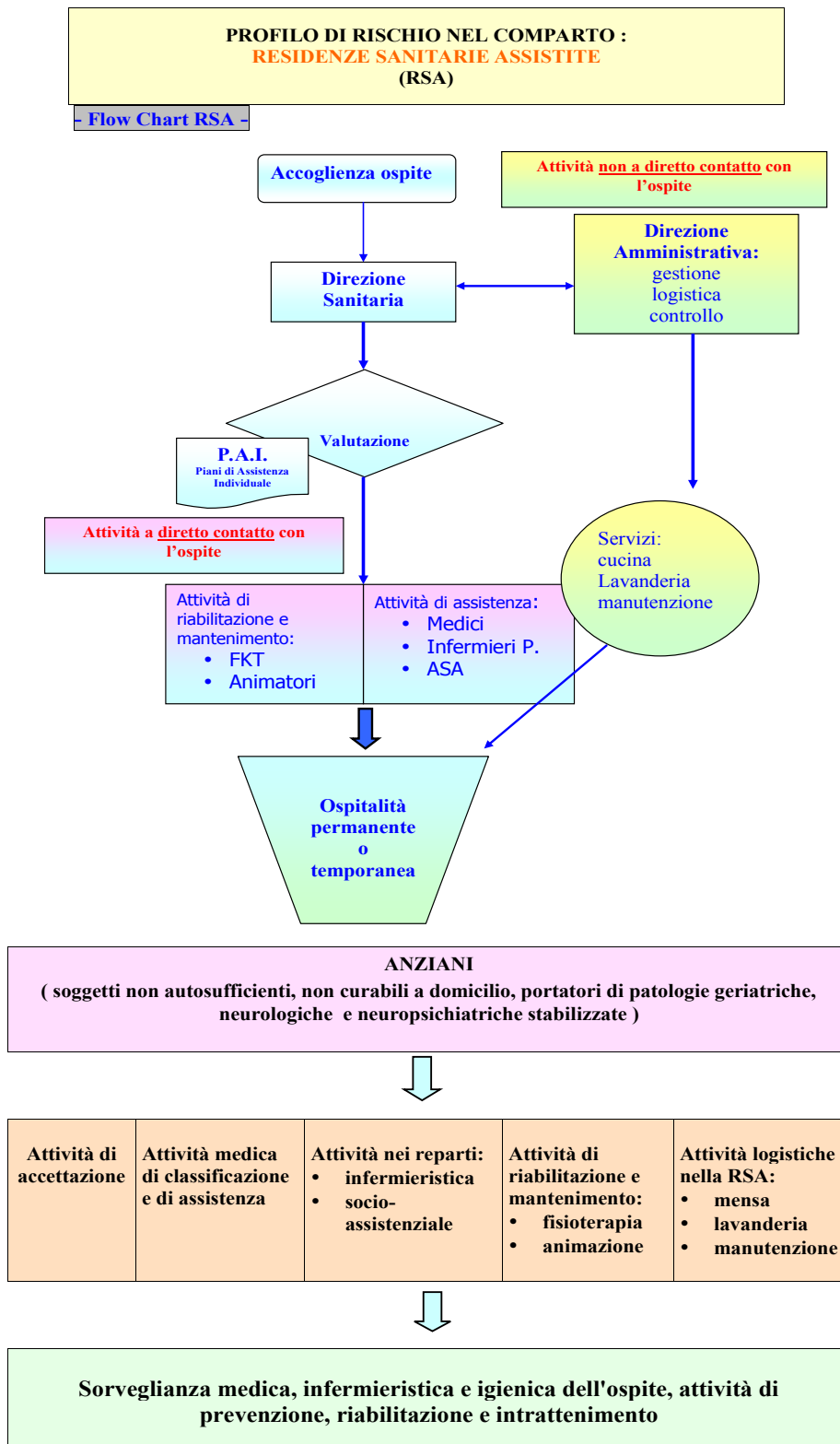
- Sollecitazioni esterne, con valutazione dei servizi indotto da parte degli utenti/fiduciari
- Sollecitazioni interne, con valutazione dello stress indotto dai rapporti tra i vari servizi/lavoratori
- Sollecitazioni interne, con valutazione dello stress indotto dall'ambiente e modalità di lavoro

#### 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<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | STRESS DA LAVORO CORRELATO | Cod. PR_27               |
|                                                   |                            | Rev 02 del<br>31/03/2021 |
|                                                   |                            | Pagina 7 di 32           |

## 1.6 Gestione in emergenza Cov-Sars-19 – documento INAIL

### 1.6.1 Documento congiunto INAIL-Consiglio Nazionale Ordine Psicologi



[2020-04-10 Gestione dello stress e prevenzione del burnout negli operatori sanitari nell'emergenza covid-19 \(2\)](#)



|                                                   |                                                                                                                                           |                          |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | <br>SENIOR RESIDENCE<br><b>STRESS DA LAVORO CORRELATO</b> | Cod. PR_27               |
|                                                   |                                                                                                                                           | Rev 02 del<br>31/03/2021 |
|                                                   |                                                                                                                                           | Pagina 8 di 32           |

## 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          |
| <b>Totale ponderale dei risultati</b> |                               | <b>984</b>  | <b>1.129</b> | <b>1172,17</b> | <b>1156,77</b> | <b>1163,81</b> | <b>1164,60</b> |
| <b>Media ponderale dei risultati</b>  |                               | <b>####</b> | 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



SENIOR RESIDENCE

|                                                   |                            |                          |
|---------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | STRESS DA LAVORO CORRELATO | Cod. PR_27               |
|                                                   |                            | Rev 02 del<br>31/03/2021 |
|                                                   |                            | Pagina 9 di 32           |

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

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.

## 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.

**L'indagine è effettuata coinvolgendo tutti i lavoratori sia diretti che della coop. Punto Service, appaltatrice dei servizi di gestione,**

**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. |                  |                                      |  |  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------|--|--|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                                                                                                                     | A                | Coll. con staff direzionale          |  |  | 77    | 78    | 77    | 77    |
|                                                                                                                                                                                     | B                | Coll. con servizio infermieristico   |  |  | 75    | 80    | 78    | 73    |
|                                                                                                                                                                                     | C                | Coll. con serv. riabilitaz. Fisica   |  |  | 77    | 78    | 69    | 72    |
|                                                                                                                                                                                     | D                | Coll. con serv. riabilitaz. Psicica  |  |  | 73    | 77    | 75    | 77    |
|                                                                                                                                                                                     | E                | Coll. con servizio assistenza S.A.   |  |  | 74    | 77    | 76    | 74    |
|                                                                                                                                                                                     | F                | Coll. con servizio reception         |  |  | 82    | 83    | 81    | 79    |
|                                                                                                                                                                                     | G                | Coll. con servizio albergh. _camere  |  |  | 70    | 75    | 73    | 75    |
|                                                                                                                                                                                     | H                | Coll. con servizio albergh. _cucina  |  |  | 79    | 81    | 76    | 78    |
|                                                                                                                                                                                     | I                | Coll. con servizio teatro-culturali  |  |  | 57    | 56    | 61    | 63    |
|                                                                                                                                                                                     | J                | Coll. con diretti superiori          |  |  | 66    | 71    | 67    | 75    |
|                                                                                                                                                                                     | K                | Coll. con colleghi                   |  |  | 73    | 76    | 69    | 71    |
|                                                                                                                                                                                     | L                | Livello informazioni gestione ospiti |  |  | 71    | 71    | 76    | 72    |
|                                                                                                                                                                                     | M                | Livello collaborazione AVO           |  |  | 70    | 75    | 65    | 70    |
|                                                                                                                                                                                     | N                | Livello generale di servizio         |  |  | 75    | 76    | 77    | 75    |
|                                                                                                                                                                                     | Punteggio totale |                                      |  |  | 1019  | 1054  | 1020  | 1032  |
|                                                                                                                                                                                     | Punteggio medio  |                                      |  |  | 72,90 | 75,34 | 72,85 | 73,71 |

### 2.2.2 Analisi dei risultati

Anno 2021

Secondo anno della Pandemia Covid

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

Malgrado tutto i lavoratori hanno reagito bene al prosieguo della pandemia

continuare

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



SENIOR RESIDENCE

|                                                   |                            |                          |
|---------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | STRESS DA LAVORO CORRELATO | Cod. PR_27               |
|                                                   |                            | Rev 02 del<br>31/03/2021 |
|                                                   |                            | Pagina 11 di 32          |

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

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



SENIOR RESIDENCE

|                                                   |                            |                          |
|---------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | STRESS DA LAVORO CORRELATO | Cod. PR_27               |
|                                                   |                            | Rev 02 del<br>31/03/2021 |
|                                                   |                            | Pagina 12 di 32          |

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<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | <br>SENIOR RESIDENCE<br><b>STRESS DA LAVORO CORRELATO</b> | Cod. PR_27               |
|                                                   |                                                                                                                                           | Rev 02 del<br>31/03/2021 |
|                                                   |                                                                                                                                           | Pagina 13 di 32          |

### 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. |                  |                                   |  |  |  |  |  |  |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                                     |                  |                                   |  |  |  |  |  |  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  |
|                                                                                                                                                                                     | O                | Livello dotazione attrezzature    |  |  |  |  |  |  | 64    | 69    | 66    | 65    |
|                                                                                                                                                                                     | P                | Livello dotazione D.P.I.          |  |  |  |  |  |  | 70    | 74    | 81    | 77    |
|                                                                                                                                                                                     | Q                | Livello sicurezza globale         |  |  |  |  |  |  | 77    | 82    | 78    | 78    |
|                                                                                                                                                                                     | R                | Livello formazione e addestrament |  |  |  |  |  |  | 77    | 81    | 77    | 75    |
|                                                                                                                                                                                     | S                | Livello efficienza attrezzature   |  |  |  |  |  |  | 63    | 67    | 65    | 68    |
|                                                                                                                                                                                     | S                | Qualità ambiente/Luogo di lavoro  |  |  |  |  |  |  | 74    | 77    | 75    | 75    |
|                                                                                                                                                                                     | Punteggio totale |                                   |  |  |  |  |  |  | 424   | 451   | 442   | 439   |
|                                                                                                                                                                                     | Punteggio medio  |                                   |  |  |  |  |  |  | 70,63 | 75,13 | 73,69 | 73,16 |

#### 2.2.4 Analisi dei risultati

Anno 2021

Nessun crollo, malgrado la prosecuzione della pandemia.

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.



SENIOR RESIDENCE

|                                                   |                            |                          |
|---------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | STRESS DA LAVORO CORRELATO | Cod. PR_27               |
|                                                   |                            | Rev 02 del<br>31/03/2021 |
|                                                   |                            | Pagina 14 di 32          |

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

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;



|                                                   |                                                                                                                                           |                          |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | <br>SENIOR RESIDENCE<br><b>STRESS DA LAVORO CORRELATO</b> | Cod. PR_27               |
|                                                   |                                                                                                                                           | Rev 02 del<br>31/03/2021 |
|                                                   |                                                                                                                                           | Pagina 15 di 32          |

## 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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

### 2.3.1 Analisi dei risultati

anno 2021

Nessun crollo malgrado il secondo anno di pandemia

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.



SENIOR RESIDENCE

|                                                             |                                   |                                 |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| <b>Residenza<br/>Sanitaria<br/>Assistenziale<br/>Torino</b> | <b>STRESS DA LAVORO CORRELATO</b> | <b>Cod. PR_27</b>               |
|                                                             |                                   | <b>Rev 02 del</b><br>31/03/2021 |
|                                                             |                                   | <b>Pagina 16 di 32</b>          |

anno 2012

Leggero decremento generale dei risultati.

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.

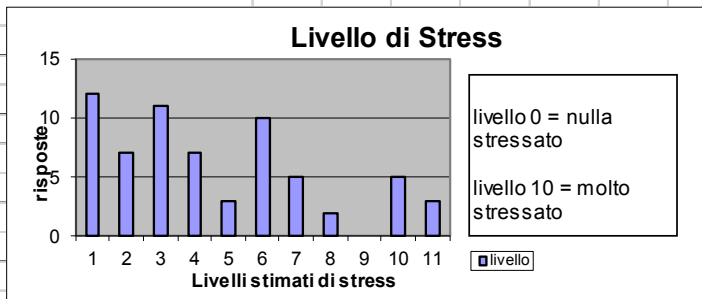
## 2.4 Valutazione del livello di stress sul lavoro

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

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

Documento di indagine – URP 47 Questionario lavoratori

| LIVELLO DI STRESS SUL LAVORO                       |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | riferita all'anno           | 2021   |
|----------------------------------------------------|----|---|----|---|---|----|---|---|---|---|----|-----------------------------|--------|
| Valutazione: 1 poco stressato / 10 molto stressato |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | eseguita nel mese di        | mar-22 |
| livello stress                                     | 0  | 1 | 2  | 3 | 4 | 5  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Livello ponderale percepito |        |
| punteggio assegnato                                | 0  | 1 | 2  | 3 | 4 | 5  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |                             |        |
| 68                                                 | 12 | 7 | 11 | 7 | 3 | 10 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3  | 3,75                        |        |
| val.                                               |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 2018                        | 2019   |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 2020                        | 2021   |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 5                           | 6      |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 7                           | 12     |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 9                           | 4      |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 5                           | 7      |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 6                           | 10     |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 6                           | 6      |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 3                           | 7      |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 7                           | 3      |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 8                           | 6      |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 3                           | 3      |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 5                           | 10     |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 7                           | 7      |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 10                          | 3      |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 5                           | 5      |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 3                           | 5      |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 5                           | 2      |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 5                           | 5      |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 0                           | 0      |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 8                           | 8      |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 0                           | 0      |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 2                           | 2      |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 2                           | 5      |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 5                           | 3      |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 6                           | 6      |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 5                           | 5      |
| Punteggio Totale                                   |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 69                          | 63     |
| Livello di stress percepito                        |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 4,77                        | 4,79   |
|                                                    |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    | 4,59                        | 3,75   |



### 2.4.1 Analisi dei risultati

anno 2021

Diminuito malgrado il secondo anno di pandemia

anno 2020

Leggera diminuzione malgrado la pandemia

anno 2019

stabile



SENIOR RESIDENCE

|                                                   |                            |                          |
|---------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | STRESS DA LAVORO CORRELATO | Cod. PR_27               |
|                                                   |                            | Rev 02 del<br>31/03/2021 |
|                                                   |                            | Pagina 18 di 32          |

## 2.5 Modalità di valutazione del rischio stress interno

### 2.5.1 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 2017    | anno 2018    | anno 2019    | anno 2020    | anno 2021    |
|-----|------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 2.1 | Rapporti con gli utenti            | 82,63        | 83,13        | 83,13        |              |              |
| 2.2 | Rapporti interni                   | 73,96        | 74,97        | 73,34        | 72,94        | 73,71        |
| 2.3 | Ambiente di lavoro                 | 71,75        | 73,04        | 75,13        | 73,69        | 73,16        |
|     | <b>Media ponderale dei giudizi</b> | <b>76,11</b> | <b>77,05</b> | <b>77,20</b> | <b>73,32</b> | <b>73,44</b> |

### 2.5.2 Considerazioni e analisi dei risultati

Anno 2021

Rapporti con gli utenti non valutati causa pandemia Covid

Media ponderale dei giudizi stabile: positivo

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



SENIOR RESIDENCE

|                                                             |                                   |                                 |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| <b>Residenza<br/>Sanitaria<br/>Assistenziale<br/>Torino</b> | <b>STRESS DA LAVORO CORRELATO</b> | <b>Cod. PR_27</b>               |
|                                                             |                                   | <b>Rev 02 del</b><br>31/03/2021 |
|                                                             |                                   | <b>Pagina 19 di 32</b>          |

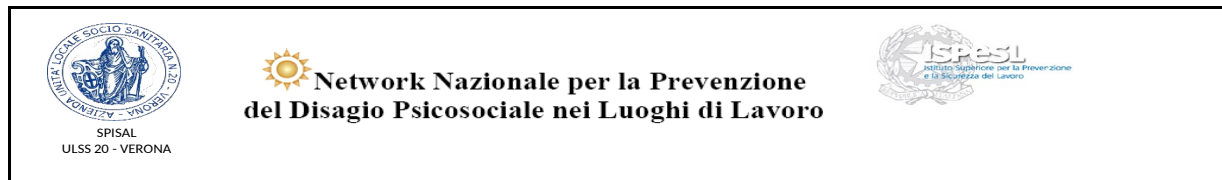
Nessuna considerazione particolare

Anno 2008

Nessuna considerazione particolare

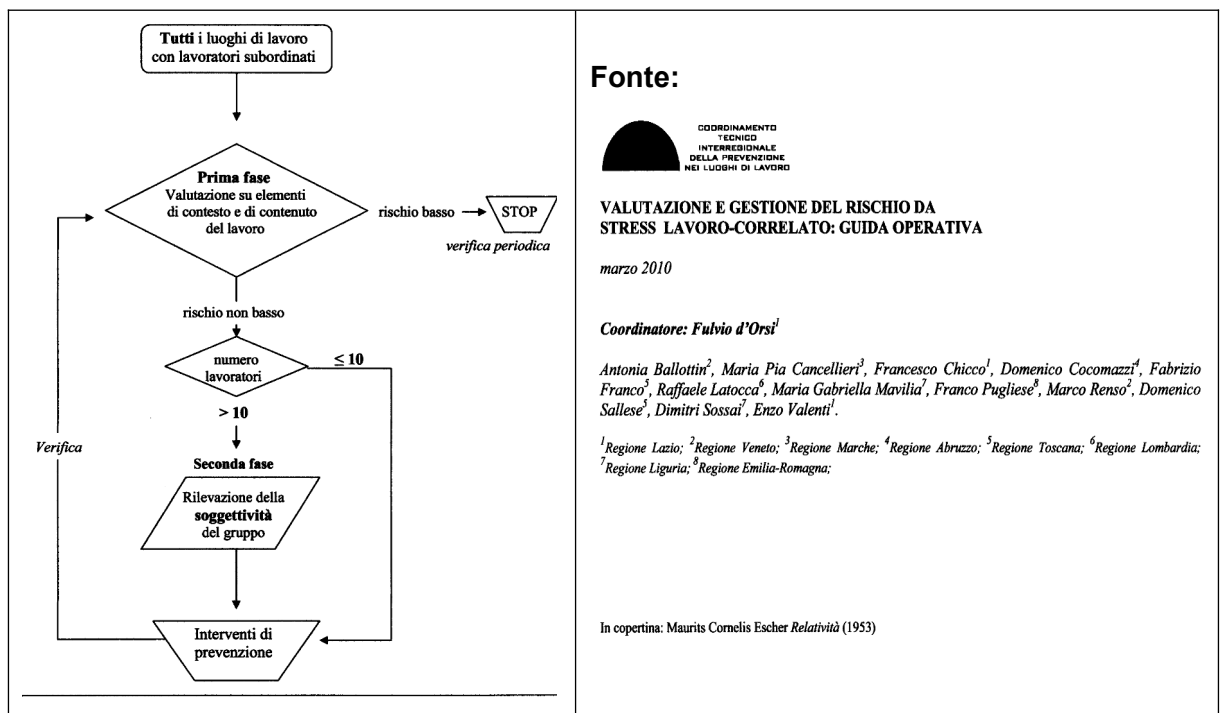
### 3. MODALITA' DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS INTERNO

#### 3.1 Valutazione secondo ISPESL



#### IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO

|                      |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RISCHIO BASSO</b> | 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.                                                                                                                                                        |
| <b>RISCHIO MEDIO</b> |   | L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro.<br>Per ogni condizione di rischio identificata si devono adottare le azioni di miglioramento mirate.<br>Monitoraggio annuale degli indicatori. Se queste non determinano un miglioramento entro un anno, sarà necessario procedere al secondo livello di valutazione. |
| <b>RISCHIO ALTO</b>  |   | 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.                                                                               |



|                                                   |                            |                          |
|---------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | STRESS DA LAVORO CORRELATO | Cod. PR_27               |
|                                                   |                            | Rev 02 del<br>31/03/2021 |
|                                                   |                            | Pagina 21 di 32          |

### 3.2 Valutazioni annuali

Documento di valutazione tratto da:



|                      |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RISCHIO BASSO</b> | 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.                                                                                                                                                  |
| <b>RISCHIO MEDIO</b> |   | 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. |
| <b>RISCHIO ALTO</b>  |   | 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](C:\Users\l.Orbecchi\Google Drive\B_Autorizz\12.1 Mant. Autorizz_Agg_2016-05\35-Adempimenti\05 Stress & Infortuni)

Anno 2021

| IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO |          |
|---------------------------------------------|----------|
| IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO          |          |
| INDICATORI AZIENDALI                        | 0        |
| CONTESTO DEL LAVORO                         | 2        |
| CONTENUTO DEL LAVORO                        | 6        |
| <b>TOTALE</b>                               | <b>8</b> |

Anno della Pandemia SARS-Covid-“019

Non effettuato questionario



|                                                   |                                                           |                          |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | SENIOR RESIDENCE<br><br><b>STRESS DA LAVORO CORRELATO</b> | Cod. PR_27               |
|                                                   |                                                           | Rev 02 del<br>31/03/2021 |
|                                                   |                                                           | Pagina 22 di 32          |

Anno 2020

| IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO |           |                                               |
|---------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------|
| IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO          |           |                                               |
| INDICATORI AZIENDALI                        | 2         | <div><div></div><div>X</div><div></div></div> |
| CONTESTO DEL LAVORO                         | 2         | <div><div>X</div><div></div><div></div></div> |
| CONTENUTO DEL LAVORO                        | 6         | <div><div>X</div><div></div><div></div></div> |
| <b>TOTALE</b>                               | <b>10</b> |                                               |

Anno della Pandemia SARS-Covid-“019  
Non effettuato questionario

Anno 2019

| IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO |          |                                               |
|---------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------|
| IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO          |          |                                               |
| INDICATORI AZIENDALI                        | 0        | <div><div>X</div><div></div><div></div></div> |
| CONTESTO DEL LAVORO                         | 2        | <div><div>X</div><div></div><div></div></div> |
| CONTENUTO DEL LAVORO                        | 3        | <div><div>X</div><div></div><div></div></div> |
| <b>TOTALE</b>                               | <b>5</b> |                                               |

Anno 2018



|                                                   |                                                           |                          |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | SENIOR RESIDENCE<br><br><b>STRESS DA LAVORO CORRELATO</b> | Cod. PR_27               |
|                                                   |                                                           | Rev 02 del<br>31/03/2021 |
|                                                   |                                                           | Pagina 23 di 32          |

| IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO |          |                                               |
|---------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------|
| IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO          |          |                                               |
| INDICATORI AZIENDALI                        | 0        | <div><div>X</div><div></div><div></div></div> |
| CONTESTO DEL LAVORO                         | 2        | <div><div>X</div><div></div><div></div></div> |
| CONTENUTO DEL LAVORO                        | 3        | <div><div>X</div><div></div><div></div></div> |
| <b>TOTALE</b>                               | <b>5</b> |                                               |

Anno 2017

| IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO |          |                                               |
|---------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------|
| IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO          |          |                                               |
| INDICATORI AZIENDALI                        | 0        | <div><div>X</div><div></div><div></div></div> |
| CONTESTO DEL LAVORO                         | 2        | <div><div>X</div><div></div><div></div></div> |
| CONTENUTO DEL LAVORO                        | 3        | <div><div>X</div><div></div><div></div></div> |
| <b>TOTALE</b>                               | <b>5</b> |                                               |

Anno 2016

| IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO |          |                                               |
|---------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------|
| IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO          |          |                                               |
| INDICATORI AZIENDALI                        | 0        | <div><div>X</div><div></div><div></div></div> |
| CONTESTO DEL LAVORO                         | 2        | <div><div>X</div><div></div><div></div></div> |
| CONTENUTO DEL LAVORO                        | 3        | <div><div>X</div><div></div><div></div></div> |
| <b>TOTALE</b>                               | <b>5</b> |                                               |

Anno 2015



SENIOR RESIDENCE

**Residenza  
Sanitaria  
Assistenziale  
Torino**

# STRESS DA LAVORO CORRELATO

Cod. PR\_27

Rev 02 del  
31/03/2021

Pagina 24 di 32

## IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO

### IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO

|                      |          |                                               |
|----------------------|----------|-----------------------------------------------|
| INDICATORI AZIENDALI | 0        | <div><div>X</div><div></div><div></div></div> |
| CONTESTO DEL LAVORO  | 2        | <div><div>X</div><div></div><div></div></div> |
| CONTENUTO DEL LAVORO | 3        | <div><div>X</div><div></div><div></div></div> |
| <b>TOTALE</b>        | <b>5</b> |                                               |

Anno 2014

## IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO

### IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO

|                      |          |                                               |
|----------------------|----------|-----------------------------------------------|
| INDICATORI AZIENDALI | 0        | <div><div>X</div><div></div><div></div></div> |
| CONTESTO DEL LAVORO  | 2        | <div><div>X</div><div></div><div></div></div> |
| CONTENUTO DEL LAVORO | 3        | <div><div>X</div><div></div><div></div></div> |
| <b>TOTALE</b>        | <b>5</b> |                                               |

Anno 2013

## IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO

### IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO

|                      |          |                                               |
|----------------------|----------|-----------------------------------------------|
| INDICATORI AZIENDALI | 0        | <div><div>X</div><div></div><div></div></div> |
| CONTESTO DEL LAVORO  | 2        | <div><div>X</div><div></div><div></div></div> |
| CONTENUTO DEL LAVORO | 3        | <div><div>X</div><div></div><div></div></div> |
| <b>TOTALE</b>        | <b>5</b> |                                               |

Anno 2012



SENIOR RESIDENCE

**Residenza  
Sanitaria  
Assistenziale  
Torino**

## STRESS DA LAVORO CORRELATO

Cod. PR\_27

Rev 02 del  
31/03/2021

Pagina 25 di 32

### IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO

#### IDENTIFICAZIONE LIVELLO DI RISCHIO

|                      |          |                                               |
|----------------------|----------|-----------------------------------------------|
| INDICATORI AZIENDALI | 0        | <div><div>x</div><div></div><div></div></div> |
| CONTESTO DEL LAVORO  | 2        | <div><div>x</div><div></div><div></div></div> |
| CONTENUTO DEL LAVORO | 3        | <div><div>x</div><div></div><div></div></div> |
| <b>TOTALE</b>        | <b>5</b> |                                               |

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        | <div><div>x</div><div></div><div></div></div> |
| CONTESTO DEL LAVORO  | 2        | <div><div>x</div><div></div><div></div></div> |
| CONTENUTO DEL LAVORO | 3        | <div><div>x</div><div></div><div></div></div> |
| <b>TOTALE</b>        | <b>5</b> |                                               |

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        | <div><div>x</div><div></div><div></div></div> |
| CONTESTO DEL LAVORO  | 1        | <div><div>x</div><div></div><div></div></div> |
| CONTENUTO DEL LAVORO | 3        | <div><div>x</div><div></div><div></div></div> |
| <b>TOTALE</b>        | <b>4</b> |                                               |

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 del  
31/03/2021

Pagina 26 di 32

### 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  
Vice 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

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



|                                                   |                                                                                                                                           |                          |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | <br>SENIOR RESIDENCE<br><b>STRESS DA LAVORO CORRELATO</b> | Cod. PR_27               |
|                                                   |                                                                                                                                           | Rev 02 del<br>31/03/2021 |
|                                                   |                                                                                                                                           | Pagina 28 di 32          |

## 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



SENIOR RESIDENCE

|                                                   |                            |                          |
|---------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | STRESS DA LAVORO CORRELATO | Cod. PR_27               |
|                                                   |                            | Rev 02 del<br>31/03/2021 |
|                                                   |                            | Pagina 29 di 32          |

#### 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°<br>infortuni | %ore inr. su<br>ore totali<br>lavoro | n°<br>infortuni | %ore inr. su<br>ore totali<br>lavoro | n°<br>infortuni | %ore inr. su<br>ore totali<br>lavoro | n°<br>infortuni | %ore inr. su<br>ore totali<br>lavoro | n°<br>infortuni | %ore inr. su<br>ore totali<br>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<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | STRESS DA LAVORO CORRELATO | Cod. PR_27               |
|                                                   |                            | Rev 02 del<br>31/03/2021 |
|                                                   |                            | Pagina 30 di 32          |

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<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | SENIOR RESIDENCE<br><br><b>STRESS DA LAVORO CORRELATO</b> | Cod. PR_27               |
|                                                   |                                                           | Rev 02 del<br>31/03/2021 |
|                                                   |                                                           | Pagina 31 di 32          |

#### 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<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | STRESS DA LAVORO CORRELATO | Cod. PR_27               |
|                                                   |                            | Rev 02 del<br>31/03/2021 |
|                                                   |                            | Pagina 32 di 32          |

#### 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          |