PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 28 - numero 6197 di Mercoledì 18 novembre 2026

Individuare e valutare i rischi emergenti nel terziario avanzato

Un documento della Società Italiana di Medicina del Lavoro si sofferma sui temi connessi alla salute e sicurezza nel terziario avanzato. Focus sulle nuove tecnologie, sull'esposizione ai rischi e sulla necessità di una valutazione mirata.

Roma, 18 Nov ? L'ambito lavorativo del **terziario avanzato**, un settore economico fondato sul lavoro intellettuale, sulla gestione delle informazioni e in cui il capitale intellettuale e tecnologico costituisce spesso la risorsa primaria, è caratterizzato da una rapida trasformazione digitale e da una profonda **ristrutturazione dei classici modelli organizzativi aziendali**.

In questo settore ormai il lavoro si svolge "prevalentemente in modalità cognitiva, remota, interattiva e su piattaforme digitali spesso complesse". E la diffusione dell' intelligenza artificiale, del cloud working e dei modelli di lavoro ibrido e flessibile hanno ormai "ridisegnato gli spazi di lavoro ed il concetto stesso di postazione lavorativa e conseguentemente la natura stessa delle esposizioni ai rischi occupazionali".

Infatti, accanto ai rischi più tradizionali associati all'utilizzo del **videoterminale** (Titolo VII e Allegato XXXIV del D.Lgs. 81/2008 ? TU) emerge sempre di più "l'importanza dei cosiddetti **fattori di rischio emergenti**, per lo più riconducibili alla categoria dei ' rischi psicosociali', i quali impattano sulle sfere psichica e cognitiva e sono fortemente correlati agli aspetti organizzativi delle modalità di svolgimento delle prestazioni lavorative".

A ricordarlo è un nuovo documento prodotto dalla **Società Italiana di Medicina del Lavoro** (SIML), un "**documento di orientamento professionale**" che contiene linee guida e riferimenti tecnico-scientifici per supportare i medici competenti e i medici del lavoro nella loro pratica lavorativa.

Stiamo parlando del documento di orientamento professionale "**Il terziario avanzato**" che per questo settore ricostruisce il quadro normativo, nazionale ed europeo, descrive le nuove forme di lavoro, analizza l'impatto delle tecnologie sui vari ruoli e ambienti, propone una metodologia di valutazione dei rischi e fornisce indicazioni operative anche sulla sorveglianza sanitaria.

Il documento ? curato da un gruppo di lavoro coordinato da Maurizio Coggiola ? offre al medico competente, come ricordato in uno spazio web della SIMS, "un riferimento condiviso e basato sulle evidenze e ne valorizza il ruolo consulenziale nella promozione della salute (approccio Total Worker Health), nell'invecchiamento attivo e nell'accomodamento ragionevole".

Questi gli argomenti trattati nell'articolo di presentazione del documento SIML:

- Terziario avanzato, evoluzione digitale e valutazione dei rischi
- Terziario avanzato, evoluzione digitale ed esposizione ai rischi
- Terziario avanzato ed evoluzione digitale: l'indice del documento

Pubblicità

Terziario avanzato, evoluzione digitale e valutazione dei rischi

Nell'introduzione del **capitolo 4**, relativo alla **valutazione dei rischi**, si segnala che sia l'ILO (2021), che l'EU-OSHA (2023), specialmente con riferimento ai documenti prodotti per la campagna europea " Salute e sicurezza sul lavoro nell'era digitale", riconoscono che "alcune modalità organizzative tipiche del terziario avanzato come il lavoro da remoto e l'**iperconnessione digitale** possono contribuire a nuove forme di **sovraccarico mentale e affaticamento decisionale**, che condizionano la necessità di disporre di nuovi strumenti di valutazione del rischio".

Si indica poi che la **norma ISO 27501:2019** "*The human-centred organization?Guidance for managers*" propone un "modello di organizzazione aziendale antropocentrico, capace di coniugare performance lavorativa e benessere del lavoratore, sottolineando l'importanza della progettazione ergonomica del lavoro, dal punto di vista 'fisico' e cognitivo".

Anche l'OMS/WHO (2022) ha evidenziato come la tutela del benessere mentale nei contesti digitali "stia diventando una priorità globale, con effetti su produttività, turnover, assenteismo e disconnessione emotiva". Ed in tale scenario, il processo di valutazione dei rischi "richiede approcci multi-assiali e predittivi, in grado di integrare le dimensioni organizzative, 'fisiche' e cognitive della prestazione lavorativa".

Si indica poi che se il Testo Unico, agli articoli 28 e 29, fornisce la cornice giuridica del processo di valutazione dei rischi, è "attraverso la sinergia con standard come la **ISO 31000:2018** (*risk management*) e la **ISO 45001:2018** (*safety management*) che nel contesto del terziario avanzato è attuabile la valutazione e gestione dei rischi".

Il documento segnala utili strumenti informativi e strumenti metodologici per poter includere nel processo di valutazione e gestione del rischio anche aspetti come "il technostress, il burnout digitale, la disconnessione, il blurring (sfocatura; o blending, mescolanza) vita-lavoro e l'information overload".

Senza dimenticare poi che il **lavoratore digitale contemporaneo** (*knowledge worker* o lavoratore immateriale) opera in un ecosistema "in cui le fonti di stress e le vulnerabilità sono distribuite e stratificate, rendendo frammentari molti dei modelli valutativi classici. Questo implica l'urgenza di ripensare le strategie di prevenzione, non come interventi correttivi ex-post, ma come parte integrante della progettazione del lavoro stesso".

A questo proposito un capitolo a parte si sofferma anche sul tema del " diritto alla disconnessione, quale misura organizzativa di prevenzione primaria dei rischi psicosociali connessi all'iperconnessione e alla permeabilità dei tempi di lavoro".

Terziario avanzato, evoluzione digitale ed esposizione ai rischi

Riguardo all'**esposizione dei rischi** nel terziario avanzato la letteratura internazionale descrive con chiarezza come "la diffusione del lavoro da remoto, la digitalizzazione dei processi e l'integrazione di tecnologie emergenti conducano a **rischi multifattoriali emergenti**, la cui prevenzione richiede un **approccio olistico e interdisciplinare**".

L'intensificazione del lavoro digitale e l'iperconnessione risultano "significativamente associate a un aumento del carico mentale, della dissonanza cognitiva e dei sintomi di **esaurimento emotivo**, configurando quadri compatibili con il burnout lavorocorrelato (Eurofound & ILO, 2017; Molino et al., 2020)".

Inoltre, un recente studio pubblicato su Science (Emanuel et al., 2026) evidenzia come il **lavoro da remoto** "possa incrementare significativamente il senso di isolamento e compromettere il benessere psicologico dei lavoratori, soprattutto di coloro che vivono da soli".

Viene anche sottolineata la frequente dicotomia tra "il crescente desiderio dei lavoratori di svolgere le proprie attività da remoto e i potenziali costi che tale modalità può comportare per il loro benessere, costi che potrebbero manifestarsi solo nel lungo periodo". Evidenze che richiamano la "necessità di un'attenta riflessione, da parte di aziende e governi, nella definizione delle politiche relative al lavoro da remoto".

Alcuni modelli teorici come il **Job Demands-Resources** (JD-R) evidenziano poi "come lo squilibrio tra **elevate richieste cognitive e carenza di risorse organizzative** (autonomia, supporto, feedback) rappresenti un predittore robusto di deterioramento del benessere psicologico e della performance nei contesti digitalizzati". Richieste elevate possono "determinare un aumento del **rischio di burnout** e di compromissione della salute soprattutto quando coesistono bassa autonomia decisionale, ridotto supporto sociale, feedback insufficienti e limitate opportunità di sviluppo professionale".

Si indica poi che un elemento di crescente rilevanza nella valutazione del rischio nei contesti del terziario avanzato è "rappresentato dal fenomeno dei cosiddetti *shadow workloads*, ovvero l'insieme di attività aggiuntive, responsabilità informali e compiti estranei al profilo formale del lavoratore che vengono progressivamente assorbiti dai dipendenti in assenza di ridefinizione contrattuale, riconoscimento economico o consapevolezza organizzativa esplicita".

Secondo i dati di una recente indagine di mercato (nel documento si trovano tutti i riferimenti) "l'adozione crescente di strumenti di intelligenza artificiale ? utilizzati dal 65% dei professionisti intervistati ? assume un ruolo ambivalente: se da un lato favorisce l'esecuzione di attività che esulano dalle competenze formali del lavoratore, dall'altro alimenta un progressivo innalzamento delle aspettative di produttività (*workload creep*), senza che il tempo operativo liberato dalla tecnologia venga sistematicamente restituito al lavoratore o traducendosi in una riduzione del carico".

Tali dinamiche ? continua il documento ? "si riverberano sulla salute psicologica dei lavoratori: il 44% dei professionisti italiani riferisce episodi regolari di *competence hangover*, una forma di **esaurimento cognitivo** correlata a periodi prolungati di alta performance e apprendimento continuo, con un ulteriore 34% che ne sperimenta manifestazioni intermittenti".

Ai fini della valutazione dei rischi, tutti questi elementi configurano un "**profilo di rischio psico-organizzativo specifico del terziario avanzato**", che richiede, dunque, **strumenti di rilevazione mirati**: "il monitoraggio dei carichi di lavoro reali (distinti da quelli formalmente assegnati), la mappatura delle competenze effettivamente esercitate rispetto al profilo mansionale, e la promozione di un dialogo strutturato tra lavoratore e management costituiscono le misure di prevenzione primaria raccomandate".

Rimandiamo alla lettura integrale dell'interessante documento che, per quanto riguarda la individuazione e valutazione dei rischi, oltre a indicare idonee metodologie, si sofferma nel dettaglio dei rischi suddivisi secondo la dimensione ergonomica (fisica, cognitiva e organizzativa).

Terziario avanzato ed evoluzione digitale: l'indice del documento

In conclusione, riportiamo il sommario del documento di orientamento professionale SIML "**Il terziario avanzato**".

CAPITOLO INTRODUTTIVO: IL TERZIARIO AVANZATO

PREMESSA

DEFINIZIONI PRINCIPALI

GLOSSARIO DELLA TRASFORMAZIONE DIGITALE

FLOWCHART

BIBLIOGRAFIA

CAPITOLO 1: LA NORMATIVA VIGENTE A LIVELLO EUROUNITARIO E NAZIONALE

1.1 LA PROSPETTIVA MULTILIVELLO DELLE FONTI

1.2 L'USO DELLA SOFT LAW

1.3 LA DISCIPLINA NAZIONALE

1.4 IL RUOLO DEL MEDICO COMPETENTE

1.5 I COMPITI, GLI OBBLIGHI E LE RESPONSABILITÀ DEL MEDICO COMPETENTE

1.6 LE SFIDE PER LA MEDICINA DEL LAVORO

FLOWCHART

BIBLIOGRAFIA

CAPITOLO 2: LE NUOVE FORME DI LAVORO

2.1 UNA PREMESSA METODOLOGICA: LA TRASFORMAZIONE DEL LAVORO NELL'ERA DIGITALE

2.2 TELELAVORO VERSUS NUOVE FORME DI REMOTE WORKING

2.3 LO SMART WORKING NEL TERZIARIO AVANZATO

2.4 IL C.D. CONTRATTO MISTO

FLOWCHART

BIBLIOGRAFIA

CAPITOLO 3: GLI EFFETTI DELL'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DELLA TRASFORMAZIONE DIGITALE SULL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO, SUGLI AMBIENTI, LUOGHI, ATTREZZATURE E PROCESSI DI LAVORO

3.1 INNOVAZIONE TECNOLOGICA E TRASFORMAZIONE DIGITALE

3.2 LE TRASFORMAZIONI DEI RUOLI E DELLE MANSIONI NELL'ERA DELLA DIGITALIZZAZIONE

3.3 ELEMENTI ORGANIZZATIVI, MANAGERIALI E SOCIALI

3.4 PERMEABILITÀ DEI TEMPI E DEI LUOGHI DI LAVORO

3.5 EVOLUZIONE DELLE TECNOLOGIE E IMPATTO SULLE TRASFORMAZIONI DEL LAVORO

3.6 LE ERGONOMIE NELLA TRASFORMAZIONE DIGITALE

3.7 LE TRASFORMAZIONI DELLE RELAZIONI CON CLIENTI E STAKEHOLDER NELL'ERA DELLA DIGITALIZZAZIONE

3.8 LE TRASFORMAZIONI NEL WELFARE AZIENDALE E SOCIALE NELL'ERA DELLA DIGITALIZZAZIONE

FLOWCHART

BIBLIOGRAFIA

CAPITOLO 4: LA VALUTAZIONE DEI RISCHI

4.1 INTRODUZIONE

4.2 ESPOSIZIONI AI FATTORI DI RISCHIO

4.3 METODOLOGIA DI VALUTAZIONE DEI RISCHI (VDR)

4.4 MONITORAGGIO, REVISIONE E MIGLIORAMENTO CONTINUO

4.5 IL RUOLO DEL MEDICO COMPETENTE

4.6 RACCOMANDAZIONI

FLOW-CHART

BIBLIOGRAFIA

CAPITOLO 5: LA SORVEGLIANZA SANITARIA

5.1 LA SORVEGLIANZA SANITARIA

5.2 LA SORVEGLIANZA SANITARIA NEL SETTORE TERZIARIO AVANZATO

5.3 IL RUOLO DELL'ANALISI EPIDEMIOLOGICA DEI RISULTATI DELLA SORVEGLIANZA SANITARIA

FLOW-CHART

BIBLIOGRAFIA

CAPITOLO 6: IL RUOLO STRATEGICO DEL MEDICO COMPETENTE NELLA TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI NEL SETTORE TERZIARIO AVANZATO

FLOWCHART

BIBLIOGRAFIA

LINK AGLI ALLEGATI

Tiziano Menduto

Scarica il documento da cui è tratto l'articolo:

Società Italiana di Medicina del Lavoro - Comitato scientifico - Commissione permanente formazione, aggiornamento e linee guida ? " Il terziario avanzato" ? Documento di orientamento professionale curato da Plinio Amendola, Alessandro Baracco, Giorgio Bertolotti, Lucia Bolognini, Martina Cavallari, Giuseppe De Palma, Silvia Gilotta, Francesca Malzabni, Marco Mendola. Dario Russignaga, Emma Sala e Paolo Santucci, versione 2026.

Licenza Creative Commons
I contenuti presenti sul sito PuntoSicuro non possono essere utilizzati al fine di addestrare sistemi di intelligenza artificiale.

www.puntosicuro.it