



Cuadernillo de **buenas** prácticas **psicosociales**

en los centros de
atención a personas
con discapacidad

Con la financiación de:

AE-0041/2015
AE-0017/2015



Ejecutado por:



El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de la entidad ejecutante y no refleja necesariamente la opinión de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales.

Este producto forma parte del estudio "Promoción de la LPRL. Información y Fortalecimiento de la implicación de empresarios, trabajadores en la mejora de la Seguridad y Salud en el Trabajo en el sector de la atención a la discapacidad", que ha sido ejecutado en el marco de la convocatoria de asignación de recursos de la Fundación para la Prevención de los Riesgos Laborales (FPRL) a través de las acciones AE 0041/2015 y AE 0017/2015. Dirigido a los centros y servicios de atención a personas con discapacidad con menos de 50 trabajadores sin representación sindical.

Cuadernillo de **buenas** prácticas **psicosociales**

en los centros de
atención a personas
con discapacidad

Con la financiación de:

AE-0041/2015
AE-0017/2015



Ejecutado por:



Con la financiación de:



Esta publicación se realiza en el marco de las acciones:

Acción AE-0041/2015

Acción AE-0017/2015

Ejecutado por:



Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño de la portada y la contraportada, puede ser reproducida, almacenada o transmitida de manera alguna ni por ningún medio, ya sea electrónico, químico, óptico, de grabación o de fotocopia, sin permiso previo de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (FPRL)

Todos los derechos reservados

Coordinación del proyecto:

Julio Serrano Gracia, responsable de Acción Sindical, Universidades e Investigación y Salud Laboral de la Federación de Enseñanza de CCOO (FECCOO), y Pilar Ortiz Barragán, técnica superior de prevención de riesgos laborales de la FECCOO

Autoras:

Esther Madroñal Cano y Virginia Saz Bueno (técnicas en prevención de riesgos laborales de ISTAS CCOO), Pilar Ortiz Barragán y Yolanda García Heras (técnicas en prevención de riesgos laborales de la FECCOO)

Edita:

Federación de Enseñanza de CCOO. FECCOO

Diseño y maquetación:

Graforama. www.graforama.es

Impresión: Gráficas Magaña

Depósito legal: M-41638-2016

Agradecimientos

Queremos transmitir nuestro agradecimiento a todas las personas que han participado de forma desinteresada en este estudio.

Agradecemos a todas las entidades que han participado en este estudio su colaboración y su participación en las distintas fases de este proyecto, aportando información y participando en los diferentes grupos de discusión, entrevistas, etc., ya que su experiencia en el sector ha sido fundamental y su contribución ha sido la base de este estudio.

En especial, agradecemos a los miembros que han formado parte de los grupos de discusión su participación, ya que nos ha servido para contrastar y complementar la información disponible en el sector y validar de los productos finales.

Índice

| | |
|--|----|
| 1. Introducción | 7 |
| 2. Principales riesgos psicosociales en el sector. Recomendaciones | 9 |
| 3. Buenas prácticas preventivas | 15 |
| 4. Anexo 1. ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales? Metodologías de evaluación | 17 |
| 5. Anexo 2. Buenas prácticas descriptivas | 20 |
| 6. Bibliografía | 24 |



1. Introducción

¿Qué son los riesgos psicosociales? Los riesgos psicosociales junto con los riesgos ergonómicos son, sin duda, los que mayor incidencia tienen en la salud de los trabajadores y trabajadoras de los centros de atención a personas con discapacidad.

Antes de hablar de buenas prácticas preventivas vamos a centrarnos en qué son los riesgos psicosociales y cómo nos afectan. El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) define los riesgos psicosociales como “aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, su contenido y la realización de la tarea, y que se presentan con la capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador”. Es decir, en función de las condiciones de trabajo en las que desarrollemos nuestra tarea estaremos o no expuestos a unos determinados factores de riesgo psicosocial. Se trata de factores que actúan durante largos periodos de tiempo, son numerosos y de diferente naturaleza, y sobre todo son complejos de analizar, ya que, no sólo están formados por factores relacionados con el entorno laboral, sino que pueden verse afectados por las características individuales de cada persona.

En definitiva, los riesgos psicosociales son aquellas condiciones de trabajo, derivadas de la organización del trabajo, sobre las que existen suficientes estudios científicos que demuestran que perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición (que habrá que localizar, identificar, medir, etc.), la organización del trabajo, el origen de ésta (sobre la que habrá que actuar para eliminar, reducir o controlar la exposición), y el estrés, el precursor del efecto (enfermedad o trastorno que pueda producirse y se pretenda evitar).

Dependen de aspectos del entorno físico y de la organización y sistemas de trabajo, así como la calidad de las relaciones humanas en la empresa.

Sin embargo, y a pesar de que ya hay mucho camino recorrido y que la evaluación de riesgos psicosociales es obligatoria como lo es la evaluación de los demás riesgos laborales, éstos siguen perteneciendo a la categoría de riesgos “invisibles” y muchas veces reducidos a un “problema personal”.

Es importante tener claro que los daños a la salud por riesgos psicosociales no son un problema individual y ha de hacerse prevención para todos y todas. Además, los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud de las personas a corto y largo plazo.

El estrés, la ansiedad, la depresión, diversos trastornos psicosomáticos (como por ejemplo el insomnio), trastornos cardiovasculares, úlcera de estómago, trastornos inmunitarios, alérgicos o físicos, como contracturas y dolor de espalda, también alteraciones hormonales, cefaleas, trastornos sexuales, etc., muchas veces tienen su origen en la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo.

Tras los estudios realizados en el sector de atención a personas con discapacidad, principalmente el Is 0171/2013, “Condiciones de trabajo y exposiciones psicosociales en centros de atención a personas con discapacidad” y el Is 173/2011, “Experiencias de ergonomía participativa en centros de atención a personas con discapacidad”, podemos afirmar que tanto los riesgos psicosociales como los riesgos ergonómicos, son los que mayor incidencia tienen en la salud de las plantillas de los centros de atención a personas con discapacidad.

Dadas las características del trabajo y de su organización, los riesgos psicosociales en el sector de atención a personas con discapacidad están presentes en todos los puestos de trabajo. Así, de manera generalizada los factores de riesgo más comunes para la plantilla de centros de atención a personas con discapacidad son:

- Atención y trato con el usuario (personas con discapacidad): trato con personas, cuyas características (discapacidades y/o enfermedades y dolencias físicas o psíquicas) hacen más complejas las relaciones. La exposición a dichas situaciones y la implicación emocional puede contribuir al desgaste del personal.
- Atención y trato con el público: relaciones con los familiares de los usuarios.
- Poca autonomía a la hora de planificar el trabajo: ritmos de trabajo elevados con picos de trabajo, interrupciones e imprevistos, dificultad para programar las tareas y poca capacidad para decidir cómo hacerlas.
- Trabajo a turnos y nocturno.
- Falta de definición de rol: en numerosas ocasiones, las personas desarrollan múltiples tareas, no existiendo definición de puestos de trabajo y/o protocolos de actuación que resuelvan estas situaciones, por lo que el personal no sabe a quién recurrir en caso de conflicto.
- Doble jornada o doble presencia, que se refiere a la exigencia simultánea tanto en el ámbito laboral y del doméstico familiar. Además, es un sector muy feminizado.

2. Principales riesgos psicosociales en el sector. Recomendaciones

Para poder prevenir los riesgos laborales tenemos, en primer lugar, que identificarlos y evaluarlos para poder proponer medidas preventivas y eliminarlos en su origen o reducirlos.

Los riesgos psicosociales no son una excepción, para prevenirlos debemos aplicar los mismos criterios que en la prevención de cualquier otro tipo de riesgo. Es decir; identificar, evaluar, eliminar y/o reducir.

Algunos riesgos, al estar implícitos en las características del trabajo, no se pueden eliminar en su origen, pero sí podemos orientar la prevención hacia su diagnóstico precoz y su tratamiento más eficaz en caso de aparición de trastornos, además de introducir factores reguladores que faciliten el control de este tipo de riesgos.

Existen criterios y pautas comunes que facilitan la prevención de los riesgos psicosociales de aplicación directa en el sector de atención a las personas con discapacidad:

→ **La organización del trabajo:** cuando el trabajo no está bien organizado pueden darse situaciones de sobrecarga o falta de eficiencia que, a su vez, se traducen en consecuencias de origen psicosocial para la plantilla.

La falta de definición de las tareas y responsabilidades de cada trabajador o trabajadora pueden provocar conflictos entre el personal y una merma en la ejecución del trabajo.

Como recomendaciones a tener en cuenta sobre la organización del trabajo señalamos las siguientes:

- El diseño del proceso de trabajo.
- La definición de las tareas que debe realizar cada trabajador o trabajadora (definición de rol).
- Los procesos de formación e información, tanto en competencia técnica sobre el puesto de trabajo, como en prevención de riesgos laborales.
- La participación de los trabajadores y trabajadoras en todos estos aspectos.

→ **Las relaciones personales** constituyen un elemento muy importante en todos los puestos de trabajo de un centro de atención a personas con discapacidad, pero sobre todo en aquellos que tienen que tratar continuamente con los usuarios de estos centros.

Algunos de los principales factores de riesgo relacionados con las relaciones personales son los siguientes:

- Contacto diario con personas que presentan problemas importantes a nivel físico o psicológico. Posibles situaciones de presión o incluso violencia asociadas al trato con los usuarios con discapacidad y con los familiares.
- Relaciones con otros trabajadores o trabajadoras o con el equipo de trabajo, por ejemplo:
 - Conflictos de competencias entre distintos profesionales.
 - Problemas en las relaciones verticales de trabajo.
 - Trabajo aislado (por ejemplo tareas de fisioterapia, limpieza, lavandería, jardinería o mantenimiento).

Se recomiendan las siguientes actuaciones:

- Promover el apoyo social y la comunicación entre el personal:
 - Habilitar lugares y facilitar momentos en los que la plantilla pueda encontrarse entre ellos y también con los superiores.
 - Establecer pautas concretas y claras de resolución de conflictos entre el personal (tanto personales como laborales).
- Adoptar procedimientos para que todos los miembros de una sección o grupo de trabajo tengan la posibilidad de comunicarse en cualquier momento.
 - No impedir (e incluso fomentar) las conversaciones informales.
 - Evitar el trabajo aislado siempre que sea posible.
 - Organizar, antes del comienzo de cada turno de trabajo, breves reuniones para repartir instrucciones, intercambiar planes de trabajo del día y sesiones de preguntas y respuestas.
 - Motivar la planificación y ejecución de las tareas en grupo, especialmente asignando tareas grupales en vez de a las personas.

- Prestar atención mostrando interés por la vida extralaboral de la plantilla:
 - Facilitar crédito horario para realizar ciertas actividades.
 - Compatibilizar el trabajo con las cargas familiares de cada trabajador o trabajadora.
 - Interesarse por los problemas familiares que pueda tener el empleado.

→ **Los conflictos en el trabajo** están presentes en estos centros y es uno de los riesgos destacables del sector.

En estos centros hay que diferenciar entre varios tipos de conflictos; por un lado, el generado por los usuarios y/o familiares y, por otro lado, aquel cuya fuente es intralaboral, es decir proviene de compañeros o superiores jerárquicos (su expresión más clara es el acoso laboral o mobbing).

En este caso, es difícil aportar recomendaciones generalizadas, pero cabe destacar algunas pautas:

- Existencia de protocolos y procedimientos claros en caso de conflictos o acoso laboral.
- Es importante el apoyo de los compañeros (no enfrentarse en solitario a situaciones potencialmente conflictivas). La claridad de rol (apoyo de los superiores jerárquicos).
- Formación para la adquisición de competencias negociadoras, de comunicación y de técnicas de resolución de conflictos.

→ **Estrés y Burnout.** El estrés no es un riesgo. Es la respuesta del organismo a situaciones estresantes y peligrosas en el trabajo. Repercute sobre la vida personal y sobre el rendimiento y la calidad del trabajo, provocando una disminución de la productividad, menor motivación, mayor frustración, insatisfacción y desilusión, desembocando en trastornos psicosomáticos de diferente índole. El carácter asistencial del desarrollo del trabajo en los centros de atención a personas con discapacidad requiere una mayor carga emocional y es particularmente susceptible de estar expuesto a factores de riesgo que puedan generar estrés y burnout.

Como recomendaciones a tener en cuenta para evitar este tipo de riesgo podemos indicar:

- Aumento del grado de control que el personal tiene en su trabajo (sobre las funciones, competencias, calidad de la tarea, forma de realizar el trabajo, tiempos de descanso, etc.)
- Organización de unos sistemas eficientes de información y comunicación a todos los niveles.
- Aumento del interés por el desarrollo del propio trabajo actuando sobre su organización, es decir, facilitando la participación de la plantilla en la toma de decisiones sobre la manera de realizarlo, introduciendo rotación de tareas, realizando una mayor diversidad de estas, o incluyendo trabajos de mayor cualificación relacionados con el puesto, como la planificación del trabajo, el control de calidad, etc.
- Promocionar el trabajo en equipo. Es importante evitar el trabajo aislado y fomentar los vínculos con el resto de compañeros, favoreciendo el trabajo en grupo.
- Entrenamiento en habilidades sociales. Es muy importante adquirir técnicas que permitan interactuar con los usuarios sin que ello suponga una implicación excesiva o un desgaste emocional.

→ **Tiempo de trabajo: horarios y turnos.** El tiempo de trabajo, su duración y su distribución, es uno de los aspectos de las condiciones de trabajo que tiene una repercusión más directa sobre la vida laboral y familiar. Un mal diseño del tiempo de trabajo puede causar numerosos problemas de tipo físico y psicológico.

El tiempo de trabajo incluye aspectos tales como: horarios, turnos, trabajo nocturno, pausas y descanso. Existen evidencias científicas que señalan que el trabajo nocturno altera los ciclos circadianos, provocando a largo plazo diferentes trastornos y alteraciones de la salud.

Recomendaciones:

- Evitar el trabajo nocturno en la medida de lo posible. Diseñar el horario de trabajo puede ser complicado en algunos puestos en los que se ha de prestar un servicio las 24 horas del día.

En aquellos puestos de trabajo que no llevan implícito el trabajo nocturno, existen diversas opciones (jornada continua, partida, flexible, etc.). Cada uno de estos horarios tiene sus ventajas y sus inconvenientes.

En general, la organización de los turnos debe basarse en la protección de la salud de la plantilla, debiendo evitarse los horarios muy rígidos y, procurar que, en la medida de lo posible, el trabajador o la trabajadora pueda elegir.

- Mejorar las condiciones del trabajo a turnos y nocturno supone actuar a nivel organizativo y, aunque no existe el diseño de una organización de turnos óptima, pueden establecerse unos criterios para conseguir unas condiciones más favorables. La actuación debe basarse, principalmente, en intentar respetar al máximo los ritmos biológicos de vigilia, sueño y alimentación, así como las relaciones familiares y sociales. Algunos puntos esenciales son:
 - Contar con la participación de los trabajadores y las trabajadoras, para favorecer la conciliación de la vida laboral y personal.
 - La participación de la plantilla es necesaria en las fases de análisis, planificación y diseño de turnos, tanto en la distribución y configuración de los turnos como en la determinación de los equipos.
 - Es importante dar a conocer con antelación el calendario con la organización de los turnos, de manera que el personal pueda planificar adecuadamente su vida personal.

En la medida de lo posible debe dejarse a discreción del personal decidir cuándo hacer las pausas y los descansos, que deben ser frecuentes. Antes de alcanzar la fatiga son más efectivos que los descansos repetidos que los largos y menos frecuentes.

Turnos

- Valorar detenidamente las distintas posibilidades de turnos y horarios disponibles para intentar elegir aquellos que permitan compatibilizar al máximo la vida laboral y familiar y reducir el cansancio y la fatiga.
- Evitar los turnos nocturnos si se es menor de 25 años o mayor de 50 años.
- No acumular más de 2 ó 3 turnos nocturnos.
- No descuidar las comidas en los turnos nocturnos; se deben tomar comidas calientes, disponiendo de suficiente tiempo para realizarlas.
- Si se realizan turnos de manera habitual, es recomendable solicitar revisiones médicas periódicas para vigilar nuestro estado de salud.

Pausas y descansos

- Es preferible que el tiempo total dedicado a las pausas se distribuya de forma homogénea durante el tiempo de la jornada laboral. En ocasiones, varias pausas breves son más aconsejables para la recuperación que un menor número de pausas prolongadas, basándose la eficacia de las pausas breves en que la primera parte del período de descanso produce el mayor grado de recuperación.
- En el caso de tareas con elevada carga informativa (tareas administrativas, médico, psicólogo, trabajador o trabajadora social, etc.) deben efectuarse pausas regulares (con una duración aproximada de diez minutos) después de un máximo de dos horas de trabajo continuo.
- En el caso de tratarse de tareas monótonas (por ejemplo, lavandería), es conveniente no superar las cuatro horas y media de trabajo efectivo y realizar pausas de diez minutos después de una hora y cuarenta minutos de trabajo, así como alternar este trabajo con otro tipo de tareas.
- Es aconsejable que las pausas y descansos no se realicen en el mismo lugar de trabajo, sino que se cambie de ambiente (por ejemplo en el comedor o sala de descanso).

3. Buenas prácticas preventivas

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995) determina los principios aplicables a la prevención de riesgos laborales (art. 15 LPRL), por lo tanto, también a la prevención de los riesgos psicosociales. Estos son los que se derivan de la organización del trabajo (art.4.7 LPRL), los cuales deberán ser evitados y si no se han podido evitar, deberán ser evaluados y combatidos en origen.

Con el objetivo de prevenir los riesgos psicosociales en origen hay que poner en práctica medidas preventivas concretas que tiendan a:

- A. **Fomentar el apoyo entre las trabajadoras y trabajadores y sus superiores en la realización de las tareas**, por ejemplo, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, eliminando el trabajo en condiciones de aislamiento social o de competitividad entre compañeros. Ello puede reducir o eliminar la exposición por escaso apoyo social y bajo refuerzo.
- B. **Incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y habilidades y para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas competencias**, por ejemplo, a través de la eliminación del trabajo estrictamente pautado, el enriquecimiento de tareas a través de la movilidad funcional ascendente o la recomposición de procesos que impliquen realizar tareas diversas y de mayor complejidad. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las bajas posibilidades de desarrollo.
- C. **Promocionar la autonomía de los trabajadores y trabajadoras en la realización de las tareas**, por ejemplo, potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, el orden y la asignación de tareas, el ritmo, la cantidad de trabajo, etc.; acercando, tanto como sea posible, la ejecución, al diseño de las tareas y a la planificación de todas las dimensiones del trabajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja influencia.
- D. **Garantizar el respeto y el trato justo a las personas** proporcionando salarios justos, de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y cualificación del puesto de trabajo; garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja estima.

- E. **Fomentar la claridad y la transparencia organizativa**, definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja claridad de rol.
- F. **Garantizar la seguridad proporcionando estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo** (jornada, sueldo, etc.), evitando los cambios contra la voluntad del trabajador. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta inseguridad.
- G. **Proporcionar toda la información necesaria, adecuada y a tiempo para facilitar la realización de tareas** y la adaptación a los cambios. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja previsibilidad.
- H. **Establecer principios y sobretodo procedimientos para gestionar personas de forma justa y democrática**, de forma saludable. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja calidad de liderazgo.
- I. **Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral**, por ejemplo introduciendo medidas de flexibilidad horaria y de jornada de acuerdo con las necesidades derivadas del trabajo doméstico familiar y no solamente de la producción. Ello puede reducir o eliminar la exposición a una elevada doble presencia.
- J. **Adequar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada** a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas, contando con la plantilla necesaria para realizar el trabajo que recae en el centro en cuestión y con la mejora de los procesos productivos o de servicio, evitando una estructura salarial demasiado centrada en la parte variable sobre todo cuando el salario base es bajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las altas exigencias cuantitativas.

4. Anexo 1. ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales? Metodologías de evaluación

En la actualidad existen diversos métodos aplicables para la evaluación de los riesgos psicosociales, los más utilizados son los métodos PSICO del INSHT (NTP 926) y el método COPSOQ ISTAS 21 (NTP 703), ambos métodos han sido diseñados por entidades públicas y cumplen lo establecido en el art. 5.3 del RSP.

Método CoPsoQ (istas 21, psqcat21)

Sus principales características son:

- Adaptación validada en España de un instrumento internacional de prestigio.
- Este método está recogido en la Nota Técnica de Prevención (NTP) 703 (**el método COPSOQ [ISTAS21, PSQCAT21] de evaluación de riesgos psicosociales**).
- El método ha sido diseñado partiendo de la base de la metodología epidemiológica y el uso de cuestionarios estandarizados (incluye preguntas que pueden ser suprimibles), la participación de los agentes de prevención en la empresa y la triangulación de los resultados. Se evalúa el nivel de consecuencia o “daño” de las dimensiones psicosociales que se analizan y se facilita la acción sobre el origen de los riesgos.
- Una de sus principales ventajas es que se adapta a las características y tamaño de los centros de trabajo.
- Por otra parte, permite la autoevaluación por parte de los trabajadores y trabajadoras (dispone para ello de una app de acceso libre (CoPsoQ-istas21), que puede ser utilizada por cualquier persona que tenga accesos a un móvil).

- Incluye veinte factores agrupados en las siguientes dimensiones:
 - Exigencias psicológicas.
 - Doble presencia.
 - Control sobre el trabajo.
 - Apoyo social y calidad de liderazgo.
 - Compensaciones por el trabajo.
- El análisis de los datos se realiza en dos fases. La primera, descriptiva, a través de una aplicación informática de uso sencillo. La segunda, interpretativa, a través de la presentación de los resultados descriptivos en forma gráfica y comprensible para todos los agentes en la empresa para que éstos, en el seno del Grupo de Trabajo, los interpreten.
- Se puede aplicar a todas las empresas, cuenta con tres versiones: larga, mediana y corta.
- Cumple con todos los requisitos legales que deben cumplir los métodos de evaluación. Método gratuito y descargable.
- Más información: <http://www.copsoq.istas21.net/>

Método F-PSICO

Características principales:

- Método editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).
- Este método está recogido en la Nota Técnica de Prevención (NTP) 926 **Factores psicosociales: metodología de evaluación**. No está recogido en ninguna guía técnica.
- A través de este método se obtienen valoraciones grupales del personal relativamente homogéneas. Los resultados se presentan en dos formatos: un perfil valorativo e informes.

- Consta de 44 preguntas, algunas múltiples y ninguna suprimible, ascendiendo el número de ítems a 89. Ofrece información sobre 9 factores:
 - Tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/ contenido, participación /supervisión, interés por el trabajador o trabajadora/ compensación, desempeño de rol, relaciones y apoyo social.
- La versión actual (FPsico3.0) se ha diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicada en papel.
- Incorpora los requisitos legales.
- Es una metodología de utilización pública y gratuita.
- Más información:
<http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4b-f744850fb29681828b5c180311a0/?vgnextoid=69ec84fbb7819410VgnVC-M1000008130110aRCRD>

5. Anexo 2. Buenas prácticas descriptivas

En este anexo se van a describir algunas de las buenas prácticas para los riesgos psicosociales que más inciden en este sector. La participación de los trabajadores y trabajadoras es necesaria en la mayoría de los siguientes aspectos para evitar los riesgos psicosociales:

| | |
|-----------------------------------|---|
| Jornada laboral. Turnos | <p>Actuar a nivel organizativo, estableciéndose criterios para conseguir unas condiciones laborales más favorables. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none">– Flexibilizar los horarios de entrada y de salida teniendo en cuenta la posibilidad de cambiar de jornada partida a jornada intensiva, en función de necesidades y circunstancias personales y/o familiares, la antigüedad, etc.– Mejorar las condiciones del trabajo a turnos y nocturno, respetando al máximo los ritmos biológicos de vigilia y sueño, la alimentación, así como la relaciones familiares y sociales. |
| Calendario laboral estable | <p>Es importante dar a conocer con antelación el calendario con la organización de los turnos, de manera que el personal pueda planificarse. El calendario anual debe incorporar medidas de conciliación de la vida laboral y familiar en función de las circunstancias personales y familiares. Y para cuando se den casos en los que es preciso hacer una sustitución se debe acordar un protocolo de sustitución, para cubrir vacantes, etc.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Mejora de las ratios establecidas en el convenio</p> | <p>Mejorar las ratios establecidas en el convenio, o al menos que no implique llegar a los máximos. Se debe acordar y establecer un nuevo criterio de cómputo de las ratios teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> – El tipo de servicios: número de personas y la naturaleza y el grado de dependencia y/o autonomía de los usuarios. – Los diferentes grupos profesionales que trabajan en estos centros: profesionales sanitarios, profesionales de atención, profesionales de servicio, etc. |
| <p>Movilidad</p> | <p>Establecer un sistema acordado que facilite, en la medida de lo posible, una rotación por parte del personal para evitar la exposición permanente con el mismo grupo de usuarios. Por ejemplo, turnos rotativos por semanas, trimestres, etc., o de la forma que acuerden el mismo grupo de profesionales.</p> <p>Es necesario realizar una descripción que defina correctamente las tareas correspondientes a cada puesto de trabajo y la formación de conocimiento y habilidades necesarias.</p> <p>Establecimiento de criterios objetivos que se hayan pactado para lograr una promoción interna real a la que el personal pueda optar.</p> |
| <p>Formación</p> | <p>Identificar las diferentes necesidades formativas del personal, y tener en cuenta que la formación se planificará dentro de la jornada de trabajo. Así mismo, debe tenerse en cuenta el establecimiento de programas de reciclaje en función de las necesidades de los distintos colectivos.</p> <p>Estas medidas se complementarán con la formación continuada en habilidades generales que ayuden a sobrellevar las altas exigencias emocionales, sin olvidar la formación sobre técnicas y métodos de manejo y reconocimiento de conflictos.</p> |

| | |
|---------------------------------------|--|
| <p>Equipos de coordinación</p> | <p>La figura de un coordinador o coordinadora se hace necesaria en todos los turnos y todos los departamentos.</p> <p>Apoyo en los casos de turnos rotatorios o puestos de trabajo con jornada nocturna, estableciendo de manera consensuada entre el personal afectado, un sistema de soporte profesional, aunque sea telefónico, para poder prestar ayuda en la gestión de cualquier situación.</p> <p>Se deben realizar protocolos de actuación para casos de emergencias en las que los trabajadores o trabajadoras se encuentran solos ante una situación específica. Para la elaboración de estos protocolos se debe contar con la participación del personal y su experiencia en la resolución cotidiana de esas situaciones.</p> |
| <p>Comunicación</p> | <p>Planificar el trabajo; antes del comienzo de cada turno llevar a cabo breves reuniones para repartir instrucciones, intercambiar planes de trabajo del día y reuniones periódicas donde se comentarán las situaciones habituales y la forma de solucionarlas acorde al tipo de servicio y centro.</p> <p>La información y, en general, las instrucciones deben llegar a las personas que tengan que ejecutarlas, para ello se debe facilitar, a través de la vía que se acuerde, el acceso a la información en cada momento. Prever también los posibles cambios en la información para que llegue con la antelación suficiente.</p> |

| | |
|------------------------|---|
| Conflictos | <p>Es necesario que las personas trabajadoras reciban formación para disponer de técnicas que mejoren las habilidades para afrontar situaciones agresivas. Por ejemplo, formación para desarrollar:</p> <ul style="list-style-type: none">– Técnicas de autoprotección frente a agresiones.– Técnicas de relajación para el personal agredido.– Manejo de usuarios o usuarias en estado agresivo o en situaciones de desequilibrio emocional, provocaciones, etc.– Técnicas de escucha activa, asertividad.– Reorientación de situaciones conflictivas.– Técnicas de detección de indicadores de posible conducta violenta (actitudes, vocabulario, gestos). |
| Doble presencia | <p>Compatibilizar el trabajo con las cargas familiares del personal. Es recomendable establecer un plan de igualdad, (que por número de trabajadores y trabajadoras no es obligatorio en el caso de empresas pequeñas, pero sí es recomendable), en el que se adopten medidas que permitan flexibilizar la jornada en determinados supuestos, y dotar de mayor flexibilidad horaria, elección de jornada, vacaciones, etc.</p> |

6. Bibliografía

- Estudio “Condiciones de trabajo y exposiciones psicosociales en los centros de atención a personas con discapacidad”. Federación de Enseñanza CCOO, 2013.
- Manual para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en los centros de atención a personas en situación de dependencia. IBV, 2007.
- Trabajo saludable con personas dependientes. Guía de prevención de riesgos laborales para trabajadores y trabajadoras del sector. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de CCOO de Navarra. 2009.
- Riesgos laborales del personal de centros educativos de atención a personas con discapacidad. Secretaría de Salud Laboral de CCOO de Madrid. 2013.
- Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. B. Moreno Jimenez, C. Báez León. UAM. INSHT.
- Guía Prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en centros de atención de personas discapacitadas. Foro de Formación y Ediciones S.L.U.
- Nota Técnica de Prevención (NTP) 926. Factores psicosociales: metodología de evaluación.
- Nota Técnica de Prevención (NTP) 703. El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales.
- Web: www.istas.ccoo.es
- Web: www.insht.es

El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de la entidad ejecutante y no refleja necesariamente la opinión de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales.

Este producto forma parte del estudio "Promoción de la LPRL. Información y Fortalecimiento de la implicación de empresarios, trabajadores en la mejora de la Seguridad y Salud en el Trabajo en el sector de la atención a la discapacidad", que ha sido ejecutado en el marco de la convocatoria de asignación de recursos de la Fundación para la Prevención de los Riesgos Laborales (FPRL) a través de las acciones AE 0041/2015 y AE 0017/2015. Dirigido a los centros y servicios de atención a personas con discapacidad con menos de 50 trabajadores sin representación sindical.



Cuadernillo de **buenas** prácticas **psicosociales**

en los centros de
atención a personas
con discapacidad

