

INFORME DEL GRUP DE TREBALL

RISCOS PSICOSOCIALS PAS

El maig/juny del 2013 es va passar al Personal d'Administració i Serveis de la nostra universitat el qüestionari per avaluar els riscos psicosocials. Vam utilitzar el mètode PSQCAT versió 1.5.

TAXA DE RESPOSTA

La taxa de resposta ha estat del 55,1% (van contestar 386 treballadors/ores dels 700 als qui se'ls va subministrar el qüestionari).

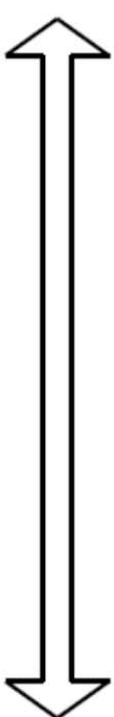
PREVALENÇA DE L'EXPOSICIÓ

La taula 23 presenta la prevalença d'exposició, és a dir, la proporció de treballadors i treballadores que s'inclouen en cada situació d'exposició (més desfavorable, intermèdia i més favorable per a la salut).

La taula mostra les 20 exposicions ordenades en funció de la situació més desfavorable per a la salut, és a dir, la primera exposició és la que afecta una proporció més gran de la plantilla i l'última és la que concentra menor proporció de treballadors i treballadores exposats a la situació més desfavorable.

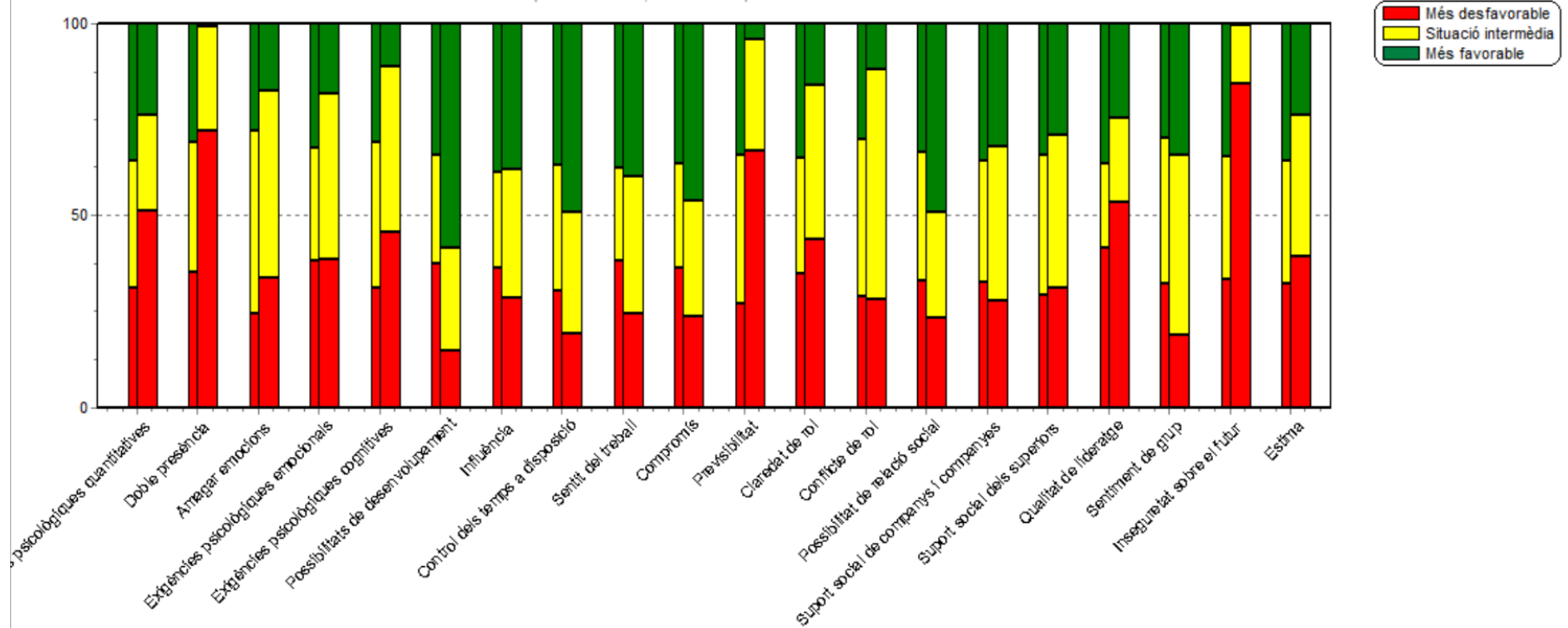
Vermell: tercil més desfavorable per a la salut, **Groc:** tercil intermedi, **Verd:** tercil més favorable per a la salut

Taula 23: Organització de les exposicions en funció de la prevalença

	Dimensió	Més Desfavorable	Situació Intermèdia	Més favorable	
	MÉS PROBLEMÀTIQUES	Inseguretat sobre el futur	84,3	15,2	0,6
		Doble presència	72,1	27,1	0,8
		Previsibilitat	66,9	28,9	4,2
		Qualitat de lideratge	53,4	22	24,7
		Exigències psicològiques quantitatives	51,2	24,9	23,8
		Exigències psicològiques cognitives	45,7	43	11,3
		Claredat de rol	43,8	40,2	16
		Estima	39,2	37,1	23,7
		Exigències psicològiques emocionals	38,6	43	18,4
		Amagar emocions	34	48,6	17,4
		Suport social dels superiors	31,1	39,7	29,2
		Influència	28,5	33,5	38
		Conflicte de rol	28,2	59,8	12
		Suport social de companys i companyes	28	39,8	32,1
		Sentit del treball	24,5	35,5	39,9
		Compromís	24	29,9	46,1
		Possibilitat de relació social	23,3	27,7	49
	MENYS PROBLEMÀTIQUES O FAVORABLES	Control dels temps a disposició	19,3	31,7	49
		Sentiment de grup	18,8	47,1	34,1
	Possibilitats de desenvolupament	14,8	26,8	58,5	

Exposicions psicosocials en Universitat de Girona. Percentatge de població en cada nivell de referència.

Columnes primes: referent; Columnes amples: Universitat de Girona



Aquest gràfic situa el valor de la nostra Universitat respecte el referent general d'altres institucions i empreses del nostre món. Tal com es pot llegir, la ratlla prima és la referència i la gruixuda som nosaltres.

Tot seguit definim les 20 dimensions.

DIMENSIÓ 1.- INSEGURETAT SOBRE EL FUTUR

És la preocupació pel futur amb relació a la pèrdua de l'ocupació i als canvis no volguts de condicions de treball fonamentals (horari, tasques, contracte, salari...).

Té a veure, d'una banda, amb l'estabilitat de l'ocupació i les possibilitats d'ocupabilitat en el mercat laboral de residència i, d'altra banda, amb l'amenaça d'empitjorament de les condicions de treball, perquè l'arbitrarietat és el que caracteritza l'assignació de la jornada, les tasques, els plusos o la renovació de contracte, o bé perquè en el context extern de l'empresa hi ha pitjors condicions de treball i hi ha la possibilitat d'una reestructuració, externalització, etc.

Es pot viure de maneres diferents segons el moment vital o les responsabilitats familiars de cada persona treballadora.

DIMENSIÓ 2.- DOBLE PRESENCIA

Són les exigències sincròniques, simultànies, de l'àmbit laboral i de l'àmbit domèstic-familiar. Són altes quan les exigències laborals interfereixen amb les familiars.

En l'àmbit laboral té a veure amb les exigències quantitatives, l'ordenació, la durada, l'allargament o la modificació de la jornada de treball i també amb el nivell d'autonomia sobre aquesta, per exemple, amb horaris o dies laborables incompatibles amb el treball de cura de les persones o la vida social.

DIMENSIÓ 3.- PREVISIBILITAT

Disposar de la informació adequada, suficient i a temps per poder executar el treball correctament i per adaptar-se als canvis (futures reestructuracions, tecnologies noves, noves tasques, nous mètodes i qüestions semblants).

La falta de previsibilitat està relacionada amb l'absència d'informació o amb pràctiques de gestió de la informació i de comunicació centrades en qüestions supèrflues i no en les quotidianes del treball, per la qual cosa no augmenten la transparència. També té a veure amb la falta de formació com a acompanyament i suport als canvis.

DIMENSIÓ 4.- QUALITAT DE LIDERATGE

Es refereix a la qualitat de la gestió d'equips humans que exerceixen els comandaments immediats.

Aquesta dimensió està molt relacionada amb la dimensió de suport social de superiors.

Té a veure amb els principis i procediments de gestió de personal i la capacitació dels comandaments per aplicar-los.

DIMENSIÓ 5.- EXIGÈNCIES PSICOLÒGIQUES QUANTITATIVES

Es defineixen com la relació entre la quantitat de treball i el temps disponible per dur-lo a terme.

Són altes quan tenim més treball del que podem fer en el temps assignat.

Tenen a veure principalment amb la falta de personal, el mesurament incorrecte dels temps o la mala planificació, encara que també es poden relacionar amb l'estructura salarial (per exemple, quan la part variable d'un salari baix és alta i obliga a augmentar el ritme) o amb la inadequació de les eines, els materials o els processos de treball (obligant a fer més tasques per suplir les deficiències). Les altes exigències quantitatives poden suposar un allargament de la jornada laboral.

DIMENSIÓ 6.- EXIGÈNCIES PSICOLÒGIQUES COGNITIVES

Es refereixen al maneig de coneixements i no són ni negatives ni positives per si mateixes, sinó que s'han de valorar en funció de les possibilitats de desenvolupament. Si l'organització del treball facilita les oportunitats i els recursos necessaris, poden implicar l'adquisició de nous coneixements i habilitats i afavorir la salut, mentre promocionen l'aprenentatge i el treball actiu. Per contra, quan hi ha poques possibilitats per al desenvolupament d'habilitats, poden influir negativament en la salut, igual que quan són excessivament baixes, reflectint passivitat i estancament del treball.

Tenen a veure amb el disseny i el contingut de les tasques, el seu nivell de complexitat i variabilitat i el temps establert per dur-les a terme. Perquè les exigències cognitives siguin positives, hem de qüestionar-nos, a més, si es té la formació necessària per manejar la informació que es requereix en el lloc de treball.

DIMENSIÓ 7.- CLARETAT DE ROL

És el coneixement concret sobre la definició de les tasques que cal fer, objectius, recursos necessaris i marge d'autonomia en el treball.

Té a veure amb l'existència i el coneixement per part de totes les persones treballadores d'una definició concisa dels llocs de treball, del propi (de cada treballador i treballadora) i del de les altres persones de l'organització (superiors, companys i companyes).

DIMENSIÓ 8.- ESTIMA

Es refereix al respecte, al reconeixement i al tracte just que obtenim a canvi de l'esforç invertit en el treball.

Té a veure amb múltiples aspectes de la gestió de personal, com ara si els mètodes de treball són o no participatius (sense “veu” no pot haver-hi reconeixement); l'existència d'arbitrarietat i falta d'un sistema equitatiu en les promocions, assignació de tasques, d'horaris...; si es paga un salari d'acord amb les tasques realitzades, etc.

DIMENSIÓ 9.- EXIGÈNCIES PSICOLÒGIQUES EMOCIONALS

Són les exigències per no involucrar-nos en la situació emocional derivada de les relacions interpersonals que implica el treball, especialment en aquelles ocupacions en les quals es presten serveis a les persones i es pretén induir-hi canvis (per exemple, que segueixin un tractament mèdic, que adquireixin una habilitat...), i que poden comportar la transferència de sentiments i emocions vers aquestes persones.

En ocupacions de servei a les persones, l'exposició a exigències emocionals té a veure amb la naturalesa de les tasques i és impossible d'eliminar (no podem "eliminar" pacients, alumnes...), per la qual cosa requereixen habilitats específiques que poden i han d'adquirir-se. A més, es pot reduir el temps d'exposició (hores, nombre de pacients, etc.), ja que les jornades excessives impliquen una exposició més gran i produeixen més fatiga emocional que requerirà temps de repòs més llargs.

DIMENSIÓ 10.- AMAGAR EMOCIONS

Són les exigències per mantenir una aparença neutral independentment del comportament de persones usuàries o clients, especialment en els llocs de treball amb tasques centrals que consisteixen a prestar serveis a les persones (sanitat, ensenyament, serveis socials o de protecció...). Encara que en menor mesura, aquest tipus d'exigències també poden tenir a veure amb la relació amb superiors i companys de treball o amb proveïdors o altres persones alienes a l'empresa i, per tant, localitzar-se en altres llocs de treball.

En llocs de treball d'atenció a les persones, aquestes exigències formen part de la naturalesa de les tasques i no es poden eliminar. El desenvolupament d'habilitats i d'estratègies de protecció per al seu maneig i la disminució del temps d'exposició representen vies de prevenció importants.

En altres casos, poden tenir relació amb la política de gestió de proveïdors i clients (per exemple, per una gestió deficient de les cues de persones usuàries que esperen atenció...), amb la falta de participació de treballadors i treballadores i, en general, amb deficiències en les polítiques de gestió de personal (cal amagar emocions quan no es pot opinar).

DIMENSIÓ 11.- SUPORT SOCIAL DELS SUPERIORS

És rebre l'ajuda necessària i quan es necessita per part dels superiors per fer bé la feina.

La falta de suport dels superiors té a veure amb la falta de principis i de procediments concrets de gestió de personal que fomentin el paper del superior com a element de suport al treball de l'equip, el departament, la secció o l'àrea que gestiona. També es relaciona amb la falta de directrius clares sobre el compliment d'aquesta funció i de formació i temps per fer-ho.

DIMENSIÓ 12.- INFLUÈNCIA

És el marge d'autonomia en el dia a dia del treball: en les tasques que cal fer i la seva quantitat, en l'ordre de realització d'aquestes tasques, en els mètodes que cal fer servir, etc.

Té a veure amb la participació que cada persona treballadora té en les decisions sobre aquests aspectes fonamentals del seu treball quotidià, és a dir, amb els mètodes de treball emprats, i si aquests són participatius o no i permeten l'autonomia o bé la limiten. Pot guardar una alta relació amb les possibilitats de desenvolupament.

DIMENSIÓ 13.- CONFLICTE DE ROL

Són les exigències contradictòries que es presenten en el treball i les que puguin suposar conflictes de caràcter professional o ètic.

És freqüent quan el treballador o treballadora ha d'afrontar la realització de tasques amb què pugui estar en desacord o bé que li suposin conflictes ètics (per exemple, expulsar captaires d'un local...), o quan ha de "triar" entre ordres contradictòries (per exemple, en el cas d'un conductor a qui se li imposa un temps màxim de viatge quan hi ha, a més, normes de trànsit i altres circumstàncies limitadores).

DIMENSIÓ 14.- SUPORT SOCIAL DE COMPANYS I COMPANYYES

És rebre l'ajuda necessària i quan es necessita per part de companys i companyes per fer bé la feina.

La falta de suport entre companys i companyes pot tenir a veure amb les pràctiques de gestió de personal que dificulten la cooperació i la formació de veritables equips de treball, fomentant la competitivitat individual (per exemple, amb salaris variables sobre la base d'objectius individuals) o assignant tasques, canvis d'horaris, de centre, etc. d'una manera arbitrària o no transparent.

DIMENSIÓ 15.- SENTIT DEL TREBALL

A més de proporcionar una ocupació i uns ingressos, el treball té sentit si podem relacionar-lo amb altres valors (utilitat, importància social, aprenentatge, etc.), fet que ajuda a afrontar-ne les exigències d'una manera més positiva.

Té a veure amb el contingut del treball, el significat de les tasques per si mateixes i la visualització de la seva contribució al producte o el servei final.

DIMENSIÓ 16.- COMPROMÍS

Es refereix a la implicació de cada persona treballadora amb el seu treball, considerat com l'activitat laboral i la globalitat de circumstàncies en les quals es desenvolupa. Està estretament relacionat amb el sentit i amb el conjunt d'intercanvis materials i emocionals que es produeixen entre el treball i la persona que el duu a terme.

DIMENSIÓ 17.- POSSIBILITAT DE RELACIÓ SOCIAL

És rebre l'ajuda necessària i quan es necessita per part dels superiors per fer bé la feina.

La falta de suport dels superiors té a veure amb la falta de principis i de procediments concrets de gestió de personal que fomentin el paper del superior com a element de suport al treball de l'equip, el departament, la secció o l'àrea que gestiona. També es relaciona amb la falta de directrius clares sobre el compliment d'aquesta funció i de formació i temps per fer-ho.

DIMENSIÓ 18.- CONTROL DEL TEMPS A DISPOSICIÓ

Aquesta dimensió identifica el marge d'autonomia de les persones treballadores sobre alguns aspectes del temps de treball i de descans (pauses, vacances, absències de curta durada, etc.). Pot contribuir a integrar amb èxit les necessitats del treball i de la vida privada.

Té a veure, per exemple, amb l'organització temporal de la càrrega de treball i la seva regulació, amb la quantitat de treball assignada o amb tenir una plantilla molt ajustada que impedeix, en la pràctica, que el control teòricament existent es pugui exercir efectivament. De vegades, té a veure amb el desconeixement o la inexistència del calendari anual o amb l'allargament de la jornada.

DIMENSIÓ 19.- SENTIMENT DE GRUP

És el sentiment de formar part del col·lectiu humà amb el qual treballem cada dia, i es pot veure com un indicador de la qualitat de les relacions en el treball; és el component emocional del suport social i està relacionat amb les possibilitats de relació social.

DIMENSIÓ 20.- POSSIBILITATS DE DESENVOLUPAMENT

Es refereixen a les oportunitats que ofereix la realització del treball per posar en pràctica els coneixements, les habilitats i l'experiència de les persones treballadores i adquirir-ne de nous.

Tenen a veure, sobretot, amb els nivells de complexitat i de varietat de les tasques; en aquest sentit, el treball estandarditzat i repetitiu seria el paradigma de l'exposició nociva. Es relaciona amb els mètodes de treball i producció i el disseny del contingut del treball (més rutinari, estandarditzat o monòton en un extrem, més complex i creatiu en l'altre) i amb la influència.

A la vista de les 20 dimensions esmentades i les respostes obtingudes, el grup de treball ha estimat les mesures preventives que tot seguit us exposem.

Les hem agrupat en tres grans grups MGI, MG2 i MG3.

MGI Accions professionals

- **MGI.1 Recuperacions: Pla de millora i recuperació de pèrdues**
- **MGI.2 Organització Professional**

MG2 Comunicació

- **Pla de millora de la comunicació (integrat en el pla de millora general de la UdG)**

MG3 Formació

- **Pla específic de formació com a mesura d'acompanyament per a la prevenció i minimització dels riscos psicosocials**

GRUP MGI

SUBGRUP MGI.I

Recuperacions: Pla de millora i recuperació de pèrdues

M1 Recuperar les pèrdues tant de conciliació, com socials, com econòmiques:

CONCILIACIÓ: Reducció jornada per cura de fill; acompanyament familiar 1r grau al metge; reducció de la jornada/any (any 2011, 1462; 201, 1588; 2013, 1566; 2014, 1523); cobertura baixes, jubilacions, etc; dies EBEP; acord majors de 60 anys.

SOCIALS: pla pensions; casal; xarxa de vacances; FAS; ajut de matrícula pel treballador i familiars primer grau

ECONÒMIQUES: augment progressiu del 25% sou; complement sou en cas IT; plus de productivitat; complement de menjador; vestuari; pagues extraordinàries

M2 Flexibilitzar el control horari:

- Flexibilitzar l'ús del romanent horari per conciliar la vida familiar, personal i laboral
- Establir romanent horari sense límit de crèdit ni de fruïció
- Possibilitat d'introduir incidències horàries a posteriori
- Conèixer amb antelació els períodes de vacances
- Possibilitar fraccionar part de les vacances fora dels períodes d'obligat tancament

SUBGRUP MGI.2

Organització Professional

M6 Millorar la planificació de tasques i el seu calendari d'execució

Determinar les tasques objecte del treball, després plantejar i fer la planificació, fer el calendari i aplicar-ho. Fer la valoració corresponent i determinar els canvis de futur.

M7 Cronograma i planificació anual de tasques singulars però repetitives cada any per les diferents unitats

Determinar les tasques singulars repetitives objecte del treball, fer el cronograma i seguir el que s'ha determinat. Fer la valoració corresponent i determinar els canvis de futur.

M10 Dotar de personal de suport en èpoques puntes de treball

Crear un grup de persones que vagin canviant de lloc de treball en funció de les necessitats fruit de puntes de treball. Crear sistema de demanda interna de suport puntual/polivalència.

Determinar la necessitat de puntes de treball i la seva durada. Tenir present que sempre poden sortir excepcions, que han de servir per evitar-les en el futur.

M11 Incrementar l'autonomia per a que el personal planifiqui els mitjans i calculi correctament el temps dotant d'eines i instruments adequats per a l'exercici d'aquestes funcions

Crear un "cercle de prevenció" al respecte.

M12 Descriure els llocs de treball, definint les tasques genèriques i les específiques, per tal de dimensionar de forma més correcte i coherent el personal, amb ràtios adequades a la càrrega de treball de cada unitat per departament

Revisar la descripció dels llocs de treball realitzada el 2009. Adequar-los a les actuals circumstàncies i dimensionar les càrregues de treball a determinades unitats per planificar accions organitzatives (redistribucions efectius, adequació determinats llocs a les tasques i responsabilitats..)

M15 Desenvolupar i fer efectiu el model de “carrera professional”

Desenvolupar el model.

M16 Elaborar un procediment de càrregues emocionals (problemes conseqüència de relació/tracte amb persones) (compartir les càrregues emocionals)

Una vegada elaborat i aprovat el procediment, caldrà donar-hi publicitat i fer alguna acció de seguiment. L'objectiu és tenir una eina útil que disminueixi les càrregues emocionals del personal.

M17 Reorganitzar l'atenció al públic i l'organització dels recursos humans, especialment en puntes de feina, tant pel que fa a temps seguit d'atenció com a eines per fer-ho possible

Fer una sessió de presentació, motivació i intercanvi de visions al respecte i fixar unes mínimes regles de joc. Fer una sessió de seguiment al cap d'uns mesos per intercanviar les diferents experiències i treure'n conclusions globals.

M19 Revisar els espais d'atenció amb l'objectiu de facilitar la comunicació

M20 Possibilitat compartir espai el personal amb tasques similars, com ara els gestors administratius; Facilitar/promoure/intervenir en la reestructuració dels llocs físics de treball per tal d'evitar que el personal treballi aïllat (especialment en els depts més afectats: tècnics de lab., gestors departamentals, i biblioteca,...)

L'objectiu és que el treballador no estigui aïllat, no cal que tingui molts companys al costat, cal que tingui possibilitats de comunicació amb companys. Hom pot tenir un company al despatx del costat fent tasques similars, això és el que es pretén.

M22 Facilitar, promoure i potenciar la mobilitat de personal

La mobilitat ha de ser possible sempre que la opció de mobilitat hi sigui.

Un concurs de mobilitat cada any, en un mes concret. El possible concursant ha de tenir un mínim de tres anys de permanència en el lloc

GRUP MG2

Comunicació

M3 Millorar la informació en general i els seus canals de distribució

Actualitzar els instruments de comunicació tant interns com externs.

M4a Elaborar un manual de bon funcionament de les noves tecnologies

M8 Crear un grup transversal de Comandaments intermitjos que treballi la comunicació transversal

Possibilitar l'intercanvi d'informació, d'organització laboral i d'utilització d'eines tant informàtiques com manuals com documentals en cada matèria específica.

M9 Crear un “cercle de prevenció” amb els Comandaments i en les unitats més afectades

Comentari.-

Possibilitar l'intercanvi de pràctiques organitzatives i de conducció de persones entre els comandaments.

M13 Planificar la feina versus el temps i la complexitat, a partir de grups de treball transversals

Integrada a M8

Determinar el mateix tipus de feina de diferents unitats i tractar-ho entre ells

M14 Instaurar i fer sessions d'acollida pel personal de nou ingrés a una unitat

Cal transmetre una visió global de la universitat tot incidint en més detall en la unitat de destí

M21 Donar a conèixer l'organigrama empresarial

Posar a l'abast de tothom la millora M12

M23 Fer accions adreçades a potenciar la imatge i la pertinença

M25 Donar a conèixer de tant en tant la utilitat del servei

GRUP MG3

Formació

M4b Fer la corresponent formació del manual de bon funcionament de les noves tecnologies

M5 Potenciar la formació com a mesura d'acompanyament, dirigida als llocs de treball i les unitats, segons les seves necessitats; i encaminar vers la carrera professional

Pla de formació específic vinculat a riscos psicosocials.

MESURES GLOBALES

M18 Fer sessions de seguiment en les unitats més afectades

M24 Informació a l'Equip de Govern de la peculiaritat d'alguna unitat administrativa

CALENDARI

APLICACIÓ

MESURES PREVENTIVES

MESURA	INICI
M1	Gerència ho estudiarà gener 2016
M2	Fet novembre 2013
M6	SRRH-OSL juny 2015
M7	Gerència-SRRHH juny 2015
M10	Gerència analitza alternatives organitzatives substitutòries des de tardor del 2014.
M11	SRRHH-OSL juny 2015
M12	Iniciat per gerència tardor 2014
M15	S'estudiarà al llarg del 2016
M16	OSL novembre 2015
M17	SRRHH-OSL juny 2015
M19	OSL-SOTIM gener 2016
M20	Iniciada a la FEP
M22	Gerència estudiarà possibilitats més enllà de la borsa interna
M3	Pla de comunicació de la UdG
M4a	Pla de comunicació de la UdG
M8	SRRHH-OSL maig 2015
M9	SRRHH-OSL maig 2015

M13	SRRHH-OSL juny 2015
M14	SRRHH gener 2016
M21	Gerència, en funció d'M12.
M23	Pla de comunicació de la UdG
M25	Pla de comunicació de la UdG
M4b	Pla de comunicació de la UdG
M5	SRRHH en funció d'M15
M18	SRRHH-OSL setembre 2015
M24	Gerència en funció d'M18

Girona, 20 d'abril de 2015