

Procediment General	Codi: PG/PS/01
Títol: Procediment d'identificació, intervenció i resolució de situacions d'etiologia psicosocial	
Àrea / Servei / Unitat: Tot l'ICS	

1. OBJECTIU

Establir els procediments d'actuació per a la identificació, intervenció i resolució de situacions d'etiologia psicosocial.

Definir la gestió de la documentació de cadascuna de les intervencions.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest procediment s'aplicarà a totes les àrees/serveis/unitats i a tots els treballadors/es de l'Institut Català de la Salut (ICS) i es proposarà com a guia per totes les empreses alienes que treballin per a l'ICS.

2.1. Exclusions

Resten explícitament excloses:

Les situacions de violència que es produeixin entre els treballadors de l'ICS i persones alienes que si escau els serà d'aplicació el procediment PO/PS/02 de **Prevenció i actuació davant de situacions de violència**.

Les situacions d'assetjament, que els serà d'aplicació el procediment PG/PS/02 **per a la prevenció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic, sexual, per raó de sexe o orientació sexual i altres discriminacions a la feina**.

3. COMPETÈNCIES

L'aplicació d'aquest procediment correspon a:

3.1. Les direccions de Centre / Servei

- Informar els treballadors sobre els seus drets, els reglaments i les lleis que els protegeixen, les possibles sancions establertes i el procediment per formular queixes i/o denúncies.
- Dur a terme les mesures correctores pertinents per a la resolució de les diferents situacions
- Participar, aportant la informació de què es disposi, en la investigació dels fets.

3.2. La Direcció /Unitat de Recursos Humans (RH)

- Informar els afectats, direccions de centres o serveis, unitats bàsiques de prevenció (UBP) i representants dels treballadors de l'inici i tancament del cas per les situacions d'etiologia NO psicosocial.
- Coordinar les actuacions en la resolució de conflictes interpersonals.
- Emetre l'informe de resolució del cas en les situacions de conflicte interpersonal.

Procediment General	Codi: PG/PS/01
Títol: Procediment d'identificació, intervenció i resolució de situacions d'etiologia psicosocial	
Àrea / Servei / Unitat: Tot l'ICS	

3.3. El Servei de Prevenció de Riscos Laborals

- Efectuar la investigació tècnica i mèdica dels casos.
- Donar suport mèdic a la persona afectada.
- Coordinar les actuacions tècniques i mèdiques externes (Mútua d'accidents o empresa aliena contractada).
- Emetre un informe previ una vegada definit el tipus de situació per informar les parts descrites en el procediment.
- Emetre l'informe final de tancament del cas per a les situacions d'etiologia psicosocial.
- Assessorar els afectats, la direcció, el Comitè de Seguretat i Salut i els delegats de prevenció.
- Comunicar l'informe d'anàlisi prèvia als delegats de prevenció.

3.4. Treballadors

- Comunicar mitjançant el “comunicat de risc” o altres vies on quedi constància, les situacions de possible etiologia psicosocial que es detectin.
- Participar, aportant la informació de què es disposi, en la investigació dels fets.
- Signar el document de control de la informació que figura com annex 2

4. PRECAUCIONS

4.1. Conservació i custòdia de les dades

L'accés a la informació mèdica i les valoracions psicològiques de caràcter personal es limitaran a l'afectat, al personal sanitari i/o al personal legalment qualificat, així com també a les autoritats sanitàries que duguin a terme la vigilància de la salut dels treballadors, d'acord amb el que disposa Llei 32/2010, de l'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

4.2. Confidencialitat

La informació generada i aportada per les actuacions en l'aplicació d'aquest procediment tindrà caràcter confidencial i només serà accessible al personal que intervingui directament en la seva tramitació. Aquesta informació restarà subjecte al regim previst a l'article 22 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, i els articles 10 i 4 1 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. A aquests efectes, aquesta informació tindrà el mateix tractament que la informació reservada.

5. DEFINICIONS

Risc psicosocial: És la possibilitat que un treballador pateixi un determinat dany derivat de les condicions que es troben presents en una situació laboral i que

Procediment General	Codi: PG/PS/01
Títol: Procediment d'identificació, intervenció i resolució de situacions d'etiologia psicosocial	
Àrea / Servei / Unitat: Tot l'ICS	

estan directament relacionades amb l'organització, el contingut del treball i la realització de la tasca, i que tenen capacitat per afectar tant el benestar o la salut (física, psíquica o social) del treballador com el desenvolupament del treball.

Assetjament: Conducta no desitjada relacionada amb l'origen racial o ètnic, la religió o les conviccions, la discapacitat, l'edat o l'orientació sexual d'una persona, amb l'objectiu o la conseqüència d'atemptar contra la seva dignitat i crear un entorn intimidador, humiliant o ofensiu. (*Llei 62/2003, de 30 de setembre, de mesures fiscals, administratives i d'ordre social*).

Assetjament sexual: Situació en la qual es produeix qualsevol comportament verbal, no verbal o físic no desitjat, d'índole sexual amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, especialment, quan es crea un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu. (*Directiva 2002/73/CE del Parlament Europeu i del Consell de 23 de setembre de 2002*).

Assetjament psicològic laboral o mobbing: És el comportament irracional repetit respecte a un empleat o a un grup d'empleats, que constitueix un risc per a la seva salut i seguretat, física i mental (*Agència Europea per a la Seguretat i la Salut en el Treball*).

Valoració psicosocial que realitza el tècnic superior: Estableix el tipus i la qualitat de les relacions de la persona dins d'un grup.

Valoració/intervenció psicològica: Estudia i diagnostica el perfil de personalitat de l'individu com a ésser individual i no només en un context laboral

Síndrome d'esgotament professional o burnout: Es defineix com una resposta a l'estrès laboral crònic format per actituds i sentiments negatius cap a les persones amb qui es treballa i cap al mateix rol professional, així com també per la vivència de trobar-se emocionalment esgotat (*prof. Gil-Monte Univ. de València*).

S'han de donar tots els símptomes següents:

- Esgotament emocional
- Baixa realització personal
- Despersonalització o deshumanització

Estrès: L'estrès és un desequilibri substancial (percebut) entre la demanda i la capacitat de resposta (de l'individu) sota condicions en la quals el fracàs davant aquesta demanda posseeix importants conseqüències (percebudes)

Conflicte interpersonal: L'estat de tensió que sorgeix entre dues parts o més parts perquè tenen els mateixos interessos, interessos diferents o interessos oposats sobre algú o alguna cosa, que veuen difícilment compatible o compartible equitativament entre les parts

Conflicte normatiu: És el que produeix insatisfacció per la creació, implantació i/o aplicació de normes per part de l'organització

Procediment General	Codi: PG/PS/01
Títol: Procediment d'identificació, intervenció i resolució de situacions d'etiologia psicosocial	
Àrea / Servei / Unitat: Tot l'ICS	

6. MÈTODE

6.1. Inici de les actuacions

L'abordatge del cas per part de la UBP requereix una comunicació escrita que pot arribar per una o diverses de les següents vies:

- Presentació de la situació per part del treballador implicat a la UBP o Unitat Central de Prevenció (UCP).
- Detecció del cas per la mateixa UBP.
- Presentació de la situació per part dels treballadors i/o els seus representants.
- Petició d'intervenció per part de la direcció de la unitat o servei, recursos humans o gerència.
- Comitè de Seguretat i Salut i delegats de prevenció.
- Requeriment d'Inspecció de Treball o per via judicial.

6.2. Identificació del tipus de situació

La UBP realitzarà una anàlisi prèvia per tal de valorar la situació sobre la base del tipus de risc que la causa.

Anàlisi prèvia i definició de la situació

Es realitzaran les anàlisis necessàries per determinar quin supòsit es dona, garantint sempre la confidencialitat de les dades del procés. Les intervencions que es donaran en aquesta anàlisi són:

- Vigilància de la salut realitzarà l'anàlisi dels símptomes i signes clínics que presentessin els implicats per tal d'identificar possibles patologies de base, presents o emergents, d'origen psicosocial, seguint els següents criteris establerts al procediment operatiu de l'ICS, PO/VS/12 protocol de vigilància de la salut per exposició a riscos psicosocials.

Si es considera necessari, es sol·licitarà la valoració psicològica individual a un equip o professional qualificat.

- L'equip tècnic de la UBP recollirà les dades que puguin ésser indicadores de risc psicosocial de l'àrea on treballa/en l'implicat/s: resultat de l'avaluació de risc psicosocial, índex d'IT, absentisme, rotacions, trasllats, dades de clima laboral, etc, i elaborarà un informe, d'acord amb els criteris tècnics del SPRL, on es farà constar la valoració de la situació.

En cas que la unitat o servei no disposi de l'avaluació de risc psicosocial específica, aquesta es realitzarà dins d'aquesta anàlisi prèvia del conflicte per part de la Unitat Bàsica de Prevenció aplicant la metodologia PSQCAT21 – COPSQ..

Si de l'anàlisi realitzat es desprèn que podria tractar-se d'un cas d'assetjament a la feina, la UBP remetrà l'escrit de denúncia juntament amb els documents de l'estudi a la Gerència corresponent per tal que s'iniciï el procediment PG/PS/02.

Procediment General	Codi: PG/PS/01
Títol: Procediment d'identificació, intervenció i resolució de situacions d'etiologia psicosocial	
Àrea / Servei / Unitat: Tot l'ICS	

Una vegada analitzades de manera integral les característiques del cas per part de la UBP es determinarà el tipus de situació, per tal d'aplicar el procés d'intervenció adequat, segons la següent tipificació:

A. Situacions d'etiologia psicosocial identificades en l'avaluació de riscos psicosocials o en l'estudi específic realitzat i que tenen a veure amb l'organització del treball, les 21 dimensions analitzades amb la metodologia PSQCAT21 (psicològiques, control del temps de treball, conflicte i claredat de rol, qualitat de lideratge, etc...) i el model teòric Demanda – Control – Compensacions.

B. Situacions de etiologia NO psicosocial

B.1. Situació relacionada amb un conflicte interpersonal, que no pot identificar-se com un risc psicosocial.

B.2. Un conflicte normatiu: Situació relacionada amb insatisfacció per l'aplicació, creació o implantació de mesures normatives per part de l'organització.

B.3. Situacions relacionades amb altres tipus de conflictes.

Tipificat el cas, la UBP elaborarà l'informe inicial (annex I), que es lliurarà, si no existeixen causes degudament justificades, en el termini d'un mes a les persones o òrgans que hagin iniciat el procés, a les persones afectades no iniciadores del procés, als òrgans de direcció competents i a la unitat d'RH que ho comunicarà als delegats de prevenció i s'iniciarà el procés d'intervenció adequat al cas.

6.3. Procés d'intervenció

A. Situacions d'etiologia psicosocial

- Revisió (en cas que l'avaluació s'hagi realitzat amb anterioritat a l'anàlisi prèvia) de l'avaluació de riscos psicosocial específica del lloc de treball i de les mesures correctores i/o preventives descrites en aquesta. Comprovació de la seva execució i l'eficàcia de les mateixes.
- Elaboració i planificació de noves mesures correctores en funció de l'estudi realitzat.
- Redacció de l'informe final amb les mesures correctores proposades per tal d'eliminar o minimitzar la situació psicosocial materialitzada.

B. Situacions de etiologia NO psicosocial

En aquests tipus de situacions la UBP no té competències per actuar directament.

B1. Conflicte interpersonal

Es realitzarà una actuació conjunta dels diferents estaments implicats (comandament directe, direcció de SAP, Servei o Unitat), coordinada per la Unitat/Direcció de Recursos Humans amb la col·laboració, si s'escau, de la UBP/UCP, per tal de decidir la via més adient per a la resolució del conflicte

Procediment General	Codi: PG/PS/01
Títol: Procediment d'identificació, intervenció i resolució de situacions d'etiologia psicosocial	
Àrea / Servei / Unitat: Tot l'ICS	

interpersonal (mediació, règim disciplinari...) i proposar les mesures correctores oportunes.

B2. conflicte normatiu

La Direcció/Unitat de Recursos Humans de l'àmbit corresponent estudiarà i revisarà la situació plantejada i facilitarà a la persona afectada la informació normativa necessària per la comprensió de les mesures motiu del conflicte o els canvis proposats per a la seva eliminació.

B3: Altres conflictes

La Direcció/Unitat de Recursos Humans de l'àmbit corresponent estudiarà i revisarà la situació plantejada i facilitarà a la persona afectada la informació necessària per a la comprensió de les mesures motiu del conflicte o els canvis proposats per a la seva eliminació.

6.4. Comunicació de resultats

Amb caràcter general, i de no existir causes degudament justificades, la comunicació de resultats es realitzarà en un termini màxim de dos mesos des del coneixement oficial de la situació.

A. Situacions d'etiologia psicosocial

Sempre que la comunicació de la situació provingui directament del treballador/a afectat, la UBP farà la comunicació de resultats de manera individualitzada.

Quan s'hagi demanat la intervenció d'una empresa aliena especialitzada, aquesta tindrà l'obligació de participar en la comunicació de resultats a petició de la UBP.

La UBP presentarà l'informe final amb la proposta de les mesures correctores derivades de l'avaluació de risc, general o específica, als òrgans de direcció competents, persones implicades i delegats de prevenció.

B. Situacions de etiologia NO psicosocial

B1. conflicte interpersonal

La Direcció/Unitat d'RH elaborarà un informe amb el resultat de les actuacions realitzades i el presentarà a les persones implicades, delegats de prevenció i als comandaments respectius. Trametrà còpia de l'informe a la UBP per al seu coneixement.

B2. conflicte normatiu

El responsable de la Direcció/Unitat d'RH o persona en qui delegui informarà la persona afectada del resultat de l'estudi i revisió de la situació. Comunicarà el resultat a la UBP i representants dels treballadors per al seu coneixement.

B3: Altres conflictes

El responsable de la Direcció/Unitat d'RH o persona en qui delegui informarà la persona afectada del resultat de l'estudi i revisió de la situació. Comunicarà el resultat a la UBP i representants dels treballadors per al seu coneixement.

Procediment General	Codi: PG/PS/01
Títol: Procediment d'identificació, intervenció i resolució de situacions d'etiologia psicosocial	
Àrea / Servei / Unitat: Tot l'ICS	

6.5. Implantació de les mesures correctores

La implantació i planificació de les mesures correctores seguirà els següents passos:

- Els òrgans de direcció competents realitzaran una reunió per a la concreció de l'estratègia d'implantació i planificació de les diferents mesures proposades en l'informe final del cas. Assistiran a la reunió els diferents responsables jeràrquics responsables de l'execució i els tècnics de la UBP amb caràcter assessor.
- S'elaborarà un acta de la reunió on constaran els diferents acords que seran **comunicats als delegats de prevenció** i es trametrà una còpia a la UBP.
- La direcció comunicarà els acords establerts als treballadors afectats.
- La UBP inclourà les mesures acordades en la planificació general d'activitats preventives del centre i en el seu seguiment periòdic.

La Gerència, Direcció de Recursos Humans del centre o àmbit, o l'òrgan o persona en qui es delegui, vetllarà perquè s'executin totes les mesures acordades.

7. REFERÈNCIES

1. Cuestionario de salud general de Goldberg (GHQ – 28).
2. Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme. Centre de Seguretat i Condicions de Salut en el Treball.
3. El acoso moral. Marie-France Hirigoyen. Ed Paidos (1998)
4. El acoso moral en el trabajo. Marie-France Hirigoyen. Ed Paidos (2001)
5. El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso. José Luis González de Rivera. Ed. Espasa Calpe. Autoayuda.2002
6. Escala de ansiedad y depresión de Goldberg (EADG)
7. Inventario de acoso laboral de Leymann (LIPT). (versió modificada per Gonzalez de Rivera). 2002
8. Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Iñaki Piñuel y Zabala. Ed. Sal Terrae (2001)
9. NTP 476. El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
10. Protocol per a la detecció i actuació en els casos de mobbing o assetjament psicològic laboral. Departament de Governació i Relacions Institucionals. Direcció General de Relacions en l'àmbit de la Funció Pública.
11. Procediment per a la detecció i actuació en els casos d'assetjament psicològic laboral o mobbing, PO/PS/01.ICS.

Procediment General	Codi: PG/PS/01
Títol: Procediment d'identificació, intervenció i resolució de situacions d'etiologia psicosocial	
Àrea / Servei / Unitat: Tot l'ICS	

12. "L'assetjament sexual a la feina". Direcció General de la Funció Pública. Juliol 2006.
13. Directiva 2002/73/CE del Parlament Europeu i del Consell de 23 de setembre de 2002, relativa a l'aplicació del principi d'igualtat de tracte entre homes i dones pel que fa a l'accés a l'ocupació, a la formació i a la promoció professionals, i a les condicions de treball.
14. Llei 62/2003, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i d'ordre social.
15. Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals.

8. ANNEXOS

- Annex I- Model d'informe inicial
Annex II- Document de control d'informació

9. CONTROL DE CANVIS

Versió i data	Motiu del canvi
Versió 1, 30/11/06	Assetjament sexual com a situació d'etiologia psicosocial, ("L'assetjament sexual a la feina". Direcció General de la Funció Pública. Juliol 2006.) Punt 3 Competències, Punt 5, Definicions i Punt 6 Mètode
Versió 2, 01/07/08	Adaptació a la publicació del Procediment per a la prevenció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic, sexual, per raó de sexe o orientació sexual i altres discriminacions a la feina. Codi: PG/PS/02. Punt 2.1: s'afegeix un punt exclouent les situacions d'assetjament a la feina. Punt 3.4: es suprimeix l'últim apartat Punt 4: s'afegeix l'apartat 4.2 Punt 6.2.1: es modifica la redacció i contingut Punt 6.3: es suprimeixen els apartats A1, A2 i B3 i es dona un altre redactat Punt 6.4: es suprimeixen els apartats A1, A2 i B3 i es dona un altre redactat ANNEX I: es modifica ANNEX II: es modifica

Procediment General	Codi: PG/PS/01
Títol: Procediment d'identificació, intervenció i resolució de situacions d'etiologia psicosocial	
Àrea / Servei / Unitat: Tot l'ICS	

10. DISTRIBUCIÓ DE CÒPIES

Comunicació que el procediment ha estat aprovat per la direcció de l'ICS i que el tenen disponible per a la seva implantació i consulta en la Intranet corporativa (<http://www.portalics>):

- Les gerències territorials, d'àmbit de primària i d'hospitals.
- Les persones representants del personal que forma part de la Comissió Paritària d'Institucions Sanitàries.
- Les unitats bàsiques de prevenció.

11. REVISIÓ DE LA VALIDESA

No és procedent

12. PREPARACIÓ, REVISIÓ I APROVACIÓ DEL PROCEDIMENT

12.1. Autor/s del procediment

Unitat Central de Prevenció

12.2. Control documental

Document elaborat, revisat i aprovat per la UCP en data: 4/10/11

12.3. Aprovació procediment

- Consulta a la Comissió Paritària d'Institucions Sanitàries en data: 21/06/2012
- Aprovació per Direcció de l'ICS en data: 24/07/2012

Procediment General	Codi: PG/PS/01
Títol: Procediment d'identificació, intervenció i resolució de situacions d'etiologia psicosocial	
Àrea / Servei / Unitat: Tot l'ICS	

ANNEX I

Referència: HA – 5 – 0000

Procediment d'identificació, intervenció i resolució de situacions d'etiologia psicosocial

INFORME INICIAL

Procedència:

Implicats:

Descripció:

Definició de la situació

Una vegada feta l'anàlisi prèvia dels informes emesos pel personal encarregat de la vigilància de la salut dels treballadors, dels indicadors de risc psicosocial recollits pels tècnics de la unitat bàsica de prevenció i dels resultats de l'avaluació de risc psicosocial realitzada a l'àrea de treball on es localitza la situació, es considera que aquesta podria correspondre a un cas definit al procediment d'identificació, intervenció i resolució de situacions d'etiologia psicosocial com de:

risc psicosocial
Conflicte interpersonal
Conflicte normatiu
Altres

D'acord amb el que estableix el procediment esmentat anteriorment es dóna trasllat als òrgans i persones implicades i s'inicien les actuacions del procés d'intervenció previstes per a la tipificació del cas.

Nom i cognoms
UBP de

Data

Procediment General	Codi: PG/PS/01
Títol: Procediment d'identificació, intervenció i resolució de situacions d'etiologia psicosocial	
Àrea / Servei / Unitat: Tot l'ICS	

ANNEX II

DOCUMENT DE CONTROL D'INFORMACIÓ SOBRE L'APLICACIÓ DEL PROCEDIMENT PG/PS/01 D'IDENTIFICACIÓ, INTERVENCIÓ I RESOLUCIÓ DE SITUACIONS D'ETIOLOGIA PSICOSOCIAL

El/la treballador/a

amb NIF

manifesta:

1. Que ha estat informat del contingut del procediment PG/PS/01 d'identificació, intervenció i resolució de situacions d'etiologia psicosocial, coneix la possibilitat que s'intervingui durant la investigació a la seva àrea de treball i que poden participar professionals qualificats per fer les valoracions psicològiques que siguin adients.
2. Que la informació m'ha estat donada de forma comprensible, que he pogut formular preguntes i que m'han estat aclarits els dubtes presentats en llegir o escoltar la informació específica, com també el perquè de l'elecció d'aquest procediment d'investigació.
3. Que sé que la signatura d'aquest document no suposa cap mena de renúncia a possibles reclamacions futures, tant d'ordre mèdic/psicològic com legal.

Llegit i entès del treballador

Àrea de Prevenció de Riscos Laborals

Signatura:

Signatura:

Nom:

Nom:

Data:

Data: