

„MUNCA POZITVĂ” – UTILIZAREA UNUI INSTRUMENT DE AUDIT AL STRESULUI ÎN MUNCĂ, CORESPUNZĂTOR PENTRU IMM-URI

Acest document a fost tradus și adaptat, cu permisiunea celor în drept, de către psiholog Mihaela SERACIN și psiholog Raluca IORDACHE din cadrul INCDPM București, dintr-o publicație originală a Agenției Europene pentru Securitate și Sănătate în Muncă (Good Practice Report 104: Prevention of Psychosocial Risks and Stress at Work in Practice) și este disponibil la adresa <http://www.agency.osha.eu.int/publications/reports/104/en/index.htm>. Vă rugăm, de asemenea, să citați documentul original, ori de câte ori faceți referiri la această traducere. Deși s-a urmărit adaptarea documentului original la situația curentă din țară, sunteți rugați să vă asigurați în acest sens și să consultați legislația națională corespunzătoare, standardele și normele. Autorii publicației originale, precum și cei ai acestei traduceri nu sunt culpabili pentru eventuale daune sau alte acuze și cerințe rezultând din utilizarea informațiilor conținute.

Midland Health Board (Consiliul pentru Sănătate din Midland)

Health Promotion Service (Serviciul de Promovare a Sănătății)

3rd floor the Mall,
William Street
Tullamore, Co. Offaly
Ireland

Health & Safety Authority (Autoritatea pentru Sănătate și Securitate)

10 Hogan Place
Dublin 2
Ireland

Contact: Patricia Murray

Tel: +353 1 6147000

E-mail: Patricia.Murray@hsa.ie

Detalii despre pachetul „Munca Pozitivă” disponibile la:

<http://www.hsa.ie/pub/publications/wppack.htm>

Alte detalii despre studiul de caz al Consiliului pentru Sănătate sunt date la:

<http://www.hsa.ie/pub/publications/wpsjhops.pdf>

Scop

The Midland Health Board (Consiliul pentru Sănătate din Midland) (un organism regional de servicii în domeniul sănătății) a urmărit să elaboreze un program de prevenire a stresului, destinat personalului propriu, în cadrul unei strategii organizaționale mai largi, cu scopul îmbunătățirii calității vieții active. Ca parte a acestui proces, a fost identificată nevoia unui instrument de audit al stresului organizațional. Autoritatea Națională pentru Sănătate și Securitate a dorit să elaboreze și să utilizeze un instrument de evaluare a riscului, simplu, ușor de folosit, și care să aibă ca obiect evaluarea / managementul riscului, fiind corespunzător pentru auto-administrare atât de către IMM-uri, cât și de

către organizații mai mari. S-a dorit să se elaboreze un instrument, care să nu necesite personal de specialitate pentru administrare, iar rezultatele obținute să fie simplu de analizat.

Deși Consiliul pentru Sănătate angajează un personal numeros, acesta este grupat pe diferite funcții independente, astfel că poate fi văzut ca o serie de mici întreprinderi: spitale cu profil diferit (afecțiuni acute, psihiatrice și geriatrie), diferite centre de sănătate comunitare și departamente regionale.

Soluție

Consiliul pentru Sănătate, în echipă cu Autoritatea pentru Sănătate și Securitate, au urmărit realizarea unei inițiative comune. Planul a vizat elaborarea instrumentului și utilizarea acestuia în cadrul Consiliului pentru Sănătate.

Autoritatea pentru Sănătate și Securitate, împreună cu Consiliul de Educație a Sănătății din Scoția au autorizat realizarea unui pachet de resurse, intitulat „Munca Pozitivă. Ca prioritate - Stresul Profesional”, destinat organizațiilor, în vederea managementului stresului și care să includă o metodă prescriptivă de evaluare a riscului, în cadrul mai larg al sănătății și securității în muncă. Sistemul include un cadru structurat pentru comunicare și consultare, în cadrul căruia să se identifice, să se prevină și să se gestioneze stresul în muncă. Instrumentul s-a aplicat în 14 organizații, inclusiv în Consiliul pentru Sănătate din Midland. Ca parte a acestui proces, cercetătorii din proiectul principal au vizitat organizațiile în care s-au desfășurat intervențiile, pentru a evalua modul în care a funcționat instrumentul și cât de facil a fost de utilizat.

„Munca Pozitivă” este un proces în 5 pași de management al stresului la locul de muncă, după cum urmează:

Pasul Unu: Conștientizarea, demonstrarea și implicarea.

Pasul Doi: Stabilirea indicatorilor riscurilor, elaborarea / alegerea chestionarului, stabilirea scalelor de evaluare.

Pasul Trei: Identificarea riscurilor, utilizarea chestionarului de evaluare a riscului.

Pasul Patru: Identificarea și implementarea de soluții.

Pasul Cinci: Evaluarea soluțiilor și revizuirea riscurilor.

Acest proces este integrat într-un pachet de resurse care conține: un instrument de stabilire a indicatorilor riscurilor, un chestionar de evaluare a riscului, un ghid (pentru manageri și angajați, și pentru implementare adresat evaluatorilor de risc / managerului de program), instrucțiuni pentru aplicare, ghid de reducere a riscului, studii de caz și un pachet de analiză.

În cadrul Consiliului pentru Sănătate, a fost ales pentru faza – pilot a proiectului un spital mic, dintr-o localitate rurală, unde anterior fusese acordată o atenție redusă problemei stresului:

- A fost trimisă întregului personal o scrisoare de informare asupra proiectului, obiectivelor acestuia și asupra pașilor care vor fi urmați.
- Inspectorii Autorității pentru Sănătate și Securitate au organizat, pentru întregul personal, workshop-uri de informare primară asupra stresului în muncă și asupra

tipului de soluții care pot fi implementate pentru prevenirea stresului, atât la nivel individual, cât și la nivel organizațional. Conducerea a asigurat acoperirea financiară a personalului, care a participat la aceste ședințe.

- Întregul personal a trimis câte un chestionar completat, cu păstrarea anonimatului. Pe această cale, s-au identificat trei mari probleme prioritare.
- Au fost organizate focus grupuri cu personalul, cu implicarea reprezentantului Consiliului, însărcinat cu promovarea sănătății, pentru validarea rezultatelor și stabilirea priorității problemelor.

Principalele probleme legate de stres au fost:

- Ora de începere a programului de lucru a asistentelor determină absența lor de la întâlnirile de dimineața ale surorilor medicale și, în consecință, acestea nu primesc informații despre pacienții pe care îi îngrijesc.
- Modelele schimburilor de lucru erau inconsistente și personalul avea sentimentul pierderii controlului asupra activității.
- Exista o lipsă a facilităților privind dușurile și recrearea.

Au fost propuse și acceptate soluții pentru aceste probleme prioritare:

- Schimbarea începutului de program pentru asistente, astfel încât să poată participa la a doua parte a ședinței surorilor medicale. Acest lucru a fost, de asemenea, agreat de asistente, care au considerat că noul sistem le va ajuta. Această schimbare a fost împărțită în faze pe baze pilot și desfășurată gradual. Această schimbare a permis o abordare partenerială între personalul de specialitate și cel de îngrijire.
- Consultarea unui expert în domeniul muncii în schimburi pentru stabilirea unor noi modele și pentru asistarea acelor angajați, ale căror problemele au apărut la locul actual de muncă.
- Amenajarea a două dușuri într-o zonă dezafectată a spitalului.

Alte intervenții complementare au inclus:

- Serviciul de Promovare a Sănătății a oferit personalului o serie de programe referitoare la stilul de viață și de menținere a sănătății, incluzând ședințe de informare despre alimentația sănătoasă, controlul greutateii, exercițiu fizic și managementul stresului.

Rezultatele acestei faze pilot din cadrul Consiliului pentru Sănătate, împreună cu rezultatele fazelor pilot din alte organizații au fost centralizate printr-o concepere globală a pachetului de resurse „Munca Pozitivă”. Instrumentele au fost modificate și dezvoltate în continuare, iar rezultatele intervențiilor pilot individuale au fost înscrise ca studii de caz și incluse ca parte a pachetului de resurse.

Rezultate

Ca urmare a acestei inițiative, nivelurile angajării sociale referitoare la locul de muncă au crescut în mod deosebit – sunt monitorizate activitățile, care se desfășoară în afara duratei normale a săptămânii de lucru; activitățile de muncă s-au dezvoltat, iar

participarea la focus grupuri, precum și realizarea schimbărilor cu ajutorul grupului au evoluat.

Consiliul pentru Sănătate își extinde activitățile cu scopul construirii unui program de prevenire a stresului în cadrul strategiei sale globale la nivel de organizație. Personalul a fost consultat asupra modalităților de continuare a acestor activități, ocazie cu care s-a căzut de acord privind extinderea proiectului la întreaga arie a Consiliului pentru Sănătate, acoperind 16.000 de angajați. Același instrument de audit al stresului va fi aplicat pe întreg serviciul de sănătate, astfel încât soluțiile pe termen lung, mediu și scurt să fie proiectate și structurate într-un program de implementare detaliat, care va fi realizat pe plan local. Programele de implementare vor schița problemele, vor identifica soluțiile, indicatorii de performanță, metodele de implementare, responsabilitățile, termenele și costurile implicate. Programul de implementare va fi inclus în programul anual de servicii al Consiliului pentru Sănătate, ca mijloc de construire a programului de prevenire a stresului, în cadrul strategiei globale la nivel de organizație. Parteneriatul personalului este foarte important în demararea întregului program. Acordurile de parteneriat vor fi semnate de conducere și de personal.

Eficiența intervențiilor la nivelul Consiliului pentru Sănătate va fi evaluată în 2002, de exemplu, în termeni de stabilitate a personalului de îngrijire (indicatorii arată că stabilitatea personalului este mai ridicată în cadrul grupurilor cu mobilitate ridicată).

Comentarii

Parteneriatul între angajator și Autoritate s-a desfășurat prin realizarea unor activități planificate și ale căror rezultate au fost benefice pentru ambele părți. Organizația având dimensiuni foarte mari., s-a implementat mai întâi programul, într-o singură parte a acesteia, înainte de a fi extins la nivelul întregii organizații.

Agenția Europeană pentru Securitate și Sănătate în Muncă

Gran Via, 33, E-48009, Bilbao, Spania

Tel. (34) 944 79 43 60, Fax: (34) 944 79 4383

information@osha.eu.int

© Agenția Europeană pentru Securitate și Sănătate în Muncă. Reproducerea este autorizată cu condiția specificării sursei.