PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DECONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT PSICOLÒGIC DINS DEL MARC DEL PROGRAMA D'AJUDA EMOCIONAL DEL SERVEI PÚBLIC D'OCUPACIÓ DE CATALUNYA (SOC)

EXP SOC-2027-6

OBJECTE

L'objecte és disposar d'un servei de suport psicològic dins el Programa d'Ajuda Emocional (PAE) pel Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC).

ÀMBIT D'APLICACIÓ

Dirigit a tot el personal del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.

En un Organisme com el nostre, amb centres repartits per tot el territori i amb la diversitat en quant a tipologia i funcionalitat dels mateixos, resultaria molt complex i costós realitzar avaluacions de riscos psicosocials de forma molt freqüent com per tenir monitoritzats i actualitzats els riscos psicosocials. Adjuntem annex 1 amb la llista de centres i nombre de treballadors objecte del contracte.

En els darrers anys, gràcies a l'augment de la conscienciació en la importància de la prevenció dels riscos psicosocials, i sobre tot, després de copsar les conseqüències que la pandèmia ha tingut a tot els nivells sobre la nostra salut, s'estan implementant solucions innovadores que permetin apropar-se a una avaluació constant dels factors psicosocials, o al menys, a com aquests afecten als treballadors. Darrerament, s'ha posat de manifest que cal dotar els treballadors d'un conjunt de recursos per a millorar el seu benestar personal des d'una vessant integral i no només en l'atenció psicològica en els casos d'origen especialment laboral i es constata la preocupació per part de les empreses que els seus treballadors estiguin bé emocionalment per a la millora de la feina, eficiència, iniciativa i productivitat.

Un exemple d'aquestes solucions és el PAE, Programa d'Ajuda Emocional, recollit en la

Nota Técnica de Prevención 780 (veure annex 2). Es tracta de un servei d'atenció psicològica extern a la empresa que els treballadors i treballadores poden utilitzar de forma confidencial i gratuïta en situacions relacionades amb la seva feina que li generin malestar, físic, psicològic o emocional.

L'empresa rep mensualment un informe amb el nombre d'incidències i les possibles causes que les generen, obtenint així un feedback constant del nivell de risc psicosocial pels seus treballadors.

Els PAE ofereixen sessions de coaching, desenvolupament d'habilitats, tallers, webinars, contingut en format vídeo, articles i podcast referents a benestar emocional que actuen a nivell 1 i 2 de prevenció en temes psicosocials. El PAE disposa d'elements preventius primaris i secundaris donat que educa i ofereix desenvolupament d'habilitats i avaluació per la detecció de certs problemes.

OBJECTIUS

• La persona amb problemes emocionals personals no rendeix de manera adequada i augmenta la seva possibilitat de patir estrès laboral. Per això, cal oferir ajut emocional i psicològic de la persona davant els estressors psicosocials, conflictivitat entre companys i usuaris/, agressions, etc.. i cal donar atenció les 24 hores durant els 7 dies de la setmana.

• Orientar al treballador/a al maneig d'estrès i afrontament de situacions conflictives, solució de problemes (alternatives), mesures d'autocura personal, millora d'habilitats.

• Establir reptes personals dirigits a cada treballador per a la millora del seu benestar.

BENEFICIS

A través de la implantació del Programa de Ajuda Emocional (PAE), el SPRL pretén:

 Detectar de manera precoç qualsevol alteració en el clima o relacions laborals per fer una intervenció adient el més aviat possible i evitar que es converteixi en un problema crònic i de difícil solució.

 Reduir l'absentisme, canalitzant apropiadament les preocupacions i els problemes dels treballadors mitjançant l'orientació adequada para la seva solució. Hi ha dades i estadístiques que reforcen que es redueix l'absentisme i el presentisme per a les persones que s'acullen a aquests programes.

 Millorar la productivitat ajudant als seus empleats a confrontar-se, de una forma immediata y efectiva, amb els factors organitzacionals que estan presentant disfuncionalitats.

 Proporcionar recursos i dotant de noves habilitats i coneixements als empleats sobre temes emocionals que els ajudarà a millorar el seu benestar personal, repercutint aquest en un millor i major rendiment laboral i que actuaran prevenint l'aparició de futurs problemes de caire psicològic.

 Integrar el PAE en el conjunt de beneficis socials de la empresa.

ACTUACIONS

L'empresa contractista d'aquest contracte haurà de realitzar les següents actuacions obligatòries dins del PAE:

- Dotar dels recursos materials i humans als centres que donen servei al PAE per realitzar l'activitat de psicologia sanitària i complir amb les normatives vigents. Concretament, caldrà disposar d'un equip de treball de professionals, en règim laboral o mercantil, mínim:

- L'empresa contractista haurà de disposar d'un mínim de professionals per a portar a terme aquest servei arreu de tot el territori de Catalunya. Els professionals d'execució

d'aquest servei haurà de tenir la titulació mínima requerida de Llicenciatura o Grau en Psicologia, amb l'especialitat de Psicologia Clínica, i amb una experiència laboral acreditada en aquest àmbit d'un mínim de cinc anys. Concretament, caldrà disposar com a mínim de:

- 1 psicòleg especialitzat en psicologia clínica.

- 10 psicòlegs generals sanitaris.

- 5 coachs certificats amb la titulació de llicenciatura o grau en psicologia per a desenvolupar les habilitats que demani el personal.

Durant el procediment de licitació, caldrà aportar una declaració responsable conforme disposaran d'aquest personal, i en proposta d'adjudicació, l'empresa proposada adjudicatària haurà d'aportar documentació acreditativa de que disposa d'aquests mitjans (informe de vida laboral empresa o equivalent amb la relació de treballadors, contractes de treball o contractes mercantils...)

- Haurà de disposar com a mínim d'un centre sanitari on es pugui donar servei de forma simultània a diversos treballadors, ubicat a la ciutat de Barcelona. Les sessions podran ser presencials en el mateix centre que ofereix el servei, o de forma telemàtica. Es valorarà la disponibilitat de centres on donar el servei de forma presencial en les diferents demarcacions territorials de Catalunya.

- Haurà d'oferir mensualment, com a mínim, una sessió formativats i una activitat dirigida sobre aspectes de benestar per a tot el personal.

- Fer programes de benestar, reptes personals, etc.. per millorar el benestar des treballadors. En aquest sentit, disposar, com a mínim, d'un programa de millora del benestar emocional per als treballadors.

- Facilitar un telèfon de contacte amb horari de 24 hores durant els 7 dies de la setmana per sol·licitar l'atenció al PAE.

- Oferir els serveis del programa d'ajuda emocional en la modalitat d'atenció telefònica, telemàtica o presencial, aquest darrer com a últim recurs i sempre a petició del treballador, dins de l'horari de dilluns a divendres, de 9 a 21 hores. No hi ha desplaçament de l'adjudicatari a cap dels nostres centres de treball per realitzar les visites.

- Caldrà garantir sempre el nombre de visites psicològiques necessàries de forma individual per a cada treballador, i si fos necessari, de forma il·limitada. Per a portar a terme les anteriors actuacions caldrà disposar de personal administratiu suficient.

- Presentar mensualment un informe de l'ús del programa que respectarà la confidencialitat en relació a la informació clínica dels treballadors/ores que hagin fet ús, però que garanteixi les dades suficients per detectar alteracions a nivell de clima laboral o situacions de risc psicosocial al Servei de Prevenció de Riscos Laborals (en endavant SPRL) del Departament.

- Tenir un coordinador amb el SPRL del Departament a fi de reunir-se periòdicament amb el SPRL.

APLICACIÓ DEL PAE A L'ENTORN LABORAL

La informació del PAE al personal pot provenir de:

- El propi Servei de Prevenció de Riscos Laborals
- Delegats i delegades de Prevenció
- Les Unitats Directives, caps i comandaments intermedis
- La Intranet del SOC
- Difusió corporativa

La sol·licitud per participar al PAE és exclusiva i voluntària del propi treballador/a tot i poder estar derivat pel SPRL.

SEGUIMENT DEL PAE

El contractista del PAE realitzarà un seguiment i avaluació mensual de les activitats utilitzant els següents indicadors:

El contractista del PAE realitzarà un seguiment i avaluació mensual de les activitats utilitzant els següents indicadors:

- Nombre de persones noves sol·licitants del PAE en un mes determinat.
- Nombre de persones que ja estaven en tractament i han fet seguiment en un mes determinat.
- Nombre de persones que estan en seguiment tot i que no han tingut visita en un mes determinat.
- Nombre de visites per sol·licitud (mes actual i històric) i nombre total de visites.
- Detall del Servei, Unitat o centre, de les persones usuàries.
- Tipus de patologia, problema, o causa de la demanda.
- Altres dades: edat, categoria professional, sexe, amb finalitat estadística.
- Coordinació i reunions de seguiment amb el/la responsable del PAE

Així mateix es sol·licitarà per avaluar el PAE, a partir de l'opinió dels usuaris/es, determinar mitjançant enquesta de satisfacció que rebrà directament el SPRL quan finalitzi la utilització del programa o bé si es un tractament de llarga durada, una vegada a l'any.

- La satisfacció dels participants sobre el servei i la seva experiència del PAE
- Qualitat del servei i suggeriments.
- La independència i la professionalitat dels psicòlegs.
- L'efecte del PAE en la disminució de la problemàtica psicosocial.

CONFIDENCIALITAT

La informació generada i aportada en les actuacions que es duguin a terme en aplicació del servei tindrà caràcter confidencial quan al contingut de les sessions. Aquesta informació estarà subjecta a les disposicions del Reglament (UE) 2016/679 del

Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD), així com a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD). Aquestes normes seran d'obligat compliment tant pel personal del PAE com pel SPRL

El PAE és un programa per detecció de problemes psicosocials al SOC i per la seva gestió serà necessària la recollida i trasllat al SPRL de algunes dades amb finalitat estadística.

COMPROMISOS

En les actuacions recollides en aquest document descriptiu es tindran en compte les consideracions següents:

- Totes les actuacions que el SPRL porti a terme al PAE es coordinaran amb el contractista que també es reuniran periòdicament amb el SPRL i, com a mínim, si és necessari, una vegada al mes. No hi ha desplaçament de l'adjudicatari a cap dels nostres centres de treball per realitzar les reunions.
- Totes les gestions per fer les activitats pròpies del PAE (trucades, material necessari pel tractament, etc.) han de ser assumides pel el contractista.
- Un cop finalitzat el contracte s'elaborarà una memòria on es recullin totes les actuacions realitzades (núm. de visites, durada,...), incidències, suggeriments per properes actuacions i altres informacions que es cregui convenient afegir. També es farà un extracte global de les situacions de risc que, per la seva valoració, es consideri necessari ressaltar.

TERMINI D'EXECUCIÓ

El termini d'execució és el comprés entre l'1 de gener de 2027 o el dia següent a la data de la formalització del contracte, si aquesta fos posterior, i el dia 31 de desembre de 2027, per tant, abans de la finalització d'aquest període, el contractista haurà d'haver efectuat els serveis contractats i haver lliurat al SPRL del Departament els indicadors de seguiment i avaluació del PAE.

HORES DE DEDICACIÓ

No hi ha un límit màxim de dedicació d'hores.

No hi haurà límit de prestació dels serveis establerts per part de l'empresa adjudicatària. Això vol dir, que **el nombre d'actuacions per part de l'empresa seran il·limitades** i els serveis no estan limitats ni per nombre d'hores ni per nombre d'actuacions ni per nombre de treballadors que vulguin demanar qualsevol servei, és il·limitat i es beneficiarien tots els treballadors i treballadores del SOC sense cap exclusió.

FORMA DE PAGAMENT

El contracte es retribuirà mitjançant un preu global a tant alçat. El pagament s'efectuarà mitjançant factures mensuals d'import fix, prèvia certificació del responsable del contracte de la correcta execució dels serveis.

Josep Maria Dueñas Latorre

Cap del Servei de Prevenció de Riscos Laborals

ANNEX 1 – RELACIÓ DE CENTRES DEL SOC

CENTRE	ADREÇA	PROVÍNCIA
SOC - CIFO del Vallès- Les Franqueses	C/ Sant Isidre s/n Granollers	Barcelona
SOC - CIFO del Vallès- Sabadell	Ctra. Nacional, 150, km.15 Ap. Correus 470 Terrassa	Barcelona
SOC - CIFO La Violeta	Plaça Compte de Sert, 25, Barcelona	Barcelona
SOC - CIFO l'Hospitalet Cobalto	Ctra. del Mig, 24, Hospitalet de Llobregat	Barcelona
SOC - CIFO Sant Feliu de Llobregat	Hospitalet, S/N Sant Feliu de Llobregat	Barcelona
SOC - CIFO Santa Coloma	Av.Ramón Berenguer, s/n, Santa Coloma	Barcelona
SOC - Magatzem material SOC	Martorell	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Alt Maresme	Torres Quevedo,16. Edifici Innova, Pineda de Mar	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Badalona-Aribau	Aribau, 11, Barcelona	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Badalona-Casagemes	Plaça de Carme Guasch, 2, Badalona	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Barberà del Vallès	Ctra. de Barcelona, 290-296, Barberà del Vallès	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Barcelona-Aragó	Aragó, 182, Barcelona	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Barcelona-Barri Gòtic	Dr. Joaquim Pou, 8, Barcelona	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Barcelona-Dante	Sepúlveda, 156, Barcelona	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Barcelona-Guineueta	Pg. Valldaura, 202-204, Barcelona	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Barcelona-Lesseps	Ronda General Mitre, 263, Barcelona	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Barcelona-Mallorca	Mallorca, 33, Barcelona	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Barcelona-Poble Nou	C. Fluvià, 50-52, Barcelona	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Barcelona-Sant Andreu	Josep Soldevila, 33-37, Barcelona	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Barcelona-Sepúlveda	Sepúlveda, 156, Barcelona	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Barcelona-Verneda	Guipúscoa, 33, Barcelona	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Berga	Av.Canal Industrial, 9-13, Berga	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Cerdanyola del Vallès	Torras i Bages, 7, Cerdanyola del Vallès	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Cornellà de Llobregat	Av. Baix Llobregat 13, Cornellà de Llobregat	Barcelona
SOC - Oficina de Treball El Prat de Llobregat	C. Centre, 60-62, El Prat de Llobregat	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Esplugues de Llobregat	Dr. Manuel Riera, 17, Esplugues de Llobregat	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Gavà	C. Sant Pere, 88, Gavà	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Granollers - Franqueses	Av.Primer Marquès de les Franqueses,146, Granollers	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Granollers - Perifèria	Av. Marie Curie, 25-27, Granollers	Barcelona
SOC - Oficina de Treball L'Anoia	Pg. Mn. Jacint Verdaguer, Igualada	Barcelona
SOC - Oficina de Treball L'Hospitalet de Llobregat - Cobalto	Ctra. del Mig, 24, Hospitalet de Llobregat	Barcelona
SOC - Oficina de Treball L'Hospitalet de Llobregat - La Farga	Girona, 12 (Edifici Lafarga), Hospitalet de Llobregat	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Manresa	Verge de l'Alba, 5-7, Manresa	Barcelona
SOC - Serveis Territorials Catalunya Central	Via Sant Ignasi 14, Manresa	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Martorell	Ptge. Sindicat, 6, Martorell	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Mataró - Rondes	Castaños, 57, Mataró	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Mollet del Vallès	La Farinera, Carrer C, Edifici B, Pl 2 . C/ De les Vinyes Altes, 4 , Mollet del Vallès	Barcelona

SOC - Oficina de Treball Premià de Mar	Reina Elisenda, 65, Premiar de Mar	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Ripollet	Rambla de Sant Jordi, 68, Ripollet	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Rubí	Carretera de Terrassa, 40-46, Rubí	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Sabadell - Centre	República, 45 Sabadell	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Sabadell Sardà	Sardà, 121-123, Sabadell	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Sant Adrià del Besòs	Olímpic, s/n (Can Pi i Gibert), Sant Adrià del Besòs	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Sant Boi de Llobregat	Joan Martí, 10-12, Sant Boi de Llobregat	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Sant Cugat del Vallès	C.de la Creu, 2, Sant Cugat del Vallès	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Sant Feliu de Llobregat	Hospitalet, S/N, Sant Feliu de Llobregat	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Sant Vicenç dels Horts	Polígon Molí 1, Sant Vicenç dels Horts	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Santa Coloma de Gramenet	Plaça Vilaseca, s/n, Santa Coloma de Gramenet.	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Terrassa-Edisson	Edisson, 9-15, Terrassa	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Terrassa-Centre	Carrer Iscle Soler, 19 Cantonada Carrer Cisterna, Núm. 2B, Terrassa	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Vic	Mossèn Llorenç Vilacis, 10, Vic	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Viladecans	Pompeu Fabra, s/n, Viladecans	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Vilafranca del Penedès	Plaça Penedès, 4, Vilafranca del Penedès	Barcelona
SOC - Oficina de Treball Vilanova i la Geltrú	Rambla Arnau de Vilanova, 2, Vilanova i la Geltrú	Barcelona
SOC - Serveis Centrals del SOC	Llull, 297, Barcelona i Bac de Roda 52	Barcelona
SOC - CIFO de Salt	Alfons Moré, 1, Salt	Girona
SOC - Oficina de Treball Blanes	Plaça Onze de Setembre, 22-24	Girona
SOC - Oficina de Treball de Salt	Alfons Moré, 1, Salt	Girona
SOC - Oficina de Treball Figueres	Anicet de Pagès, 10, Figueres	Girona
SOC - Oficina de Treball Girona	Av. Lluís Pericot, 86 – 90, Girona	Girona
SOC - Oficina de Treball La Bisbal d'Empordà	C/ Coll i Vehí 14, La Bisbal d'Empordà	Girona
SOC - Oficina de Treball Olot	C/ Manuel de Falla 43, Olot	Girona
SOC - Oficina de Treball Palamós	Josep Joan, 1, Palamós i C/ Rentadors 14 Palamós	Girona
SOC - Oficina de Treball Ripoll	Camí del Remei, 1, primer pis, Ripoll	Girona
SOC - Serveis Territorials a Girona *	Plaça Pompeu Fabra, 1	Girona
SOC - CIFO de Lleida	Enric Farreny, 3, Lleida	Lleida
SOC - Oficina de Treball Balaguer	C/ Dr. Flemming, 13, Balaguer	Lleida
SOC - Oficina de Treball de Lleida	Carrer Pere Cabrera, 24, Lleida	Lleida
SOC - Oficina de Treball La Seu d'Urgell	Avinguda Pau Claris, 46, La Seu d'Urgell	Lleida
SOC - Oficina de Treball Solsona	Alcalde Moles, 16-20 baixos 1, Solsona	Lleida
SOC - Oficina de Treball Tàrrega	Sant Pere Claver, 18, Tarrega	Lleida
SOC - Oficina de Treball Tremp	Rambla Dr. Pearson 34, Tremp	Lleida
SOC - Oficina de Treball Vielha e Mijaran	Maladeta, 11 local C, Vielha	Lleida
SOC - Serveis Territorials a Lleida *	General Britos, 3	Lleida
SOC - CIFO de Tarragona	Camí de la Budellera, s/n, Tarragona	Tarragona
SOC - Oficina de Treball Amposta	Canoves 39, Amposta,	Tarragona
SOC - Oficina de Treball Cambrils	Jaume Ferran /Francesc Moragas i Barret, Cambrils	Tarragona

SOC - Oficina de Treball El Vendrell	C/ Sant Xavier, 9-19 Baixos, El Vendrell	Tarragona
SOC - Oficina de Treball Mora d'Ebre	Santiago Rusinyol 20, Bxos, Mora d'Ebre	Tarragona
SOC - Oficina de Treball Reus	Pg. Misericòrdia, 6-12, Reus	Tarragona
SOC - Oficina de Treball Tarragona Campclar	Riu Siurana, 29 baixos, Tarragona	Tarragona
SOC - Oficina de Treball Tarragona Centre	Sant Antoni Maria Claret, 19, Tarragona	Tarragona
SOC - Oficina de Treball Tortosa	Passeig Ribera, 29, Tortosa	Tarragona
SOC - Oficina de Treball Valls	Ctra. del Pla de Sta. Maria, 37, Valls	Tarragona
SOC - Serveis Territorials a les Terres de l'Ebre *	De la Rosa, 9	Tarragona
SOC - Serveis Territorials a Tarragona *	Joan Baptista Plana, Tarragona	Tarragona
SOC – Centre Orientació i Emprenedoria (COE) *	Garrotxa, 6-8, El Prat de Llobregat	Barcelona

***No son centres de titularitat del SOC però hi ha treballadors del SOC**

ANNEX 2 – NOTA TÈCNICA DE PREVENCIÓ 780

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

Notas Técnicas de Prevención 780

El programa de ayuda al empleado (EAP): intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales

Le programme d'assistance à l'employé: intervention individuelle pour la prévention des risques psicosociaux.
Employee assistance programme: an individual intervention for preventing psychosocial risks.

Redactoras:

Mª Dolores Solé
Especialista en Medicina del trabajo
CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

Maite Balduque Alonso
Licenciada en Psicología
ATRA COUNSELING, S.L.

Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición.

1. INTRODUCCIÓN

En la primera conferencia internacional sobre promoción de la salud (PS) que tuvo lugar el año 1986 en Otawa, la PS se definió como "el proceso que permite a las personas aumentar su control sobre los determinantes de salud y, en consecuencia, mejorarla"

En el año 1997, tomando esta definición como punto de partida, los 15 países integrantes en aquel momento de la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo (http://www.enwhp.org) consensuaron la siguiente definición de PS aplicada a salud laboral:

"La promoción de la salud en el trabajo (PST) es aunar los esfuerzos de empresarios, trabajadores y sociedad para mejorar la salud y el bienestar de las personas en el lugar de trabajo. Esto se puede conseguir combinando actividades dirigidas a mejorar la organización y las condiciones de trabajo, a promover la participación activa y a fomentar el desarrollo individual."

Esta definición considera la PST como un elemento más de la prevención de riesgos laborales añadiendo a la preceptiva obligación del empresario de conseguir entornos seguros y saludables la necesidad de intervenciones sobre la persona y la organización basadas en la participación y en el compromiso de todos los agentes implicados y buscando un equilibrio entre las necesidades de la empresa y las de sus trabajadores.

En el campo de la salud mental, la promoción de la salud tiene como objetivos principales la protección, apoyo y mantenimiento del bienestar emocional y social y la creación de condiciones individuales, sociales y ambientales que permitan un desarrollo psicológico óptimo y la mejora de la salud mental.

Es en este contexto que esta nota técnica describe el Programa de Ayuda al Empleado (Employee Asistance Programme - EAP) entendido como una herramienta de protección y promoción de la salud de los trabajadores de aplicación individual y complementaria de otras actuaciones colectivas destinadas a la creación de entornos seguros y saludables.

La salud mental de las personas es el resultado de la intervención de múltiples factores que incluyen esferas tan diversas como la biológica (ej.: factores genéticos, sexo), la individual (ej.: experiencias personales), las familiares y sociales (ej.: apoyo social, género) e incluso las económicas y ambientales (ej.: status social y condiciones de vida y de trabajo).

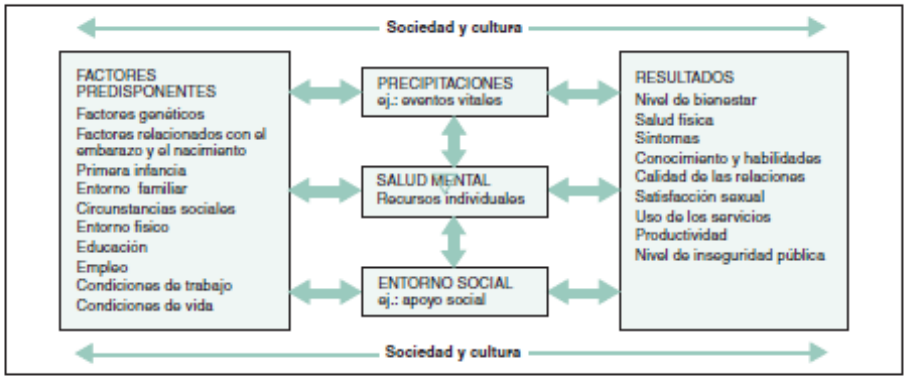

Figura 1. Modelo funcional de salud mental - Fuente: Adaptado de Lahtinen, E (1999)

El aumento de exigencias del contexto laboral, las reestructuraciones y cambios, las dificultades para adaptarse a situaciones dinámicas, la falta de apoyo social, la inseguridad en el empleo, la conciliación de la vida personal con la laboral etc.,son todos ellos factores laborales que explican muchas reacciones de ansiedad que pueden manifestarse como estrés, agotamiento, irritabilidad o depresión.

La naturaleza y gravedad del daño dependerá principalmente del tipo de factor de riesgo, de su intensidad, duración, frecuencia, predictibilidad o controlabilidad así como del significado que tiene para la persona en cuestión así como de sus recursos para afrontar la situación, pudiendo dar lugar desde reacciones emocionales agudas y temporales hasta patología mental como ansiedad y depresión, sobre todo si el factor de riesgo persiste de forma crónica o a comportamientos reactivos como fumar, ingerir alcohol u otras drogas, agresividad...

Disponer de habilidades de afrontamiento adecuadas que permitan a la persona disminuir el poder deletéreo de los factores estresantes puede ayudar a mejorar la efectividad de las actuaciones colectivas disminuyendo las consecuencias de los mismos sobre el individuo. Así pues, si a la actuación preceptiva sobre el entorno de trabajo se le suman actividades que busquen mejorar y reforzar la capacidad del trabajador para hacer frente a esos factores laborales, tomar decisiones y ejercer control sobre su vida personal, el impacto de las medidas preventivas será mayor.

El Programa de Ayuda al Empleado tiene una doble vertiente: 1) reactiva: que consiste precisamente en intervenciones ante situaciones de malestar psicosomático e incluso de crisis actuando terapéuticamente sobre la persona y conduciéndola hacia una participación activa en su cambio y crecimiento personal; 2) proactiva: que guía e informa al trabajador sobre los recursos disponibles tanto en la comunidad como en la propia empresa para solucionar ciertos problemas extralaborales o que orienta a la Dirección en la gestión de los recursos humanos y en la identificación de las posibles causas laborales del malestar o daño de origen psicosocial.

2. PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO Y CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Los Programas de Ayuda al Empleado (EAPs) tienen su origen en los EEUU, con una larga trayectoria y prestigio en ese país. Posteriormente, desde los años 80, se han ido extendiendo y consolidando en muchos países europeos (Francia, Inglaterra, Alemania, Dinamarca, etc.).

En nuestro país, la introducción de la adaptación del modelo estándar americano, ha sido más tardía siendo muy incipiente su utilización en el ámbito de la prevención de riesgos laborales.

La aproximación al concepto de calidad de vida laboral desde una perspectiva psicosocial requiere de un análisis desde la experiencia subjetiva de las personas que están inmersas en el trabajo sin perder de vista que dichas experiencias se construyen en un entorno social y en interacción con los otros.

Si además tenemos en cuenta las definiciones que ponen el énfasis en la calidad de vida laboral tal y como es vivida por el trabajador, vemos que abundan los conceptos como sentimientos, motivación, satisfacción, etc., lo que de acuerdo con Elizur y Shye (1990) se define como Calidad de Vida Laboral Psicológica. Este criterio pone de manifiesto la necesidad de atender tanto a las condiciones objetivas del lugar de trabajo, como a las percepciones de los individuos de tal situación y los comportamientos sintomáticos (absentismo, conflictos, etc.) que puedan aparecer.

Hablar de calidad de vida en el trabajo lleva además a un cambio de paradigma en la percepción de la persona en el trabajo, ya que ese concepto supone considerar a la misma como una fuente de desarrollo, un activo de la empresa.

Mejorar la calidad de vida laboral es uno de los objetivos del EAP. Las intervenciones implican atender y ocuparse de la interacción entre la persona y el ambiente laboral en el que ésta se desenvuelve. Cuestiones como la motivación, las percepciones, los sentimientos que se generan, la comunicación, facilitar cambios de actitud con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales y el clima laboral en las empresas, son objeto del EAP que pretende proporcionar un ajuste entre lo individual y lo organizacional, entre la productividad y los resultados psicológicos del trabajo.

En concreto, el EAP consiste en dar un adecuado asesoramiento psicológico, apoyo emocional, valoración, y acompañamiento a los trabajadores para afrontar y prevenir malestares psicosomáticos cuya causa radica en situaciones laborales y/o personales o familiares. Puede llegar a ser también una herramienta importante en la recuperación y rehabilitación de trabajadores en situación de baja laboral por estrés.

El EAP tiene un consistente efecto protector en la salud mental y en el absentismo causado por enfermedad de origen psicosomático. Disponer de un soporte profesional que va a ofrecer apoyo emocional y el aprendizaje de estrategias de afrontamiento, mejora la salud, reduce el absentismo por enfermedad y, por tanto, conduce a un aumento general del rendimiento individual o de un equipo de trabajo y de la productividad.

Aunque con menor frecuencia, el EAP es utilizado también como una herramienta de gestión para identificar el origen del estrés y las áreas de intervención o para hacer frente a situaciones conflictivas o difíciles.

En esta nota técnica nos centraremos principalmente en la vertiente individual del EAP como herramienta para identificar y resolver o minimizar los efectos de los factores tanto laborales como extralaborales. No se debe olvidar sin embargo que el EAP puede jugar también un papel en la prevención primaria de los riesgos psicosociales como fuente de información para evitar las situaciones que han llevado al trabajador a expresar su malestar y requerir del apoyo individual.

3. MARCO TEÓRICO DEL PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO (EAP)

Un modo saludable de enfrentarse al cambio y tomar decisiones en momentos difíciles es disponer de recursos personales que ayuden a afrontar con más seguridad y menor coste emocional la situación.

Enfrentarse al estrés y la depresión que pueden acompañar a los cambios es una labor difícil. Hay que saber comprender lo que está sucediendo y desarrollar estrategias personales que faciliten la resolución del problema. El objetivo principal del EAP consiste en la detección precoz y/o resolución de aquellos problemas personales o laborales que pueden afectar el rendimiento y satisfacción del empleado ayudando al trabajador a adoptar una actitud constructiva en situaciones conflictivas, aumentando la autoconfianza, la autoestima y el equilibrio emocional.

El Counselling, también conocido por asesoramiento psicológico breve, se está utilizando con gran éxito como

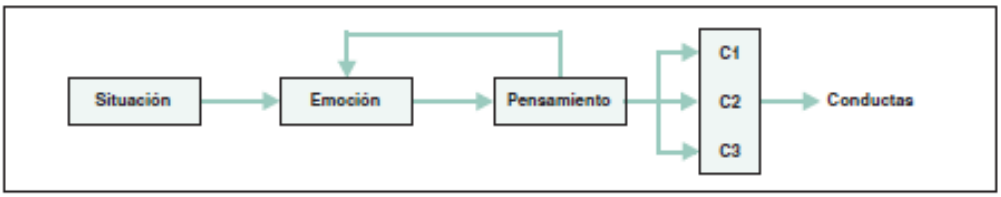

Figura 2. Modelo de referencia del counselling

técnica de intervención para resolver conflictos humanos en las empresas. El Programa de Ayuda al Empleado utiliza las técnicas del counselling para reconducir las situaciones que generan malestar.

Cualquier persona que se sienta inmersa en alguna problemática, personal o profesional, es susceptible de recibir counselling. No necesariamente tiene que existir una patología específica; basta que sea una situación que la persona identifique como problema y tenga dificultades para afrontarla.

El counselling utiliza un enfoque y un método de cambio personal. Es una intervención a nivel individual que se sitúa entre una intervención psicosocial y una terapia breve. Se fundamenta en el desarrollo de estrategias cognitivo-conductuales, basadas en el presupuesto de que la emoción y el pensamiento humano no son dos procesos dispares o diferentes, sino que son interdependientes. El counselling se apoya en el axioma que afirma que "el origen de los comportamientos está en la forma en que se conciben los sucesos".

El counselling se enfoca desde una premisa de escucha activa. Eso hace que la persona se sienta escuchada y comprendida. Se le ayuda a comprender lo que le está sucediendo desde otra perspectiva; se le facilita el desarrollo de nuevas estrategias que van a ayudarlo a enfrentarse a los problemas profesionales y/o personales que están causando malestar psicosomático. A modo de ejemplo se exponen en la Tabla 1 algunos de los síntomas que puede presentar el trabajador sometido a factores estresantes. Para una mayor información, se puede consultar la NTP355 "Fisiología del estrés".

Algunos síntomas comunes
• Alteraciones del sueño.
• Frustación fácil.
• Aumento en la ingesta de alcohol u otras drogas.
• Capacidad de atención disminuida.
• Disminución del rendimiento de trabajo.
• Dificultades para mantener el equilibrio entre su vida laboral y personal.
• Sensación de tristeza, de infelicidad.
• Llanto fácil.
• Cambios de humor
• Cortejo de síntomas indefinidos y de preferencia en varios aparatos.

Tabla 1.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO (EAP)

El asesoramiento, ayuda y soporte en momentos difíciles es valorado muy positivamente por la mayoría de personas. Situaciones muy diversas, generadas dentro de la empresa y/o a nivel personal/familiar pueden provocar serios malestares y, muchas veces, llegar a enfermar al individuo, sobre todo cuando las dificultades para enfrentarse a ellos sobrepasa el umbral de resistencia o la efectividad de las defensas que cada persona ha desarrollado.

Los EAP consisten en poner a disposición de todos los trabajadores una línea telefónica gratuita, abierta las 24h y 365 días, donde las consultas se atienden por un profesional del counselling que a través de una escucha activa, le ayudará en su decisión, proporcionándole asesoramiento y apoyo emocional para afrontar la situación-conflicto de tipo laboral y/o de índole personal/familiar. Dicha atención se realiza a lo largo de varias consultas telefónicas para clarificar la naturaleza del problema y consensuar un plan de acción finalizando la intervención con una llamada de control para evaluar la satisfacción del trabajador. Dependiendo de las necesidades de la empresa y de sus recursos, los EAP proporcionan también sesiones individuales o grupales, e información y guía sobre los recursos de la comunidad donde está implantada la empresa.

La confidencialidad es un punto crucial para la aceptación y efectividad del programa. En este contexto, la empresa bajo ningún concepto, conocerá la identidad de los empleados que han utilizado el programa. La única excepción, se da cuando el usuario firma una autorización específica que permita compartir información con terceras partes, como por ejemplo con el personal sanitario del servicio de prevención de la empresa. En la Tabla 2 se relacionan las características básicas del Programa.

Características del EAP
• Línea telefónica, 24h/365 días.
• Atención a todos los empleados y los familiares que conviven en el mismo domicilio.
• Sesiones de counselling, en modalidad telefónica o presencial.
• Confidencialidad absoluta.
• Atención prestada por profesionales en counselling, externos a la empresa.
• Acceso libre y gratuito para el empleado.

Tabla 2.

El Programa de Ayuda al Empleado atiende a una serie de problemáticas surgidas en el entorno laboral y/o personal. Las situaciones más frecuentes en las que interviene el EAP están vinculadas tanto a aspectos laborales como personales/familiares. En la tabla 3 se dan algunos ejemplos.

El EAP es también una buena herramienta para dar apoyo y ayudar a superar la repercusión sobre los trabajadores de incidentes ligados a accidentes de trabajo (tanto si los sufre el trabajador como si los presencia), agresiones, atracos,...o incluso para acompañarlos en los períodos de

Situaciones en las que interviene el EAP	
Vinculadas a aspectos laborales	**Vinculadas a la vida personal/familiar**
• Reestructuraciones, reconversiones, fusiones empresariales. • Afrontar cambios en la empresa. • Estrés laboral. • Desmotivación. • Falta de apoyo social. • Deterioro en las relaciones interpersonales (compañeros, superiores, etc.). • Acoso psicológico (mobbing). • Violencia en el trabajo. • Accidente laboral grave. • Conciliación vida profesional/personal.	• Separaciones. • Conflictos de pareja. • Maltratos. • Conflictos relaciones padres-hijos. • Pérdidas, proceso de duelo. • Crisis personales. • Abusos en consumo de alcohol u otras drogas y ludopatías. • Baja autoestima. • Falta de autoconfianza.

Tabla 3.

Ejemplos de impacto y resultados de los EAP combinados con actuaciones colectivas	
Mejora	**Disminuye**
• Salud de los trabajadores. • Clima laboral. • Implicación y motivación del trabajador. • Rendimiento y productividad. • Efectividad del trabajo en grupo. • Relaciones interpersonales. • Satisfacción de los clientes y de los trabajadores. • Calidad del producto o del servicio. • Imagen corporativa.	• Absentismo laboral. • Conflictos laborales • Rotación de los trabajadores. • Errores y distracciones. • Hábitos de vida inadecuados. • Faltas de puntualidad.

Tabla 4.

transición (entrada en el mundo del trabajo, jubilación, vuelta al trabajo después de una baja por enfermedad, maternidad, desempleo...)

5. RESULTADOS DE LOS EAP

En el periodo 2001-2003 el proyecto europeo "Mental health promotion and prevention strategies for copying with anxiety, depression and stress related disorders in Europe" recogió modelos de buenas prácticas (MBP) entre los cuales se hallaban algunos que incluían dentro de una acción más global programas de ayuda al empleado. El impacto de dichas actuaciones se evidenció tanto a nivel individual como de la organización (Tabla 4)

De forma general, los resultados de la implementación del Programa de Ayuda al Empleado, en términos cuantitativos y cualitativos, inciden de manera positiva en el empleado y en la organización. Indicadores mesurables como la reducción del absentismo y las bajas de larga duración (generalmente causadas por problemas como el estrés y la depresión) mejoran sustancialmente.

Es obvio señalar que se hace difícil demostrar cuantitativamente, por ejemplo, variables como la mejora en los cambios de comportamiento, la disminución de conflictos relacionales o la mejora de la atención a los clientes. En cambio, nadie duda de la importancia de los factores vinculados a estas variables: los factores actitudinales de las personas que integran una organización. Saber gestionar adecuadamente los problemas y las actitudes que van a determinar finalmente los comportamientos de las personas es aportar un importante valor añadido, ya que los empleados son el principal capital de las empresas.

El EAP dispone además de una evaluación continua de los resultados y de los profesionales que dan el servicio. Mediante un control estadístico y de forma periódica, se procesan los datos (siempre anónimos) de los usuarios atendidos para elaborar informes estadísticos con información relevante para la empresa. Dichos informes muestran los conflictos que provocan más consultas, por ejemplo, la percepción de sufrir estrés, un cuadro de ansiedad, la desmotivación, el malestar con los compañeros, superiores, o incluso una baja laboral. Con ello, la empresa dispone de una información especialmente útil que contribuye a introducir mejoras en la gestión de sus recursos humanos.

6. CONCLUSIÓN

El EAP es un servicio de asistencia que la empresa/organización puede ofrecer a sus empleados con la finalidad de dar soporte y asesoramiento a todos sus trabajadores en la resolución de sus problemas tanto personales como laborales reduciendo el impacto de los mismos sobre su salud y su rendimiento laboral. No hay que olvidar sin embargo que estas actuaciones de capacitación y empoderamiento individuales se diluyen considerablemente si no se actúa sobre los factores estresantes y que, en ningún caso, la implantación de este servicio debe suplantar la creación de entornos saludables y seguros mediante la aplicación de medidas preventivas colectivas.

En resumen, para que una estrategia tenga éxito no debe centrarse en la persona, sino considerar la relación entre ella, su función y las condiciones y organización del trabajo haciendo prevalecer la prevención sobre la curación.

Se agradece a la empresa Atra Counseling, S.L. la aportación de su experiencia en el campo de los EAP para la redacción de esta NTP.

BIBLIOGRAFÍA

(1) BERKELS, H.; HENDERSON, J.; HENKE, N. et al
Mental health promotion and prevention strategies for copying with anxiety, depression and stress related disorders in Europe (2001-2003)
http://www.baua.de/nn_33068/en/Publications/Research-reports/2004/Fb1011,xv=vt.pdf [último acceso 26/06/07]

(2) BIMBELA, J.L.
Cuidando al cuidador. Counselling para médicos y otros profesionales de la salud.
EASP, 3ª Ed., 1996

(3) CUENCA, R.
Concepto de riesgos psicosociales
Estudios/Investigación del INSHT, 2002

(4) ELIZUR, D.; SHYE, S.
Quality of Work Life and its Relationship to Quality of Life.
Applied Psychology: An International Review, 39, (3) pp. 275-291, 1990.

(5) ELLIS, A.
Razón y Emoción en psicoterapia
Ed. Desclee de Brouwer, 1998

(6) EUROPEAN NETWORK FOR WORKPLACE HEALTH PROMOTION
Employee assistance programme
http://www.enwhp.de/toolbox2/pdf/Spain1_Employee_Assistant_Program.pdf [último acceso 26/06/07]

(7) FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJO DE LAS INDUSTRIAS METALÚRGICAS
Estrés y agotamiento: un creciente problema para los trabajadores no manuales
http://www.imfmetal.org/main/files/stress_spanish.pdf [último acceso 26/06/07]

(8) GRAY, P.
Mental Health in the Workplace: Tackling the Effects of Stress.
The Mental Health Foundation (1999)
http://www.mentalhealth.org.uk/publications/?EntryId=38718&char=M [último acceso 26/06/07]

(9) ILO
Mental Health in the Workplace
http://www.ilo.org/public/english/employment/skills/disability/papers/index.htm [último acceso 26/06/07]

(10) LAHTINEN, E; LEHTINEN, V.; RIIKONEN, E.; AHONEN, J.
Framework for promoting mental health in Europe
Stakes, 1999

(11) MARTIN, F. y PEREZ, J.
Factores psicosociales: metodología de evaluación
Nota Técnica de Prevención, 443. INSHT, 1997

(12) NOGAREDA, S.
Fisiología del estrés
Nota Técnica de Prevención, 355. INSHT, 1994

(13) OHER, J.M.
The Employee Assistance Handbook
John Wiley & Sons, Inc, 1999

(14) PEIRO, JOSE Mª. y PRIETO, F.
Tratado de Psicología del Trabajo (Volumen II)
Síntesis Psicología, 1996

(15) PEIRO, JOSE Mª. y BRAVO, Mª J.
Factores psicosociales de la prevención de riesgos laborales
Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones, 1999

(16) WHO
Prevention of mental disorders. Effective interventions and policy options, summary report.
Geneva, 2004