



**MARCO**

<b>OBJETO</b>	Establecer el proceso y la metodología para llevar a cabo la evaluación de riesgos psicosociales de los trabajadores de los centros asistenciales del SAS.
<b>ÁMBITO DE APLICACIÓN</b>	Todos los profesionales del SAS.
<b>DEFINICIONES</b>	<p><b>Riesgos psicosociales:</b> Son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.</p> <p><b>Evaluación de riesgos psicosociales:</b> Consiste en la valoración estructurada de los riesgos psicosociales del área y puestos de trabajo concretos a través del método establecido en este procedimiento, identificándose y determinando si nivel de riesgo, con objeto de establecer cuando proceda medidas correctoras y/o preventivas.</p> <p>Dentro de las Evaluaciones se distinguen dos tipo:</p> <p><b>Evaluación Psicosocial General:</b> Cuyo objetivo es obtener información, respecto a las variables y factores que permitan detectar situaciones desfavorables o insatisfactorias en la organización, que pueden ser fuente de riesgo para la salud de los trabajadores desde el punto de vista psicosocial. En el ámbito de los centros asistenciales del SAS, esta Evaluación se realizará con el Método de Evaluación de Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) denominado FPSICO.</p> <p><b>Evaluación Psicosocial Específica:</b> Analiza riesgos específicos de carácter psicosocial que no pueden ser evaluados correctamente con una metodología general. Los Métodos de Evaluación de Riesgos Psicosociales Específicos se relacionan en una tabla orientativa en el documento 28-02 del presente procedimiento.</p>
<b>AGENTES IMPLICADOS</b>	Dirección / Gerencia, Directivos. Direcciones UGC, Mandos intermedios Unidades de Prevención de Riesgos Laborales I, II y III. Vigilancia de la Salud. Unidad de Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales. Comités de Seguridad y Salud. Delegados/as de Prevención. Profesionales.



## DESARROLLO

La Evaluación de Riesgos Psicosociales, será realizada por el Equipo de Ergonomía y-Psicopsicología de las Unidades de PRL de nivel III, que está compuesto por el Técnico de Ergonomía y el Técnico de PRL de nivel intermedio.

Este Equipo realizará la Evaluación psicosocial, tanto de carácter general aplicando el Método F-PSICO del INSHT, como las evaluaciones específicas que pudieran ser necesarias.

Los técnicos de prevención del resto de especialidades preventivas colaborarán en la evaluación psicosocial concretamente en:

- Información a los profesionales de su ámbito sobre la realización de la evaluación psicosocial.
- Organización en sus centros de la cumplimentación del cuestionario FPSICO y remisión de los resultados al Equipo de Ergonomía a la Unidad de nivel III por vía electrónica, garantizando, el anonimato y la confidencialidad.

La colaboración entre los Centros y Unidades de PRL implicadas debe ser la máxima posible para garantizar que el proceso se realiza con rapidez y agilidad.

Sin perjuicio de las solicitudes que deban atenderse de forma inmediata por su carácter urgente, durante el mes de enero de cada anualidad se planificarán las evaluaciones a realizar indicando las UGC, Servicios, Centros, etc., que serán objeto de Evaluación Psicosocial (general o específica), quedando recogido el acuerdo por escrito, con el visto bueno de las Direcciones Gerencias de los Centros, y se remitirá copia del acuerdo a la UCPRL.

### **1. Las entradas que pueden dar lugar a realizar una evaluación de riesgos psicosocial serán:**

- La Planificación anual de evaluaciones de factores psicosociales.
- Solicitud de Dirección Gerencia, Directivos, Directores de UGC.
- Solicitudes del Comité de Seguridad y Salud.
- Solicitudes de los Delegados/as de Prevención.
- Solicitud de Vigilancia de la Salud.
- Requerimientos de la Inspección de Trabajo.
- Solicitudes que provengan de los Documentos de los Procedimientos del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.
- Evaluación Inicial de Riesgos.

### **2. Solicitud al Equipo de Ergonomía:**

La Unidad de Prevención cumplimentará el Documento 28-01 "Solicitud de Intervención de Equipo de Ergonomía y Psicopsicología Aplicada", de forma que quede justificado por escrito la necesidad de actuación del Equipo de Ergonomía y Psicopsicología Aplicada, y a través de su Dirección lo remitirá al Jefe de la UPRL de Nivel III de referencia, con copia en todo caso a la Unidad de Coordinación de PRL.



En esta solicitud se contemplará:

- La UGC, Servicio, etc., objeto de la evaluación, indicando el número de profesionales que lo componen.
- El tipo de evaluación solicitada (general o específica).
- La vía de entrada.
- Copia de la evaluación inicial de riesgos de los puestos presentes en la UGC, Servicio, etc., objeto de la evaluación.

La comunicación y colaboración entre los técnicos de cada UPRL y su Equipo de Ergonomía y Psicología de referencia deberá ser continua durante todo el proceso de Evaluación de Riesgos Psicosociales, de modo que se garantice la máxima eficacia y eficiencia en las actuaciones que se realicen.

### **3. Respuesta del equipo de ergonomía.**

Una vez recibida la solicitud, en el plazo de 10 días, el Equipo de Ergonomía previa autorización de su Dirección Gerencia, informará vía email a la Unidad de PRL solicitante (con copia a la UCPR), de las fechas y acciones que va a llevar a cabo, indicando qué método o métodos va a aplicar, y concretando al máximo las actuaciones.

### **4. Tipos de Evaluación Psicosocial.**

#### **4.1 Evaluación de Riesgos Psicosociales General.**

Para este fin, el método de evaluación utilizado en el ámbito del Servicio Andaluz de Salud será el Método de Evaluación de Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: FSICO, desarrollado en la *NTP 443*, actualizado en la *NTP 926. Factores psicosociales. Metodología de Evaluación.*

Su objetivo es aportar información que permita el diagnóstico psicosocial del centro, UGC, servicio, etc. Se utilizará además el Doc. 28-03 para recoger variables sobre la plantilla objeto de la evaluación.

La versión actual FPSICO 3.0 se ha diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicada en papel. Contiene el cuestionario, el programa informático para la obtención de los distintos perfiles e instrucciones detalladas para la correcta utilización del método, fichas de ayuda para la recogida de información previa a la evaluación y para la planificación de las acciones preventivas.

La técnica FPSICO evalúa de forma cuantitativa los riesgos psicosociales con dos tipos de preguntas recogidas en un cuestionario: Aquellas en las que se pregunta al trabajador sobre una realidad objetiva de su empresa o trabajo (hechos) y aquellas que recogen la opinión del trabajador sobre determinados aspectos de su trabajo.



El cuestionario está compuesto por 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre 9 factores:

- Tiempo de trabajo (TT)
- Autonomía (AU)
- Carga de trabajo (CT)
- Demandas psicológicas (DP)
- Variedad/contenido (VC)
- Participación/Supervisión (PS)
- Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
- Desempeño de rol (DR)
- Relaciones y apoyo social (RAS)

**Proceso:**

Para la aplicación del método se seguirán las siguientes actuaciones:

- Se informará a la Dirección del Centro y a los/as Delegados/as de Prevención de la realización de la Evaluación Psicosocial.
- Los Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales informarán y sensibilizarán sobre el proceso de evaluación de riesgos psicosociales en las UGC, Servicios, etc., explicando en qué consiste el método y como se cumplimenta el cuestionario.
- A continuación, se procederá a recabar la información complementaria que se considere necesaria referente al ámbito donde se va a realizar la evaluación.
- Se cumplimentarán los cuestionarios a través de la aplicación informática del método FSICO, procurando que el tamaño muestral alcance o se acerque a la totalidad de los trabajadores de la correspondiente UGC, servicio, o centro. Para ello, se habilitarán equipos informáticos en lugares que garanticen la confidencialidad y anonimato del proceso de cumplimentación. En caso de profesionales que no lo realicen por vía electrónica, los TPRL procederán a la recogida de los cuestionarios, y los remitirán al Equipo de Ergonomía y Psicosociología de referencia para su valoración.
- Se remitirá al equipo de ergonomía los cuestionarios o las puntuaciones obtenidas.

Como parte de la evaluación, igualmente se ha de tener en consideración que junto a la cumplimentación del cuestionario del INSHT, se requiere un conocimiento detallado de las condiciones de trabajo, con fundamento en la observación directa de las mismas y entrevistas con informantes clave por parte del equipo de ergonomía. Asimismo pudiera ser necesario el conocimiento de alguna documentación adicional, que en todo caso deberá concretarse por escrito justificando su necesidad y solicitarse a la Dirección Gerencia del centro solicitante.



En relación a lo anterior merece especial relevancia la adecuada preparación del diseño y realización de las entrevistas a realizar entre los distintos profesionales. La entrevista, como técnica de recopilación, puede ir desde la interrogación estandarizada hasta la conversación libre; en ambos casos el entrevistador debe llevar preparado un guión que recoja los aspectos fundamentales sobre los que desea preguntar para orientar la conversación. En el ámbito preventivo, la entrevista, junto con la observación y el cuestionario, constituye el método psicosocial más adecuado para cuantificar y medir en lo posible estos factores.

La Nota Técnica de Prevención 107. Diseño y Preparación de entrevistas, recoge los aspectos clave que el técnico de PRL debe tener en cuenta para preparar las entrevistas, y seleccionar el tipo más adecuado en cada caso; estructurada/ no estructurada, conocer las distintas etapas que comprenden la entrevista, que ventajas y limitaciones tiene esta técnica, y algunos aspectos relevantes sobre las personas que vayan a realizarlas.

Finalmente es importante interiorizar una serie de normas durante la entrevista que son básicas al tiempo que fundamentales para ésta funcione y se consiga obtener la información que se pretende.

#### **Resultados del método:**

El método presenta los resultados en dos formatos:

- **Perfil valorativo** (media del colectivo analizado para cada uno de los factores): las puntuaciones se trasladan a un perfil gráfico en el que se presenta una escala de valores comprendida entre 0-100 para cada factor.

Éstos se sitúan en cuatro niveles:

Percentil obtenido	Riesgo
Percentil $\geq$ P85	Muy elevado
$P75 \leq$ Percentil $<$ P85	Elevado
$P65 \leq$ Percentil $<$ P75	Moderado
Percentil $<$ P65	Situación adecuada

En función del nivel de riesgo de cada factor, la aplicación propone a modo orientativo una serie de medidas preventivas a adoptar, estas medidas son planificables.

- **Perfil Descriptivo:** Porcentaje de contestación a cada opción de respuesta de cada pregunta. Ofrece una información detallada de cómo se posicionan los trabajadores ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual permite obtener datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor.

#### **Informe del Equipo de Ergonomía:**

En un plazo no superior a 20 días desde la recepción de los cuestionarios o sus puntuaciones, el equipo de ergonomía remitirá informe a la UPRL solicitante en el que, en función del resultado de ambos perfiles, la observación de las condiciones de trabajo, entrevistas o análisis de la documentación que proceda, propondrá las medidas preventivas oportunas.



El informe ofrecerá una información detallada de cómo se posicionan los trabajadores de la muestra elegida ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual proporcionará datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor. Esta información puede ayudar a orientar las acciones particulares que se han de emprender para la mejora de un determinado factor.

La UPRL solicitante realizará una propuesta de planificación preventiva de aquellas medidas que procedan y la elevará a su Dirección Gerencia para visto bueno y ejecución, de las cuales se dará traslado al Director de la UGC o mando intermedio correspondiente, a los Delegados/as de Prevención y al CSS, y se integrarán en la Evaluación de Riesgos y Planificación de la actividad preventiva del Centro

#### 4.2 Evaluación de Riesgos Psicosociales Específicos.

Este tipo de evaluaciones tienen la particularidad de que deben orientarse a la resolución de un problema concreto y no ofrecer una visión general de los factores psicosociales. Es bastante habitual que sean reactivas a un problema específico que se presenta en el medio laboral, y que hay que abordar con rapidez para evitar que la situación se agrave o cronifique, ya que eso complicará la intervención posterior.

Situaciones de conflictos graves entre profesionales, violencia en el entorno laboral, burnout y estrés laboral son ejemplos de situaciones que deben atenderse aplicando métodos específicos para su evaluación.

Los Métodos específicos de Evaluación de Riesgos Psicosociales se relacionan en una tabla en el documento 28-02 del presente procedimiento. Dicho listado no es exhaustivo y el Equipo de Ergonomía y Psicología, podrá utilizar, según su criterio técnico, los más adecuados a las circunstancias del riesgo a evaluar.

Las entradas, solicitud de realización de este tipo de evaluación y respuesta del equipo de ergonomía seguirá lo indicado en los apartados 1, 2 y 3 de este Procedimiento.

En relación al proceso, el equipo de ergonomía, liderará la dinámica de la evaluación, pudiendo acordar con la UPRL solicitante formas de trabajo que agilicen la evaluación y la obtención de resultados.

Los resultados se expresarán del modo indicado en el método específico utilizado.

Finalmente en cuanto a elaboración del informe, en un plazo no superior a 30 días desde la recepción de la solicitud de realización de la evaluación específica, el equipo de ergonomía remitirá informe a la UPRL que lo solicitara, indicando brevemente: condiciones de trabajo existentes en la UGC, servicio, etc., método aplicado, entrevistas realizadas, etc., resultados obtenidos y conclusiones donde se propongan las medidas preventivas oportunas.

La Unidad de Prevención de Riesgos Laborales realizará una propuesta de planificación preventiva de aquellas medidas que procedan y la elevará a su Dirección Gerencia para visto bueno y ejecución, de las cuales se dará traslado al Director de la UGC o mando intermedio correspondiente y al CSS, y se integrarán en la Evaluación de Riesgos y Planificación de la actividad preventiva.



### **5. Participación de Delegados de Prevención y Comités de Seguridad y Salud.**

Tanto en las evaluaciones específicas como las de carácter general los Delegados y Delegadas de Prevención colaborarán con los técnicos aportando la información de que dispongan sobre aspectos relacionados con los puestos a evaluar.

En el ejercicio de las competencias atribuidas a los Delegados de Prevención estarán facultados para acompañar a los técnicos en las evaluaciones de riesgo que realicen, tanto las de tipo inicial o básica, como aquellas específicas de riesgos psicosociales. Para facilitar el mencionado acompañamiento, los Delegados y Delegadas serán informados con la debida anticipación de las visitas que realizarán los técnicos.

En todo caso, las conclusiones que se deriven de los informes y especialmente las medidas preventivas contempladas se trasladarán a los Delegados de Prevención, al Comité de Seguridad y Salud, y se incluirán en la Evaluación de Riesgos del Centro.



**FICHA DE PROCESO**

<b>PROVEEDOR</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicio Andaluz de Salud</li></ul>
<b>ENTRADAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- La Planificación anual de evaluaciones de factores psicosociales.</li><li>- Solicitud de Dirección Gerencia, Directivos, Directores de UGC.</li><li>- Solicitudes del Comité de Seguridad y Salud.</li><li>- Solicitudes de los Delegados/as de Prevención.</li><li>- Solicitud de Vigilancia de la Salud.</li><li>- Requerimientos de la Inspección de Trabajo.</li><li>- Solicitudes que provengan de los Documentos de los Procedimientos del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.</li><li>- Evaluación Inicial de Riesgos.</li></ul>
<b>PROPIETARIO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales</li></ul>
<b>INDICADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de evaluaciones de riesgos psicosociales</li></ul>
<b>SALIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informes de evaluación de riesgos psicosociales</li></ul>
<b>CLIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Centros de trabajo del Servicio Andaluz de Salud</li></ul>
<b>DOCUMENTACION ASOCIADA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• DOC 28-01 Solicitud de realización de evaluación psicosocial.</li><li>• DOC 28-02 Relación no exhaustiva de métodos de evaluación.</li><li>• DOC 28-03 Información de variables relevantes del método de evaluación de riesgos psicosociales.</li><li>• DOC 28-04 Flujograma.</li></ul>
<b>REGISTROS GENERADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informes de evaluación de factores psicosociales.</li></ul>