
 <p>GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública</p>	SISTEMA DE GESTIÓ DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	CODI: P-PRL-03
	PROCEDIMENT AVALUACIÓ ESPECÍFICA DE RISCOS PSICOSOCIALS	VERSIÓ: 01 DATA: 07-2019

OBJECTE	Establir el procés i la metodologia per a realitzar l'avaluació específica de riscos psicosocials.	
ÀMBIT D'APLICACIÓ	Tot el personal gestionat per la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, qualsevol que siga la seua relació jurídica, plaça o lloc que ocupe.	
AGENTS IMPLICATS	Responsables de centre de tots els departaments de salut. Comandaments intermedis. Servei de Prevenció de Riscos Laborals (unitat central i unitats perifèriques). Òrgans de participació (Comissió Sectorial de Seguretat i Salut Laboral, comitès de seguretat i salut laboral, delegats i delegades de prevenció). Personal.	
PROCEDIMENTS, INSTRUCCIONS OPERATIVES O CRITERIS TÈCNICS RELACIONATS	CODI	TÍTOL
	UCE-PG-02	Procediment d'avaluació de riscos.
	UCE-PG-01	Procediment de gestió interna de conflictes.
		Procediment de gestió de les agressions al personal del sector sanitari

ELABORAT PER	CONSULTAT	APROVAT PER
<ul style="list-style-type: none"> - Sr. David Tamarit López ¹ - Sra. Amparo Asensio Ojeda ¹ - Sr. Joaquín Santonja Seguí ¹ - Sra. Carmen Martí Roig ¹ - Sra. Asunción Palop Grau ². <p>¹Tècnics i Tècniques d'ergonomia i psicociologia. Unitats Perifèriques de l'SPRL.</p> <p>²Cap del Sector Ergonomia i Psicociologia Aplicada.</p> <p>REVISAT PER: Encarna Santolaria Bartolomé. Cap de l'SPRL.</p>	Comissió Sectorial de Seguretat i Salut Laboral DATA: 22 de octubre de 2019	Sotssecretaria DATA I SIGNATURA:

 GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	SISTEMA DE GESTIÓ DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	CODI: P-PRL-03
	PROCEDIMENT AVALUACIÓ ESPECÍFICA DE RISCOS PSICOSOCIALS	VERSIÓ: 01 DATA: 07-2019

1. INTRODUCCIÓ

La Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, estableix l'obligació d'avaluar els riscos als quals pogueren estar exposats el personal treballador. Aquesta avaluació haurà de tindre en compte, amb caràcter general, la naturalesa de l'activitat, les característiques dels llocs de treball existents i de les persones que hagen de desenvolupar-los. El Reglament dels serveis de prevenció defineix l'avaluació de riscos com «el procés dirigit a estimar la magnitud d'aquells riscos que no hagen pogut evitar-se, obtenint la informació necessària perquè l'empresari estiga en condicions de prendre una decisió apropiada sobre la necessitat d'adoptar mesures preventives i, en tal cas, sobre el tipus de mesures que calguen adoptar-se».

Els riscos psicosocials adquireixen cada vegada major rellevància. La seua identificació, valoració i control tenen repercussions directes sobre les persones i sobre la pròpia organització: millor rendiment, menor absentisme i major satisfacció laboral.


El procediment d'avaluació de riscos, COD: UCE-PG-02, de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública (d'ara endavant, CSUSP), estableix les pautes per a la realització de les avaluacions inicials i de les avaluacions específiques de risc. S'hi indica que es realitzarà una avaluació específica en funció dels riscos detectats en l'avaluació inicial. Per a això, s'utilitzarà la metodologia més apropiada, atés l'article 5 del Reial Decret 39/1997, i que complisca amb el que s'estableix en la legislació i reglamentació vigent.

Existeixen diferents mètodes per a l'avaluació específica dels riscos psicosocials. Els mètodes generals o globals, com l'FPSICO, l'ISTAS 21 o la UNIPSCO avaluen globalment els riscos psicosocials. Altres metodologies són adequades per a la valoració d'un tipus de risc concret. (Inspecció de Treball i Seguretat Social). L'elecció de la metodologia i la tècnica o tècniques depén sobretot del problema concret que s'avaluarà, però també dels objectius i del col·lectiu sobre el qual s'aplicarà (Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball, 2015).

L'objecte d'aquest procediment és establir els criteris i la metodologia per a realitzar les avaluacions específiques dels riscos psicosocials en l'àmbit dels centres i personal gestionats per la CSUSP.

2. DEFINICIONS

Riscos psicosocials: són aquelles condicions que es troben presents en una situació laboral i que estan directament relacionades amb l'organització, el contingut del treball i la realització de la tasca, i que tenen capacitat per a afectar el desenvolupament del treball i la salut de la persona treballadora (NTP 443 de l'INSST).

 <p>GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública</p>	SISTEMA DE GESTIÓ DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	CODI: P-PRL-03
	PROCEDIMENT AVALUACIÓ ESPECÍFICA DE RISCOS PSICOSOCIALS	VERSIÓ: 01 DATA: 07-2019

Intervenció psicosocial: conjunt d'activitats dissenyades i implementades amb l'objecte de disminuir o eliminar l'exposició a riscos psicosocials, actuant tant sobre les condicions de treball com sobre la persona o la interacció entre tots dos (NTP860 de l'INSST).

Planificació d'actuacions preventives: procés pel qual es defineixen les mesures preventives necessàries en funció dels riscos detectats en l'avaluació. Es defineix un ordre d'actuacions en l'activitat preventiva en funció de la magnitud dels riscos i del personal exposat, establint en els recursos humans, materials i econòmics necessaris, marcant un període determinat d'execució o terminis i fixant les fases o prioritats del seu desenvolupament, tot això amb la finalitat d'aconseguir uns objectius.

Avaluació dels riscos psicosocials: consisteix en la valoració estructurada dels riscos psicosocials de l'àrea i lloc de treball concrets, identificant-ne i determinant-ne el nivell de risc, a fi d'establir quan siga procedent mesures correctores i/o preventives.

Avaluació general de riscos psicosocials: avaluacions de riscos per a la realització dels quals s'aplique una metodologia d'avaluació global dels riscos psicosocials, que valore els diferents factors de risc.

Avaluació de riscos psicosocials específics: aquella avaluació dirigida a un tipus de risc determinat de caràcter psicosocial que no poden ser avaluats correctament amb una metodologia general. Aquestes metodologies es relacionen en la taula de l'annex II «Mètodes per a l'avaluació de riscos psicosocials específics».

3. DESENVOLUPAMENT


L'avaluació específica dels riscos psicosocials serà realitzada pel tècnic o tècnica en ergonomia i psicosociologia aplicada de les unitats perifèriques de l'SPRL. El personal tècnic de la resta d'especialitats preventives i el personal tècnic de nivell intermedi col·laborarà en les fases d'informació, organització, desenvolupament, emplenament de qüestionaris i entrevistes (fases 3.3.1 i 3.3.2).

3.1. Metodologia d'elecció

En l'àmbit de la CSUSP, la metodologia elegida per a la realització de les avaluacions específiques generals de riscos psicosocials és el mètode FPSICO de l'INSST.

El mètode FPSICO consta de 44 preguntes, algunes d'aquestes múltiples, de manera que el nombre d'ítems ascendeix a 89. Ofereix informació sobre 9 factors:

- Temps de treball (TT), autonomia (AU), càrrega de treball (CT), demandes psicològiques (DP), varietat/contingut (VC), participació/supervisió (PS), interès pel treballador/compensació (ITC), desenvolupament de rol (DR) i relacions i suport social (RSS).

 GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	SISTEMA DE GESTIÓ DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	CODI: P-PRL-03
	PROCEDIMENT AVALUACIÓ ESPECÍFICA DE RISCOS PSICOSOCIALS	VERSIÓ: 01 DATA: 07-2019

La finalitat principal del mètode és facilitar una eina per a la identificació i avaluació dels factors de risc psicosocial. Per tant, el seu objectiu és aportar informació que permeta el diagnòstic psicosocial de l'àrea/servei que es vulga analitzar.

Cal destacar cinc possibles aplicacions del mètode:


- a) L'avaluació de situacions específiques: l'aplicació del mètode en un moment donat pot ser contemplada com una «presa de temperatura» d'aqueix moment.
- b) La localització de fonts de problemes: donada l'existència d'un problema i de cara a establir les seues possibles solucions, el mètode permet identificar alguns dels àmbits en els quals s'està originant aqueix problema i, d'aquesta forma, orientar les posteriors accions a emprendre.
- c) Disseny de canvis (contingut, magnitud i direcció) i prioritzar actuacions.
- d) Comparació d'un grup en dos moments diferents o entre diferents grups.
- e) Prendre consciència de la situació: la utilització del mètode pot contribuir a la difusió de noves perspectives sobre l'organització del treball.

Quan es requerisca avaluar un risc psicosocial concret s'haurà d'utilitzar un mètode específic. Aquestes tècniques es relacionen en l'annex II «Mètodes per a l'avaluació de riscos psicosocials específics». Aquesta llista no és exhaustiva i el personal tècnic d'ergonomia i psicociologia podrà utilitzar, segons el seu criteri tècnic, els més adequats a les circumstàncies del risc a avaluar.

3.2. Les avaluacions psicosocials es duran a terme sobre la base dels supòsits següents:

- Programada en la planificació anual del Servei de Prevenció de Riscos Laborals, o d'ofici, per l'SPRL, després de detectar-ne la necessitat.
- A sol·licitud de la gerència dels departaments de salut, direccions hospitalàries o d'atenció primària, direcció del CTCV, direcció de Salut Pública, direcció del SES.
- A sol·licitud del Comitè de Seguretat i Salut.
- Per sol·licitud dels delegats i delegades de prevenció a la gerència/ responsable del centre.
- A sol·licitud de la Comissió de Gestió Interna de Conflictes.
- Per requeriment de la Inspecció de Treball.

Quan la petició no siga d'ofici, ni a requeriment de la Inspecció de Treball, l'SPRL realitzarà una valoració prèvia de la sol·licitud, i es podran donar les situacions següents:

 GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	SISTEMA DE GESTIÓ DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	CODI: P-PRL-03
	PROCEDIMENT AVALUACIÓ ESPECÍFICA DE RISCOS PSICOSOCIALS	VERSIÓ: 01 DATA: 07-2019

.-Que el personal tècnic especialista en la matèria, poguera arribar a una conclusió i proposar unes mesures sense la necessitat d'iniciar el procés d'avaluació de riscos psicosocial, emetent un informe detallant les mateixes. L'informe s'enviarà a l'adreça del centre per a la seua presentació en el Comitè de Seguretat i Salut.

.-Que el personal tècnic especialista en la matèria, estimara la necessitat de realitzar una avaluació específica de riscos psicosocials. En aquest cas, totes aquelles sol·licituds d'avaluacions no incloses en la programació anual d'activitats de l'SPRL i que suposen una alteració d'aquesta, seran comunicades al Comitè de Seguretat i Salut.

.-Que el personal tècnic especialista estime que no està justificada la realització de l'avaluació de riscos psicosocials. En aquest cas emetrà informe motivat que serà comunicat al Comitè de Seguretat i Salut.

3.3. Procés

3.3.1. Fase prèvia. Recollida d'informació

Des de la Unitat Perifèrica se sol·licitarà a la persona responsable del centre o comandament intermedi tota la informació que es considere necessària referent a l'àmbit on es realitzarà l'avaluació, incloent-hi dades sobre l'organització, característiques i complexitat del treball, i també indicadors dels possibles efectes dels riscos analitzats (alteracions de la salut, absentisme, conflictes...).

Sobre la base d'aquesta informació es determinarà la metodologia més adequada a utilitzar, siga el mètode global FPSICO o una tècnica per a l'avaluació d'un risc psicosocial específic.


Durant el procés d'avaluació i planificació preventiva es garantiran els drets d'informació, consulta, proposta i participació dels delegats i delegades de prevenció

Es comunicarà al responsable del centre que s'iniciarà l'avaluació de riscos psicosocials, s'acordarà la data per a mantindre una reunió i se li recordarà l'obligació d'informar els delegats i les delegades de prevenció d'aquesta data amb la suficient antelació. En aquesta reunió s'explicarà la metodologia que s'utilitzarà i les condicions del treball de camp (unitat d'anàlisi, emplenament i recollida de qüestionaris, informació i sensibilització de la plantilla). Es recollirà, igualment, la informació complementària necessària.

3.3.2. Fase de desenvolupament. Emplenament de qüestionaris i entrevista.

Mètode d'avaluació global FPSICO

S'emplenaran els qüestionaris, seguint les instruccions de l'SPRL, preferentment a través de l'aplicació informàtica del mètode FPSICO, o mitjançant els qüestionaris en paper. Es procurarà que l'estudi arribe o s'aprobe a la totalitat dels treballadors o treballadores de la corresponent

 GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	SISTEMA DE GESTIÓ DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	CODI: P-PRL-03
	PROCEDIMENT AVALUACIÓ ESPECÍFICA DE RISCOS PSICOSOCIALS	VERSIÓ: 01 DATA: 07-2019

unitat, servei o centre a avaluar. En els cas que no siga possible, es recomana, de manera excepcional, fer un mostreig tenint en compte la diversitat de llocs de treball existents i triar una mostra que represente a totes i cadascuna de les condicions de treball i característiques de les persones que els ocupen (sexe, edat...). Les unitats d'anàlisi i la presentació de resultats hauran de ser d'una grandària tal que es garantisca en tot moment l'anonimat i la confidencialitat de les respostes emeses.

Les preguntes variables del qüestionari FPSICO inclouran: sexe, edat, categoria laboral, càrrec de responsabilitat (direcció, coordinació), antiguitat en la categoria professional, antiguitat en el lloc, tipus de contracte (fix, interí, eventual, en formació), torn de treball (fix MTN, rotatiu MTN, rotatiu MT, 12 hores/ATC), guàrdies (sí/no).

En la recollida de dades es garantiran els principis de confidencialitat, voluntarietat, veracitat i anonimat. Els delegats i delegades podran participar i estar presents en el procés de recollida i distribució dels qüestionaris.

L'emplenament de qüestionaris podrà ser completat amb la realització d'entrevistes a informants clau. En relació a l'anterior, mereix especial rellevància l'adequada preparació del disseny i realització de les entrevistes a realitzar entre els diferents professionals. L'entrevista, com a tècnica de recopilació, pot anar des de l'entrevista estructurada, semiestructurada o una entrevista oberta, podent ser entrevistes individuals o grupals. En qualsevol cas, s'aconsella que el tècnic/tècnica (entrevistador/entrevistadora) duga preparat un guió que reculla els aspectes fonamentals sobre els quals desitja preguntar per a orientar la conversa. Annex I: «Tècniques d'investigació en psicosociologia. L'Entrevista».

3.3.3. Fase d'anàlisi de les dades


Després del tractament informàtic dels qüestionaris i els nivells de riscos als quals han donat lloc, i analitzant l'informe generat per l'aplicació informàtica, es procedeix a la seua interpretació per part del personal tècnic d'ergonomia i psicosociologia aplicada per a determinar les mesures preventives necessàries, per a disminuir o eliminar els nivells de risc identificats.

3.3.4. Elaboració de l'informe

En el termini menor possible el personal tècnic d'Ergonomia i Psicosociologia Aplicada, elaborarà l'informe tenint en compte els resultats de l'ús qüestionaris, l'observació de les condicions de treball, entrevistes o anàlisis de la documentació que procedisca i proposarà les mesures preventives oportunes.

3.3.5 Planificació preventiva

Una vegada elaborat l'informe, aquest serà enviat a la persona responsable del centre o gerent,

 GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	SISTEMA DE GESTIÓ DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	CODI: P-PRL-03
	PROCEDIMENT AVALUACIÓ ESPECÍFICA DE RISCOS PSICOSOCIALS	VERSIÓ: 01 DATA: 07-2019

perquè es procedisca a la planificació, implantació i seguiment de les mesures preventives.

La planificació de l'activitat preventiva serà objecte de consulta en els comitès de seguretat i salut, amb la finalitat que aquest òrgan participe en l'elaboració, posada en pràctica i seguiment de les mesures preventives.

4. AGENTS IMPLICATS

4.1. Sotssecretaria

Aprovar aquest procediment i impulsar-ne la implantació.


4.2. Comissió Sectorial de Seguretat i Salut Laboral

- Revisar i, si escau, presentar esmenes respecte a aquest procediment.
- Tindre coneixement del procediment i de la seua posada en funcionament.
- Participar i rebre informació dels resultats de l'aplicació del procediment i de les mesures adoptades per a poder valorar-ne l'eficàcia.
- Les atribuïdes als agents socials en matèria de consulta i participació, segons el que es disposa en la Llei de prevenció de riscos laborals i qualsevol altra legislació que hi siga d'aplicació.

4.3. Responsable de centre

Les persones responsables dels centres coneixeran el procediment i facilitaran que s'aplique correctament, complint els objectius fixats i assumint-ne els resultats.

- Informar els delegats i delegades de prevenció de les avaluacions que es realitzaran perquè hi puguem assistir. Seran informats amb la deguda antelació, segons calendari de visites.
- Realitzar la planificació de la implantació de les mesures preventives i/o correctores derivades de l'avaluació de riscos psicosocials, atesa la prioritització de les mesures i aplicant els principis de l'acció preventiva.
- Comunicar a l'SPRL l'execució de les mesures preventives previstes en la planificació perquè aquest pugui dur a terme la vigilància de la seua eficàcia.
- Informar el comitè de seguretat i salut del departament del resultat d'avaluacions realitzades i mesures preventives adoptades.
- Permetre l'accés als delegats i delegades de prevenció als informes d'avaluació de riscos i planificacions, en els termes previstos en la normativa.
- Comunicar a l'SPRL qualsevol canvi rellevant en les condicions de treball avaluades, tant en l'organització com en la introducció de noves tecnologies, productes, equips, etc., i també obertures, tancaments i canvis de domicili dels centres de treball.

 GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	SISTEMA DE GESTIÓ DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	CODI: P-PRL-03
	PROCEDIMENT AVALUACIÓ ESPECÍFICA DE RISCOS PSICOSOCIALS	VERSIÓ: 01 DATA: 07-2019

4.4. Comit  de seguretat i salut del departament

- Tindre coneixement de l'esmentat procediment i fer les propostes que consideren oportunes.
- Participar en la difusió i divulgació del procediment.
- Estar informat sobre les línies generals dels resultats de les avaluacions de risc psicosocial realitzades.

4.5. Comandament intermedi


- Facilitar a la unitat perif rica de l'SPRL aquella informació que precise per a realitzar una correcta avaluació psicosocial.
- Comunicar al personal la pr xima avaluació de riscos del centre/servei per part de la unitat perif rica de l'SPRL.
- Col·laborar amb la unitat perif rica del Servei de Prevenció de Riscos Laborals amb la finalitat d'obtenir la m xima participació pel personal a càrrec seu.
- Participar en la planificació i implantació de mesures preventives derivades de l'avaluació psicosocial del seu centre de treball/servei.

4.6. SPRL-UC

- Elaborar, revisar i actualitzar aquest procediment.
- Col·laborar en la difusió de l'esmentat document en tots els departaments de salut i en les unitats perifèriques del servei, donant-los suport i assessorant en relació amb les tasques que els competeixen.
- Elaborar instruccions i guies de treball per a les unitats perifèriques relatives a l'aplicació d'aquest procediment.

4.7. SPRL-UP

- Col·laborar en l'elaboració del procediment.
- Col·laborar en la difusió i formació en el procediment de les persones responsables de centre, comandaments intermedis, delegats/delegades de prevenció i treballadors/treballadores en el seu àmbit d'actuació.
- Informar el comandament intermedi sobre les activitats que es duran a terme per a la realització de l'avaluació.
- Realitzar l'avaluació dels riscos psicosocials i la proposta de mesures preventives.

 GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	SISTEMA DE GESTIÓ DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	CODI: P-PRL-03
	PROCEDIMENT AVALUACIÓ ESPECÍFICA DE RISCOS PSICOSOCIALS	VERSIÓ: 01 DATA: 07-2019

– Assessorar i donar suport a la persona responsable de centre en la planificació preventiva resultat de l'avaluació.

– Col·laborar en la implantació de les mesures preventives més adequades i vigilar l'eficàcia de les mesures preventives executades, després de la comunicació de la implantació d'aquestes per part de la persona responsable de centre.

4.8. Treballadors/treballadores

– Col·laborar amb el personal tècnic de l'SPRL en tot allò que es considere necessari per a la correcta elaboració de l'avaluació de riscos psicosocials.

– Participar amb el personal tècnic de l'SPRL en l'elecció de les mesures més adequades a implantar.

4.9. Delegats/delegades de prevenció

– Les atribuïdes en la normativa de prevenció de riscos laborals.

– Acompanyar i col·laborar amb el personal tècnic, aportant la informació de què disposen sobre aspectes relacionats amb l'avaluació.


– Realitzar el seguiment de les actuacions i estar informats dels resultats.

– Exercir una labor de vigilància i control sobre el compliment d'aquest procediment.

5. REFERÈNCIES

- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- Reial Decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció.
- Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre riesgos psicosociales. ITSS.
- Guía de recomendaciones para la vigilancia específica de la salud de trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial. Protocolo PSICOVS2012.
- NTP 107: Diseño y realización de entrevistas. INSHT.
- NTP 944: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (I). INSHT, 2012.
- NTP 945: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (II). INSHT, 2012.
- NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación. INSHT, 2012.
- NTP 450: Factores psicosociales: Fases para su evaluación. INSHT
- NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. INSHTNTP.

INSST Algunas orientaciones para la evaluación de riesgos psicosociales. INSHT, 2015 (edició ampliada).

 GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	SISTEMA DE GESTIÓ DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	CODI: P-PRL-03
	PROCEDIMENT AVALUACIÓ ESPECÍFICA DE RISCOS PSICOSOCIALS	VERSIÓ: 01 DATA: 07-2019

6. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓ

6.1. Distribució i accés

El Servei de Prevenció de Riscos Laborals distribuirà el procediment a la Gerència i persones responsables de centre, les quals difondran, en els seus respectius àmbits d'actuació, als nivells directius, comandaments intermedis i resta de treballadors i treballadores, i també als representants dels treballadors.

Una vegada aprovat aquest procediment, el Servei de Prevenció de Riscos Laborals procedirà a la seua publicació en la pàgina web de la CSUSP, sense restriccions d'accés i seguint instruccions de la CSUSP per a això.

6.2. Control de canvis

En versions no inicials del document s'indicaran els canvis respecte a la versió anterior, segons el format següent.

Versió i data	Motiu del canvi


6.3. Emmagatzematge i conservació

Aquest procediment i les instruccions operatives que se'n puguen derivar s'emmagatzemaran en suport electrònic en el Servei de Prevenció de Riscos Laborals.

La Unitat Central del Servei de Prevenció de Riscos Laborals de la CSUSP mantindrà actualitzada la llista de procediments i instruccions operatives.

7. ANNEXOS

- Annex I: Tècniques d'investigació en psicologia. L'entrevista.
- Annex II: Mètodes específics per a l'avaluació de riscos psicosocials.

 <p>GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓ DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS</p>	<p>CODI: P-PRL-03</p>
	<p>PROCEDIMENT</p> <p>AVALUACIÓ ESPECÍFICA DE RISCOS PSICOSOCIALS</p>	<p>VERSIÓ: 01 DATA: 07-2019</p>

ANNEX I

Tècniques de investigació en psicociologia. L'entrevista

Introducció

L'entrevista és una tècnica d'investigació l'objectiu principal de la qual és obtindre certa informació, mitjançant una conversa professional amb una o diverses persones.

Definició

L'entrevista és una tècnica qualitativa que permetrà al personal tècnic (entrevistador o entrevistadora) sol·licitar informació d'una altra persona o grup de persones per a obtindre dades sobre un problema determinat.

Els avantatges que ens ofereix són:

- Observar les reaccions de l'entrevistat o entrevistada sobre els temes que se li plantegen.
- Gran flexibilitat per a adaptar-se a les persones i a les circumstàncies.
- Facilita la verificació de la resposta, permet comprovar més fàcilment si la resposta donada per un entrevistat o entrevistada és sincera i veraç.
- Permet obtindre major espontaneïtat en les respostes de les persones entrevistades, les quals han de respondre d'una manera més directa, que quan es tracta d'emplenar un qüestionari.

Tipus d'entrevista:

a) *Entrevista estructurada*

El tècnic tècnica duu a terme una planificació prèvia de totes les preguntes que vol formular. Prepara un guió amb preguntes realitzat de forma seqüenciada i dirigida.


Les preguntes seran de tipus tancat i només es podrà afirmar, negar o respondre una resposta concreta i exacta sobre el que se li pregunta.

b) *Entrevista semiestructurada*

El tècnic o tècnica abans de l'entrevista es prepara un guió amb les preguntes que vol formular a la persona entrevistada.

Les preguntes que es realitzen són obertes. L'informant pot expressar les seues opinions, matisar les seues respostes, i fins i tot desviar-se del guió inicial dissenyat pel tècnic/tècnica quan es presenten temes sobre els quals és necessari parlar.

En el transcurs de l'entrevista es poden relacionar unes respostes de la persona entrevistada amb unes altres que van sorgint en el desenvolupament de l'entrevista.

 <p>GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública</p>	SISTEMA DE GESTIÓ DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	CODI: P-PRL-03
	PROCEDIMENT AVALUACIÓ ESPECÍFICA DE RISCOS PSICOSOCIALS	VERSIÓ: 01 DATA: 07-2019

Tècnica de realització d'una entrevista

- *Preparació de l'entrevista*

- Concertar una cita prèvia per a fixar en quin moment es farà l'entrevista.
- Comunicar-hi que es realitzarà l'entrevista i els motius d'aquesta.

- *Crear una atmosfera de confiança*

Empatitzar amb les persones que entrevistarem, creant un clima de confiança que ens facilitarà l'entrevista i, d'aquesta manera, la persona entrevistada se sentirà còmoda i procliu a parlar.

Destacar la finalitat de l'entrevista i la importància que li donem a l'opinió de la persona entrevistada comunicant el caràcter confidencial i anònim de la seua resposta.

- *Saber escoltar*

És una habilitat important que l'entrevistador/entrevistadora sàpia escoltar amb tranquil·litat i paciència.

- Concedir-li el temps suficient perquè pugua transmetre'ns la informació que necessitem.
- És important que l'entrevistador/entrevistadora s'assegure que comprén i assimila la resposta donada per l'entrevistat/entrevistada a cadascuna de les seues preguntes.

- *Mantindre el control de l'entrevista*

A vegades les persones entrevistades desvien la seua atenció a altres fets esdevinguts, o temes no relacionats amb el motiu principal de l'entrevista.

La persona entrevistadora ha de mantindre un cert grau de control sobre el desenvolupament de l'entrevista. Per a això podem fer alguna pregunta per a dirigir la conversa cap al motiu principal de l'entrevista.


Formar una sola pregunta alhora, quan tinguem tota la informació referida, abans de passar a la següent pregunta.

- *Elaborar un resum en escrit de l'entrevista*

El recomanable és fer-ho en finalitzar l'entrevista.

Bibliografia

- Rodríguez, Sr.; Valdeoriola, J. (2009). *Metodología de la investigación*. Barcelona: UOC.
- NTP 107: *Diseño y realización de entrevistas*. INSHT.
- Callejo Gallego, Javier. «Observación, entrevista y grupo de discusión». *Revista Española de Salud Pública*. 2002; 76: 409-422.

 GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	SISTEMA DE GESTIÓ DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	CODI: P-PRL-03
	PROCEDIMENT AVALUACIÓ ESPECÍFICA DE RISCOS PSICOSOCIALS	VERSIÓ: 01 DATA: 07-2019

ANNEX II

Mètodes per a l'avaluació de riscos psicosocials específics

Assetjament psicològic (mobbing)	<ul style="list-style-type: none"> - LIPT-Questionnaire Leymann Inventory of Psychological Terrorization, 1990. Versió espanyola: LIPT 60 (González de la Rivera, J. L., i Rodríguez-Albuin, M. 2003). - «Método SATA. Sistema de análisis triangular del acoso psicológico en el trabajo», 2005. Manuel Lucas Sebastián.
Càrrega emocional	<ul style="list-style-type: none"> - FEWS (Frankfurt Emotion Work Scales), 1999. Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic. - «Escala de demandas de trabajo emocional, 2000». Schaubroeck i Jones.
Càrrega mental	<ul style="list-style-type: none"> - NASA - Task Lloeu Index (NASA-TLX; Hart & Staveland, 1988)
Estrés	<p><u>Genèrics:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Índex de reactivitat a l'estrés (IRE-32). - NIOSH Generic Job Stress Questionnaire. - Working conditions and control Questionnaire. (WOCOCQ). - Metodologia per a l'avaluació de l'estrés laboral. <p><u>Per a personal sanitari:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - «Escala d'estrés en infermeria». JA López Fernández. Universitat de la Llacuna. - Qüestionari de desgast professional en metges (CDPM).
Rol	<ul style="list-style-type: none"> - «Escala de ambigüedad y conflicto de rol»
Salut percebuda	<ul style="list-style-type: none"> - Qüestionari de Salut General de Goldberg (GHQ). - Test de Salut Total de LANGNER-AMIEL.SF 36
Síndrome d'esgotament professional (burnout syndrome)	<ul style="list-style-type: none"> - MBI: Maslach Burnout Inventory (MBI-Human Services), 1981 Maslach i Jackson. - «Escala de variables predictoras del burnout (EVPB)», de Aveni i Albani (1992). - «Escala de efectos psíquicos del burnout (ABP)», de García Izquierdo (1990). - Qüestionari per a l'avaluació de l'SQT en professionals de la salut (CESQT PS, de Pedro Gil Monte (2005). - «Cuestionario breve del burnout».
Treball a torns / nocturn	<ul style="list-style-type: none"> - Standard Shiftwork Index (SSI), Folkard i col.

Llista extreta de NTP 702 (INSST). La llista no és exhaustiva i el personal tècnic d'ergonomia i psicopsicologia podrà utilitzar, segons el seu criteri tècnic, el més adequat a les circumstàncies a avaluar.