

RIESGOS PSICOSOCIALES EN CENTROS ASISTENCIALES





UGT

INTRODUCCIÓN

Los **factores psicosociales** representan una **nueva generación de riesgos laborales**; son condiciones que se encuentran presentes en una situación de trabajo que no son fisicoquímicas ni biológicas y que afectan tanto a la salud del trabajador como su desempeño.

Ante una determinada condición psicosocial laboral adversa no todos los trabajadores desarrollan las mismas reacciones, depende de factores tales como la personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc,...

Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral vienen derivados del exceso de exigencia psicológica, falta desarrollo profesional, ausencia de apoyo social y liderazgo y/o de las escasas compensaciones del trabajo; así creando **desajustes entre las demandas del entorno y los recursos de la persona para afrontarlas.**

INTRODUCCIÓN



EL ESTRÉS

Responde a las exigencias del entorno, pero si la intensidad y duración se prolongan; se sobrepasa el umbral de tolerancia, la persona ve deteriorada su salud y calidad de vida. Es de este modo, que se producen cambios:

- **Conductuales:** facilidad para sufrir accidentes, consumo de estupefacientes, consumo excesivo de tabaco y/o alcohol, arranques emocionales, bulimia, excitabilidad, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor, etc.
- **Cognitivos:** baja capacidad de concentración, incapacidad para tomar decisiones, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.
- **Fisiológicos:** elevación de los niveles sanguíneos de glucosa, catecolaminas y corticoides en sangre, incremento del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad en la boca, hiperventilación, dificultad para respirar, aumento del colesterol y triglicéridos.
- **Organizacionales:** absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, mal clima laboral, insatisfacción en el trabajo, resistencia al cambio, falta de creatividad, dificultad para trabajar o relacionarse en grupo, falta de iniciativa, etc.
- **Psicológicos:** ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, irritabilidad, mal humor, melancolía, baja autoestima, nerviosismo, sentimiento de soledad, etc.



UGT

La exposición continuada a personas con discapacidad intelectual, situaciones relacionadas con la enfermedad o muerte en residenciales, justificar todo lo que se hace para evitar represalias de familiares o la exposición a la llamada “doble jornada” en el domicilio; son solo algunos de los ejemplos de factores de desgaste emocional.



EL ESTRÉS



UGT

EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Es el estudio de las condiciones laborales relacionadas con la organización del centro, el contenido del trabajo y la realización o consecución de la tarea a desempeñar, que puede afectar a la persona trabajadora.

Estos son algunos ejemplos de los aspectos que han de ser tenidos en cuenta en los ítems para dicha evaluación psicosocial:

- **DOBLE PRESENCIA:** Referida a la exigencia simultánea del ámbito laboral y doméstico.
- **EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EMOCIONALES:** Relativas a la no implicación a nivel personal por consecuencia de las situaciones emocionales que se producen.
- **CLARIDAD DE ROL:** Relativo a la demanda de conocimiento de las personas sobre su puesto de trabajo.
- **EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS:** Se refiere a la posibilidad de desarrollo de nuevos conocimientos y habilidades en el puesto de trabajo.
- **PREVISIBILIDAD:** Relativa a la disponibilidad de la información, necesaria para poder desarrollar las tareas asignadas, con tiempo suficiente.
- **EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS CUANTITATIVAS:** Se refiere a la carga de trabajo que se asigna a cada persona.
- **CALIDAD DE LIDERAZGO:** Relativo a la guía y dirección que ejercen los superiores.
- **INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO:** Relativo a la incertidumbre sobre los cambios en las condiciones de trabajo o a la pérdida del mismo.



UGT

- **ESTIMA:** Relacionada con el reconocimiento al esfuerzo en el puesto de trabajo.
- **CONTROL DE LOS TIEMPOS A DISPOSICIÓN:** Grado de autonomía del trabajador/a sobre la organización del tiempo de trabajo y del descanso.
- **APOYO SOCIAL DE SUPERIORES:** Se refiere a la ayuda recibida por parte de los superiores.
- **APOYO SOCIAL DE LOS COMPAÑEROS:** Se refiere a la ayuda recibida por parte de compañeros/as de trabajo.
- **SENTIMIENTO DE GRUPO:** Relativo a la necesidad de pertenecer a un colectivo con intereses comunes.
- **POSIBILIDAD DE RELACIÓN SOCIAL:** Relativa a la oportunidad de relación entre compañeros/as en el ámbito laboral.
- **INFLUENCIA:** Referida al margen de autonomía que se tiene en el día a día en el trabajo.
- **COMPROMISO:** Relativo a la implicación con el trabajo de las personas de la organización.
- **ESCONDER EMOCIONES:** Relativo a la necesidad de mantenerse impasible independientemente de las situaciones que se producen.
- **CONFLICTO DE ROL:** Relativo a las exigencias del trabajo que pueden suponer conflictos personales o éticos.
- **POSIBILIDADES DE DESARROLLO:** Relativas a la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y aplicarlos en el trabajo.
- **SENTIDO DEL TRABAJO:** Referido a la asociación del trabajo a determinados valores.



UGT

Habiendo tenido en cuenta estos aspectos en la evaluación, se obtendrán unos resultados de los cuales se desarrollarán medidas preventivas que mejoren las condiciones laborales de los/as trabajadores/as.

Veamos algunos **ejemplos de actuaciones** que beneficiarán a la organización y al individuo:

- Si implantamos medidas preventivas sobre la **DOBLE PRESENCIA** flexibilizando la jornada laboral obtendremos beneficios en el absentismo, gestión de tiempo, productividad, competencia y eficacia.
- Si actuamos sobre **PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD** siempre que sea posible proporcionar al trabajador un mayor control de su organización y planificación de la tarea, mejoría la eficacia y eficiencia del trabajo, disminuyendo los errores.
- Si tomamos medidas en **FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN** estaremos subsanando carencias formativas, sesgos informativos y propiciamos el aumento de las competencias, así el beneficio será la definición del marco de responsabilidades y atribuciones de cada puesto de trabajo y mejora de los flujos de información.
- Si fomentamos la **COHESIÓN** entre los diferentes niveles de la empresa incluyendo a todos sus miembros; influimos positivamente en la integración y mantenimiento del grupo.
- Si analizamos la **GESTIÓN DEL TIEMPO** asignado para la tarea propiciamos cambios y ajustes en el desarrollo de la misma y proporcionamos al trabajador/a las destrezas para ejecutarla. De este modo, mejoramos la autonomía, cadencia, ritmo de trabajo, la distribución de las pausas y elección de vacaciones.



¿QUÉ SON LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO?

Están directamente relacionados con la organización, el contenido de las tareas, liderazgo, tipo de contrato, autonomía, procedimientos y métodos de trabajo; así como con las relaciones entre los trabajadores y las percepciones y experiencias del trabajador.

Estas condiciones pueden ser positivas o negativas así afectando a la salud del trabajador. Cuando estas condiciones son adecuadas facilitan el trabajo e incrementan los niveles de motivación y satisfacción. Pero al contrario pueden provocar respuestas inadecuadas, tensión o estrés.

¿CUÁLES SON LOS FACTORES PSICOSOCIALES?

Es clave que el bienestar y satisfacción de las personas trabajadoras sea el más adecuado en el desarrollo de sus cometidos y para ello hay que tener en cuenta factores motivacionales tales como:

- **Contenido** del trabajo.
- **Carga y ritmo** de trabajo.
- Gestión del **tiempo** (Horarios y organización).
- Desarrollo de la **carrera laboral**.
- **Ambiente** laboral.
- **Cultura** organizacional y papel que desarrolla en la empresa.
- **Relaciones** interpersonales.





UGT

SÍNTOMAS DEL ESTRÉS

SÍNTOMAS DEL ESTRÉS

El '**Trabajo Emocional**' consiste en el autocontrol de las emociones sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto de trabajo y tiene como objeto asegurar la satisfacción del cliente y la consecución de los objetivos organizacionales. De este modo, podemos distinguir los siguientes síntomas de estrés:

- Síntomas **EMOCIONALES**: apatía, tristeza, desmotivación, irritabilidad, inseguridad, mal humor, dificultad para concentrarse y tomar decisiones, olvidos, impaciencia.
- Síntomas **PSICOMÁTICOS**: fatiga, problemas intestinales o estomacales, sudoración, hiperventilación, alteración del sueño, dolor de cabeza, mareos o náuseas, taquicardia, tensión muscular o contractura.
- Síntomas **CONDUCTUALES**: abuso de sustancias (café, tabaco, alcohol,...), aumento de conducta violenta, problemas en las relaciones humanas, absentismo laboral, alimentación insana e irregular.





UGT

CENTROS ASISTENCIALES

ASPECTOS DE LOS CENTROS ASISTENCIALES

El catálogo de los centros asistenciales cubre un amplio abanico de servicios tales como:



- **SERVICIOS DE TELE-ASISTENCIA:** es un servicio integral e inmediato que, ante cualquier emergencia, pone en marcha los recursos necesarios para prestar ayuda.



- **AYUDA A DOMICILIO:** es el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de la persona dependiente con el fin de atender sus necesidades de vida diaria favoreciendo la permanencia en el domicilio.



- **ATENCIÓN NECESIDADES DEL HOGAR:** son las actividades relacionadas con la limpieza, mantenimiento y cuidado del entorno más próximo de la persona.



- **CUIDADOS PERSONALES:** son las actividades relativas al mantenimiento y cuidado de la propia persona como comer, dormir, asear,...



- **SERVICIO DE CENTRO DE DÍA:** es un recurso que ofrece una atención integral para realizar actividades básicas de vida diaria con el fin de mantener su nivel de autonomía personal, para favorecer la permanencia de la persona en su ambiente familiar y social.



- **CENTRO DE NOCHE:** se trata de un servicio al que acuden personas mayores a pernoctar realizando su vida independiente durante el día.



UGT

CENTROS ASISTENCIALES

- **SERVICIO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL DE MAYORES:** Es un servicio que garantiza la calidad de vida y atención integral, continuada y adaptada a las necesidades de los mayores en un entorno normalizado y accesible.



- **CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD:** es el conjunto de servicios y prestaciones económicas destinadas a la promoción de la autonomía, atención y protección de las personas con dependencia contribuyendo a la mejora de las condiciones de vida de estas personas.



Las personas trabajadoras de estos centros asistenciales tienen que hacer frente a una importante carga emocional en el trabajo porque se trata de trabajos exigentes tanto en el aspecto físico como en el psicológico.

Es un sector laboral muy feminizado (9 de cada 10 trabajadores/as son mujeres con un edad entorno a los cincuenta años). La mayoría trabaja en el sector privado (residencias y/o domicilios) con predominio del contrato indefinido y jornada completa.; durante la cual, están en contacto con personas dependientes, lo que puede generar una importante sensación de estrés.



UGT

CENTROS ASISTENCIALES

Del mismo modo, es inevitable que se establezcan lazos emocionales con ciertos pacientes dado que en mayor o menor medida tienen que asistir en todas “las actividades básicas de la vida diaria”.

El artículo 2 de la Ley 39/2006 de Dependencia define esas labores como:

“Las tareas más elementales de la persona, que le permiten desenvolverse con un mínimo de autonomía e independencia, tales como el cuidado personal, las actividades domésticas básicas, la movilidad esencial, reconocer personas y objetos, orientarse, entender y ejecutar órdenes o tareas sencillas”.





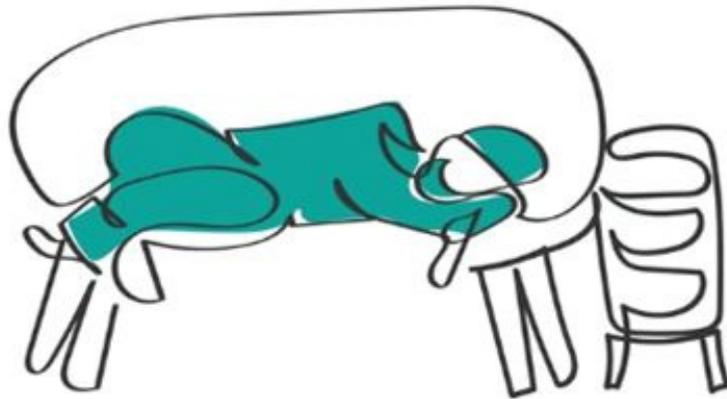
UGT

RIESGOS ASOCIADOS AL PUESTO

RIESGOS ASOCIADOS AL PUESTO DE TRABAJO

Algunos riesgos ligados a este trabajo pueden ser: incendio, caídas, golpes, agentes biológicos, sustancias químicas, riesgos derivados del trabajo en solitario (ayuda a domicilio),... De igual manera, otros aspectos como la turnicidad o la percepción social del trabajo del auxiliar también pueden tener un impacto negativo en el trabajador.

Cuando la carga emocional por la atención directa y constante que requieren las personas usuarias resulta excesiva se produce algo que conocemos como **Síndrome Burnout (SQT)**. El profesional no se siente realizado con su trabajo y se muestra pasivo y desmotivado, reduciendo su rendimiento y afectando a todo el entorno laboral.



Para evitar que se lleguen a producir estas situaciones es importante que se preste un apoyo psicológico a las personas trabajadoras y se establezcan diferentes medidas que les ayuden a sentirse valorados y realizados profesionalmente.



UGT

FACTORES ASOCIADOS A LA CARGA MENTAL

Podemos extraer que los factores asociados a la carga mental en los centros asistenciales derivan de aspectos relacionados con las presiones y apremios de tiempo por falta de organización, así como por la cantidad de información que se debe tratar.

La clave de este problema está relacionado con:

- El tiempo de atención que requiere cada paciente, la intensidad de atención que demanda el usuario y la cantidad de información que precisa cada uno.
- Las presiones de tiempo asignado a las tareas y los retrasos derivados.
- Fatiga nerviosa asociada a la atención de personas mayores, enfermos mentales, etc. y que estaría relacionado con un posible desgaste a nivel profesional y psicológico debido de la implicación del trabajador/a.



CARGA MENTAL



UGT

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

Para contribuir a mejorar los factores que intervienen en los Riesgos Psicosociales de centros asistenciales se recomiendan los siguientes puntos:

1. La carga mental se verá mejorada si disponemos de una correcta **planificación y organización** de nuestro trabajo:
 - Planificación realista del trabajo y tareas a desarrollar.
 - Realizar reuniones de seguimiento y control de planificación para introducir, quitar o modificar tareas del trabajo.
 - Fomentar la conciencia de equipo.
 - Prever los recursos materiales para el desempeño de la tarea.
 - Programar el tiempo de trabajo posibilitando una cierta autonomía.
2. Disponer de personas trabajadoras con **cualificación idónea** para la cobertura de los puestos de trabajo que el sector demanda.
3. Proporcionar un **programa formativo específico y adecuado** a las personas trabajadoras sobre:
 - Técnicas de control.
 - Afrontamiento al estrés.
 - Resolución de conflictos con residentes o familiares.
 - Gestión de la implicación emocional.



4. Establecer **protocolos** que tengan en cuenta el control y la gestión de la violencia que se pueda generar en la interacción residente–profesional.
5. Crear **grupos de apoyo para detectar Burnout** o “Síndrome del cuidador quemado”. De este modo, evitamos la desmotivación profesional y personal debido a la alta implicación emocional; resaltando la importancia y significado de las tareas que realizan.
6. Las personas trabajadoras han de recibir **información periódica y actualizada** sobre los riesgos biológicos, medidas preventivas y equipos de protección individual; para un desempeño seguro de las tareas.
7. Implantar un **sistema de rotación de tareas** por la conveniencia de evitar riesgos ergonómicos por lesiones musculares o por sobreesfuerzos físicos, posturales y/o caídas. De este modo, haremos accesible la equidad para asistir a residentes, evitando exceso de vinculación.
8. Implantar **ayudas técnicas y/o mecánicas** que facilitan al personal la movilidad de residentes.
9. Realizar **pausas y descansos periódicos** para evitar el cansancio físico y mental.
10. Establecer **canales de comunicación** con la plantilla: grupos de difusión, correo electrónico, reuniones mensuales.
11. Adecuar el **volumen de trabajo** al tiempo necesario para poder realizarlo con calidad. Para ello, es importante disponer de personal suficiente que pueda cubrir picos de trabajo o bajas laborales.



UGT

La implantación dentro de la empresa de las recomendaciones estará vinculada a las características de cada organización.

Comúnmente, las tareas que llevan a cabo estos profesionales están relacionadas con el acompañamiento y el apoyo en todas sus tareas básicas (cambios posturales, administrar medicinas, realizar su higiene personal...) así como la limpieza y el mantenimiento de las habitaciones y zonas comunes (hacer la cama, montar comedores, recoger la ropa sucia, etc).

Generalmente los riesgos laborales en el ámbito de la **ergonomía-psicosociología** más comunes son:

- Especialmente en la espalda, hombros, cervicales y manos.
- El trabajo se desarrolla principalmente de pie.
- Posturas forzadas por ejemplo por falta de espacio.
- Trastornos musculoesqueléticos por la repetición de movimientos.
- Caídas y tropiezos por falta de espacio o por presencia de objetos que interrumpen el paso.
- Movilización manual de residentes por no contar con elementos de apoyo o falta de colaboración del residente.
- Temperatura e iluminación inadecuada por estar adaptada al residente pero no para el trabajador.
- Turnicidad que puede ocasionar trastornos de adaptación.

RECOMENDACIONES



- Imprevistos durante la jornada laboral que generan estrés por atender la casuística diaria.
- Dificultad para organizarse en situaciones de ausencia de compañeros por baja.
- Las numerosas interrupciones afectan a la concentración.
- Relación con los residentes y sus familiares por agresión física y/o verbal.

La mayoría de estos riesgos pueden prevenirse con una organización preventiva adecuada que establezca ciertos protocolos y pautas de actuación y vaya siempre acompañada de una formación para los trabajadores. Podemos distinguir cuatro líneas de actuación generales para las que cada centro debería desarrollar acciones concretas:

- **Formación:** Desarrollo de pautas de actuación determinadas ante imprevistos como, por ejemplo, protocolos de actuación para tratar con residentes y familiares.
- **Adecuación:** Revisión del área de trabajo para asegurar que no existe ningún riesgo evitable.
- **Herramientas:** Proporcionar a los auxiliares todo lo necesario para facilitar su trabajo así como la formación adecuada sobre cómo utilizarlo.
- **Apoyo:** Vigilancia de la salud física y emocional de los profesionales.



UGT

DEFINICIONES

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

A efectos de la presente Ley de Dependencia se entiende por:

- **Autonomía:** la capacidad de controlar, afrontar y tomar, por propia iniciativa, decisiones personales acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias así como de desarrollar las actividades básicas de la vida diaria.
- **Dependencia:** el estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal.
- **Actividades Básicas de la Vida Diaria (ABVD):** las tareas más elementales de la persona, que le permiten desenvolverse con un mínimo de autonomía e independencia, tales como: el cuidado personal, las actividades domésticas básicas, la movilidad esencial, reconocer personas y objetos, orientarse, entender y ejecutar órdenes o tareas sencillas.
- **Necesidades de apoyo para la autonomía personal:** las que requieren las personas que tienen discapacidad intelectual o mental para hacer efectivo un grado satisfactorio de autonomía personal en el seno de la comunidad.



- **Cuidados no profesionales:** la atención prestada a personas en situación de dependencia en su domicilio, por personas de la familia o de su entorno, no vinculadas a un servicio de atención profesionalizada.
- **Cuidados profesionales:** los prestados por una institución pública o entidad, con y sin ánimo de lucro, o profesional autónomo entre cuyas finalidades se encuentre la prestación de servicios a personas en situación de dependencia, ya sean en su hogar o en un centro.
- **Asistencia personal:** servicio prestado por un asistente personal que realiza o colabora en tareas de la vida cotidiana de una persona en situación de dependencia, de cara a fomentar su vida independiente, promoviendo y potenciando su autonomía personal.
- **Tercer sector:** organizaciones de carácter privado surgidas de la iniciativa ciudadana o social, bajo diferentes modalidades que responden a criterios de solidaridad, con fines de interés general y ausencia de ánimo de lucro, que impulsan el reconocimiento y el ejercicio de los derechos sociales.
- **Inteligencia Emocional:** capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos y habilidad para manejarlos.
- **Resiliencia:** se define como la capacidad de adaptación positiva que posee un individuo frente a las adversidades.
- **Apoyo Social de los Compañeros:** es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros/as y superiores para realizar bien el trabajo.



UGT

RECOMENDACIONES

- **Claridad de Rol:** es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.
- **Compromiso:** se refiere a la implicación de cada trabajador con su trabajo, considerado como la actividad laboral y la globalidad de circunstancias en las que ésta se desarrolla.
- **Doble Presencia:** son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar.
- **Esconder Emociones:** son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas tareas centrales son prestar servicios a las personas (sanidad, enseñanza, servicios sociales o de protección).
- **Exigencias Psicológicas Emocionales:** son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo.
- **Posibilidad de Desarrollo:** se refieren a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.



