

2.17. «ΘΕΤΙΚΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ» — ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΕΝΟΣ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΥ ΓΙΑ ΤΙΣ ΜΜΕ

Midland Health Board

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

Health & Safety Authority
10 Hogan Place
Dublin 2
Ireland

Επικοινωνία: Patricia Murray

Τηλ. (353-1) 614 70 00

E-mail Patricia_Murray@hsa.ie

Πληροφορίες για το πακέτο εργαλείων και πληροφόρησης «Θετική αντιμετώπιση της εργασίας» διατίθενται στην ηλεκτρονική διεύθυνση:

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

Περισσότερες πληροφορίες για τη μελέτη περίπτωσης του Health Board διατίθενται στην ηλεκτρονική διεύθυνση:

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



Θέμα

Το Συμβούλιο Υγείας του Midland (ένας περιφερειακός φορέας υγείας) θέλησε να εντάξει ένα πρόγραμμα πρόληψης του άγχους για το προσωπικό του στη συνολική οργανωτική στρατηγική του, με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας της εργασιακής ζωής. Στα πλαίσια αυτής της διαδικασίας, εντοπίστηκε η ανάγκη για ένα εργαλείο ελέγχου του άγχους σε επίπεδο οργανισμού. Η εθνική Αρχή Υγείας και Ασφάλειας θέλησε να αναπτύξει και να θέσει σε πειραματική εφαρμογή ένα απλό, εύχρηστο εργαλείο εκτίμησης κινδύνων, σύμφωνα με την προσέγγιση εκτίμησης/διαχείρισης κινδύνων, το οποίο ήταν θα κατάλληλο για αυτόνομη διαχείριση από τις ΜΜΕ καθώς και από μεγαλύτερους οργανισμούς. Επιθυμία της ήταν να αναπτύξει ένα εργαλείο που δεν θα απαιτούσε επαγγελματίες για τη διαχείρισή του και θα ήταν εύκολο στην ανάλυση.



Παρόλο που το Συμβούλιο Υγείας απασχολεί μεγάλο αριθμό προσωπικού, διαιρείται σε διάφορα ανεξάρτητα τμήματα, με αποτέλεσμα να μπορεί να θεωρηθεί ως μια σειρά από μικρότερες επιχειρήσεις: διάφορα νοσοκομεία (επειγόντων περιστατικών, ψυχιατρικά και γηριατρικά), διάφορα δημοτικά κέντρα υγείας και περιφερειακά τμήματα.

Λύση

Το Συμβούλιο Υγείας συνέπραξε με την Αρχή Υγείας και Ασφάλειας προκειμένου να φέρουν σε πέρας μια κοινή πρωτοβουλία. Το σχέδιο προέβλεπε την ανάπτυξη ενός εργαλείου και την πειραματική χρήση του στο Συμβούλιο Υγείας.

Η Αρχή Υγείας και Ασφάλειας, από κοινού με το Συμβούλιο Εκπαίδευσης για την Υγεία (Health Education Board) της Σκωτίας παρήγγειλαν την ανάπτυξη ενός πακέτου εργαλείων και πληροφόρησης με τίτλο «Θετική αντιμετώπιση της εργασίας — Ιεράρχηση του εργασιακού άγχους», προκειμένου οι οργανισμοί που ασχολούνται με τη διαχείριση του άγχους να περιλάβουν μια κατευθυντήρια μέθοδο εκτίμησης κινδύνων στο πλαίσιο της υγείας και ασφάλειας. Το σύστημα περιλαμβάνει ένα δομημένο πλαίσιο επικοινωνίας και διαβούλευσης για τον εντοπισμό, την πρόληψη και τη διαχείριση του άγχους που οφείλεται στην εργασία. Το εργαλείο τέθηκε σε πειραματική εφαρμογή σε 14 οργανισμούς, συμπεριλαμβανομένου του Συμβουλίου Υγείας Midland. Στα πλαίσια αυτής της διαδικασίας, ερευνητές από το κύριο έργο επισκέφτηκαν τους οργανισμούς στους οποίους έγιναν οι παρεμβάσεις για να αξιολογήσουν πόσο αποτελεσματικά και εύχρηστα ήταν τα εργαλεία.

Η *θετική αντιμετώπιση της εργασίας* είναι μια διαδικασία πέντε βημάτων για τη διαχείριση του άγχους στην εργασία και έχει ως εξής:

Βήμα πρώτο: Ευαισθητοποίηση, επίδειξη και δημιουργία δέσμευσης.

Βήμα δεύτερο: Συγκριτική αξιολόγηση.

Βήμα τρίτο: Εντοπισμός κινδύνων με τη χρήση του ερωτηματολογίου εκτίμησης κινδύνων.

Βήμα τέταρτο: Εντοπισμός και υλοποίηση λύσεων.

Βήμα πέμπτο: Αξιολόγηση των λύσεων και επανεξέταση των κινδύνων.

Αυτή η διαδικασία αποτελεί μέρος ενός πακέτου εργαλείων και πληροφόρησης, το οποίο περιλαμβάνει ένα εργαλείο συγκριτικής αξιολόγησης, ένα ερωτηματολόγιο εκτίμησης κινδύνων, υλικό καθοδήγησης [για διευθυντές και υπαλλήλους, καθώς και για την υλοποίησή του — για τον(τους) εκτιμητή(τές) κινδύνων/διαχειριστή(ες) προγράμματος], οδηγίες εφαρμογής, καθοδήγηση για τη μείωση των κινδύνων, μελέτες περιπτώσεων και ένα πακέτο ανάλυσης.

Εντός του ίδιου του Συμβουλίου Υγείας, επελέγη για το πειραματικό πρόγραμμα ένα μικρό νοσοκομείο σε μια επαρχιακή κωμόπολη, όπου στο παρελθόν δινόταν ελάχιστη προσοχή στο θέμα του άγχους:

- κάθε μέλος του προσωπικού έλαβε ένα γράμμα που το ενημέρωνε για το έργο, τους στόχους του και τα βήματα που θα πραγματοποιούνταν·
- επιθεωρητές της Αρχής Υγείας και Ασφάλειας παρέδωσαν σεμινάρια σε όλο το προσωπικό, παρέχοντας βασικές πληροφορίες για το εργασιακό άγχος και το είδος των μέτρων που μπορούν να ληφθούν για την πρόληψή του, τόσο σε ατομικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο οργανισμού. Η διοίκηση εξασφάλισε κάλυψη για το προσωπικό που παρακολουθούσε τα σεμινάρια·
- κάθε μέλος του προσωπικού έλαβε ταχυδρομικώς ένα ερωτηματολόγιο, το οποίο και συμπλήρωσε ανώνυμα. Έτσι εντοπίστηκαν τρία βασικά θέματα προτεραιότητας·
- διοργανώθηκαν ομάδες εστίασης με το προσωπικό, με τη συμμετοχή του υπευθύνου προώθησης υγείας του οργανισμού, ώστε να επιβεβαιωθούν τα πορίσματα και να ιεραρχηθούν τα επιμέρους θέματα.

Τα κύρια θέματα άγχους που εντοπίστηκαν ήταν:

- η ώρα έναρξης εργασίας του βοηθητικού προσωπικού δεν τους επέτρεπε να συμμετέχουν στις πρωινές συσκέψεις του νοσηλευτικού προσωπικού και, συνεπώς, δεν ενημερώνονταν για τους ασθενείς τους οποίους περιέθαλπαν·
- το χρονοδιάγραμμα εργασίας δεν ήταν συνεπές και το προσωπικό ένιωσε ότι δεν είχε έλεγχο στο σύστημα εργασίας·
- υπήρχε έλλειψη σε ντους και εγκαταστάσεις για την υγιεινή μέσα στο νοσοκομείο.

Στη συνέχεια, προτάθηκαν και συμφωνήθηκαν λύσεις για αυτά τα θέματα προτεραιότητας:

- αλλαγή της ώρας έναρξης της εργασίας του βοηθητικού προσωπικού, ώστε να έχουν τη δυνατότητα να παρευρίσκονται στο δεύτερο μέρος της σύσκεψης του νοσηλευτικού προσωπικού. Αυτό βρήκε επίσης σύμφωνο το νοσηλευτικό προσωπικό που αισθάνθηκε ότι το νέο σύστημα θα βοηθούσε και τους ίδιους. Το νέο σύστημα εισήχθη πειραματικά και σταδιακά εφαρμόστηκε πλήρως. Αυτή η αλλαγή επέτρεψε μια πιο συνεργατική προσέγγιση μεταξύ του νοσηλευτικού και του βοηθητικού προσωπικού·
- προσφυγή στις συμβουλευτικές υπηρεσίες ενός ειδικού επί θεμάτων προγραμματισμού της εργασίας, με σκοπό την εύρεση νέων τρόπων προγραμματισμού και την παροχή βοήθειας στους εργαζομένους για επίλυση των ζητημάτων τους στο πλαίσιο του εργασιακού συστήματος·
- κατασκευή δυο ντους σε έναν ανεκμετάλλετο χώρο του νοσοκομείου.

Άλλες συμπληρωματικές παρεμβάσεις περιελάμβαναν:

- την παροχή εκ μέρους της Υπηρεσίας Προώθησης της Υγείας μιας σειράς προγραμμάτων τρόπου ζωής και ευεξίας για το προσωπικό, όπως επίσης και ενημερωτικών σεμιναρίων σχετικά με την υγιεινή διατροφή, τη διατήρηση του σωστού βάρους, την άσκηση και τη διαχείριση του άγχους.

Τα αποτελέσματα αυτής της πειραματικής φάσης εντός του Συμβουλίου Υγείας, καθώς και τα αποτελέσματα πειραματικών εφαρμογών σε άλλους οργανισμούς, συνέβαλαν ως χρήσιμες πληροφορίες στη συνολική ανάπτυξη του πακέτου εργαλείων και πληροφόρησης «Θετική αντιμετώπιση της εργασίας». Έτσι, τα εργαλεία τροποποιήθηκαν και αναπτύχθηκαν περαιτέρω και τα αποτελέσματα των επιμέρους πειραματικών παρεμβάσεων καταγράφηκαν ως μελέτες περιπτώσεων, και τώρα συμπεριλαμβάνονται στο υλικό του πακέτου εργαλείων και πληροφόρησης.

Αποτελέσματα

Από την ανάληψη αυτής της πρωτοβουλίας, τα επίπεδα σύνδεσης κοινωνικής και επαγγελματικής ζωής αυξήθηκαν έντονα: παρατηρείται μεγάλη συμμετοχή

σε δραστηριότητες που λαμβάνουν χώρα εκτός της εργάσιμης εβδομάδας, ενώ επίσης έχουν αυξηθεί οι εργασιακές δραστηριότητες και η συμμετοχή σε ομάδες εστίασης, καθώς και ομαδικές προσεγγίσεις των αλλαγών.

Το Συμβούλιο Υγείας επεκτείνει τις δραστηριότητές του, ώστε να προωθήσει το στόχο του να εντάξει ένα πρόγραμμα πρόληψης του άγχους στη συνολική οργανωτική στρατηγική του. Έγιναν διαβουλεύσεις με το προσωπικό σχετικά με τρόπους με τους οποίους θα επιτευχθεί πρόοδος, και κατά τις συναντήσεις αυτές συμφωνήθηκε να εφαρμοστεί το έργο αυτό στο σύνολο των 16 000 εργαζομένων του οργανισμού. Το ίδιο εργαλείο ελέγχου του άγχους «Θετική αντιμετώπιση της εργασίας» θα εφαρμοστεί στο σύνολο των υπηρεσιών υγείας, ώστε να σχεδιαστούν μακροπρόθεσμες, μεσοπρόθεσμες και βραχυπρόθεσμες λύσεις και να ενταχθούν σε ένα αναλυτικό σχέδιο υλοποίησης, το οποίο θα εκπονείται τοπικά. Τα σχέδια υλοποίησης θα περιγράφουν τα προβλήματα, τις διαπιστωμένες λύσεις, τους δείκτες επιδόσεων, τις μεθόδους υλοποίησης, την ευθύνη, το χρονικό πλαίσιο και το κόστος που θα συνεπάγονται. Το σχέδιο υλοποίησης θα περιλαμβάνεται στο ετήσιο υπηρεσιακό σχέδιο του Συμβουλίου Υγείας, ως ένα μέσο ένταξης του προγράμματος πρόληψης του άγχους στη συνολική οργανωτική στρατηγική. Η συνεργασία του προσωπικού είναι πολύ σημαντική για την προώθηση του όλου θέματος. Θα επιδιώκεται η επίτευξη συμφωνίας για τα σχέδια μεταξύ της διοίκησης και του προσωπικού.

Η αποτελεσματικότητα εντός του Συμβουλίου Υγείας θα κριθεί σε μετέπειτα στάδιο κατά το 2002, για παράδειγμα, όσον αφορά τη διατήρηση του βοηθητικού προσωπικού, ωστόσο τα στοιχεία δείχνουν ότι η διατήρηση του προσωπικού είναι υψηλή εντός αυτής της εξαιρετικά κινητικής ομάδας.

Σχόλια

Αυτή η συνεργασία μεταξύ εργοδότη και αρχής προέκυψε μέσα από το σχεδιασμό μιας δραστηριότητας, τα αποτελέσματα της οποίας θα ωφελούσαν και τα δυο μέρη. Ο οργανισμός είναι πολύ μεγάλος. Αρχικά εισήχθη με επιτυχία ένα πρόγραμμα σε ένα μέρος του οργανισμού, με υποστήριξη, προτού επεκταθεί στη συνέχεια σε ολόκληρο τον οργανισμό.

