

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Εθνικός Διαγωνισμός Βραβείων Καλής Πρακτικής Πρότυπο Παρουσίασης Υποψηφιότητας Παραδείγματος Καλής Πρακτικής

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΚΑΛΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ	
ΘΕΜΑ	Διαχείριση Ψυχοκοινωνικών Κινδύνων στη Cyta
ΤΙΤΛΟΣ ΤΗΣ ΛΥΣΗΣ	Προγράμματα Πρόληψης και Αντιμετώπισης Εργασιακού Άγχους
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	Cyta - www.cyta.com.cy
Χώρα	Κύπρος
Διεύθυνση	Οδός Τηλεπικοινωνιών, ΤΘ 24929, 1396 Λευκωσία
Τηλ.	22701297
Φαξ	22707002
Ηλ. ταχ.	theodoulos.makriyiannis@cyta.com.cy
Αρμόδιος για την επικοινωνία	Θεόδουλος Μ. Μακρυγιάννης – Λειτουργός Ασφάλειας και Υγείας Cyta
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	Cyta
ΤΟΜΕΑΣ	Τηλεπικοινωνίες
ΚΑΘΗΚΟΝ	Διεξαγωγή τεχνικών και γραφειακών εργασιών
ΠΡΟΒΛΗΜΑ (κίνδυνος/επικινδυνότητα/συνέπεια)	
<p>Το εργασιακό άγχος αποτελεί μία από τις μεγαλύτερες προκλήσεις για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων στην Ευρώπη. Είναι το δεύτερο σε συχνότητα αναφερόμενο πρόβλημα υγείας ενώ, σύμφωνα με μελέτες, ποσοστό από 50% έως 60% του συνόλου των χαμένων εργάσιμων ημερών σχετίζονται με το εργασιακό άγχος. Το γεγονός αυτό συνεπάγεται τεράστια επιβάρυνση τόσο για την ανθρώπινη υγεία όσο και για την οικονομική επίδοση των επιχειρήσεων αλλά και των εθνικών οικονομιών. Στην ΕΕ εκτιμάται ότι το κόστος που συνεπάγεται το εργασιακό άγχος φτάνει κατά μέσο όρο στο 3-4% του ΑΕΠ ή στα €265 δισεκατομμύρια ετησίως.</p> <p>Τυπικές αρνητικές επιπτώσεις που προκύπτουν για τους εργαζόμενους από το εργασιακό άγχος και τη μη αποτελεσματική διαχείριση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων που σχετίζονται με αυτό περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τη δυσκολία συγκέντρωσης, την εργασιακή εξουθένωση, αυξημένα λάθη και παραλείψεις, προβλήματα υγείας όπως μυοσκελετικά ή καρδιακές παθήσεις, οικογενειακά προβλήματα, χρήση αλκοόλ ή ακόμη και εξαρτησιογόνων ουσιών κ.α.</p> <p>Για τις επιχειρήσεις καταγράφονται ως αρνητικές επιπτώσεις, μεταξύ άλλων οι κακές επιδόσεις, το αυξημένο ποσοστό απουσίας από την εργασία, η τυπική παρουσία στην εργασία (περιπτώσεις εργαζομένων που εμφανίζονται στην εργασία τους ενώ είναι άρρωστοι και δεν μπορούν να λειτουργήσουν αποτελεσματικά) καθώς και αυξημένα ποσοστά ατυχημάτων και τραυματισμών.</p> <p>Κατά συνέπεια, ο περιορισμός του εργασιακού άγχους και των ψυχοκοινωνικών κινδύνων που σχετίζονται με αυτό δεν απαιτείται μόνο για ηθικούς και νομικούς λόγους αλλά αποτελεί και σημαντικό επιχειρηματικό κίνητρο.</p>	

ΛΥΣΗ (πρόληψη κινδύνου)

Η ύπαρξη ψυχοκοινωνικών κινδύνων και εργασιακού άγχους στη Cyta αναγνωρίστηκε από το 2003, γι αυτό και τέθηκαν σε εφαρμογή έργα με σκοπό την αντιμετώπιση του προβλήματος. Η επίσημη δέσμευση του Οργανισμού ακολούθησε το 2007 με την υιοθέτηση της **γραπτής πολιτικής για τη διαχείριση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων και του εργασιακού άγχους στη Cyta**, η οποία συνυπογράφηκε με τις συνδικαλιστικές οργανώσεις του προσωπικού ως απόρροια της συμφωνίας - πλαίσιο που υπεγράφη από τους Ευρωπαίους κοινοτικούς εταίρους το 2004. Η πολιτική αυτή καταδεικνύει τη δέσμευση της Cyta και παρέχει τις κατευθυντήριες οδηγίες του Οργανισμού για τη διαχείριση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων και του εργασιακού άγχους και είναι αναρτημένη στο ενδοδίκτυο του Οργανισμού.

Ως αποτέλεσμα της πιο πάνω πολιτικής, διενεργήθηκε το 2008 μια ευρείας κλίμακας επιδημιολογική έρευνα σε συνεργασία με τη Δρα Λέκα, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια Υγείας της Εργασίας στο Πανεπιστήμιο Νότινχαμ. Η έρευνα επικεντρώθηκε στη διερεύνηση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων και της σχέσης τους με το εργασιακό άγχος, το μυοσκελετικό πόνο, την υγεία των εργαζομένων και την ικανοποίηση από την εργασία τους. Τα αποτελέσματα της έρευνας εισήχθησαν στη βάση δεδομένων των Βρετανικών Προτύπων Διαχείρισης του Εργασιακού Άγχους, ώστε να είναι δυνατή η σύγκρισή τους με τα αντίστοιχα αποτελέσματα στη Βρετανία.

Συνοπτικά λοιπόν, η έρευνα κατέδειξε ότι με ποσοστό εξάντλησης 49%, το προσωπικό της Cyta είναι σημαντικά πιο εξαντλημένο από το μέσο όρο του εργατικού δυναμικού στην Βρετανία, ενώ ποσοστό 57,8% αισθάνονται κάποιου είδους μυοσκελετικό πόνο, ποσοστό που κρίνεται ιδιαίτερα ψηλό.

Είναι γνωστό ότι το εργασιακό άγχος είναι το αποτέλεσμα που απορρέει από το συνδυασμό των ψυχοκοινωνικών κινδύνων στο χώρο εργασίας και της ατομικής αντίδρασης του κάθε εργαζόμενου σε αυτούς τους κινδύνους. Ως εκ τούτου, η αποτελεσματική αντιμετώπιση του σε ένα Οργανισμό απαιτεί δράσεις και στα δύο επίπεδα: στο οργανωσιακό και στο ατομικό επίπεδο.

A. ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Σε οργανωσιακό επίπεδο οι δράσεις στοχεύουν στη δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος που μεγιστοποιεί την απόδοση των εργαζομένων αφενός και αφετέρου ελαχιστοποιεί φαινόμενα που δρουν αρνητικά στη ψυχική υγεία των εργαζομένων.

A.1 Στο πλαίσιο της **πολιτικής για εξισορρόπηση της εργασιακής και προσωπικής ζωής** των εργαζομένων έχουν υλοποιηθεί προγράμματα και συστήματα, τα οποία χάρισαν στη Cyta το 2008 το Βραβείο Κοινωνικής Αριστείας στην κατηγορία των μεγάλων εταιρειών, στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Προγράμματος EQUAL. Παραδείγματα τέτοιων προγραμμάτων είναι τα ακόλουθα:

- **Ευέλικτο ωράριο εργασίας**
Εφαρμόζεται από το 2008 και παρέχει τη δυνατότητα στο προσωπικό να ρυθμίζει σε κάποια χρονικά πλαίσια την ώρα προσέλευσης και αποχώρηση από την εργασία, με βάση τις προσωπικές και οικογενειακές του υποχρεώσεις.
- **Τράπεζα Αλληλεγγύης Ετησίων Αδειών**
Εφαρμόζεται επίσης από το 2008. Σε περιπτώσεις υπαλλήλων που απαιτείται να απουσιάσουν από την εργασία για διάστημα μεγαλύτερο από την σε πίστη τους ετήσια

λόγω σοβαρού προβλήματος υγείας σε μέλη της οικογένειας μέχρι πρώτου βαθμού (σύζυγος/παιδιά/γονείς), παραχωρούνται από την Τράπεζα ημέρες ετήσιας άδειας. Η Τράπεζα τροφοδοτείται μέσω της εθελοντικής προσφοράς ημερών ετήσιας άδειας από το προσωπικό. Ας σημειωθεί ότι κατά το 2013 παραχωρήθηκαν συνολικά 318 ημέρες ετήσιας άδειας σε οκτώ εργαζόμενους.

- **Τηλεργασία**

Ο θεσμός εφαρμόζεται από το 2006 με πολύ μεγάλη επιτυχία. Καλύπτει ειδικές περιπτώσεις εργαζομένων (π.χ. περιπτώσεις οικογενειακού προγραμματισμού, ολοκλήρωσης ακαδημαϊκής εκπαίδευσης, προβλημάτων υγείας των ιδίων των εργαζομένων καθώς και μελών των οικογενειών τους και περιπτώσεις όπου η έδρα εργασίας είναι μακριά από το σπίτι του εργαζόμενου). Επί του παρόντος τηλεργάζονται 41 υπάλληλοι.

- **Κοινωνική Εργασία**

Για την όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση και υποστήριξη υπαλλήλων που βιώνουν ιδιαίτερα στρεσογόνες καταστάσεις στην προσωπική ή επαγγελματική τους ζωή, η Cyta προχώρησε από το 2003 στη μίσθωση υπηρεσιών συνεργάτιδας Κοινωνικής Λειτουργού, ενώ το 2009, λόγω αυξημένου φόρου εργασίας, μισθώθηκαν οι υπηρεσίες και 2^{ης} Κοινωνικής Λειτουργού για παγκύπρια γεωγραφική κάλυψη. Μέχρι το 2013 έτυχαν συστηματικού χειρισμού για ψυχοκοινωνική στήριξη περίπου 400 περιπτώσεις υπαλλήλων που αντιμετώπιζαν κάποιο χρόνιο ιδιαίτερο πρόβλημα, ενώ έτυχαν ad hoc χειρισμού πολλές μεμονωμένες περιπτώσεις.

- **Ιατρική της Εργασίας**

Από το 2007 λειτουργεί στη Cyta ένα πλήρως εξοπλισμένο πρότυπο Ιατρείο Επαγγελματικής Υγείας, το οποίο στελεχώνεται με συνεργάτες Ιατρό Εργασίας και Νοσηλεύτρια, επί πλήρους απασχόλησης. Το Ιατρείο παρέχει υπηρεσίες πρωτοβάθμιας φροντίδας στο προσωπικό και επιπλέον διενεργεί προληπτικά προγράμματα υγείας είτε για όλο το προσωπικό (πρόληψη αρτηριακής υπέρτασης, πρόληψη σακχαρώδους διαβήτη, πρόληψη καρκίνου του δέρματος, προληπτικός αντιγριπικός εμβολιασμός) είτε για ομάδες προσωπικού υψηλού κινδύνου (προσωπικό Δικτύου Πρόσβασης, αναρριχητές, προσωπικό αεροδρομίων κλπ). Με τον τρόπο αυτό συμβάλλει ουσιαστικά στην προαγωγή της Ασφάλειας και Υγείας στην εργασία και στην αποδοτικότερη διαχείριση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων. Όσον αφορά την πρωτοβάθμια φροντίδα, κατά το 2013 έτυχαν περίθαλψης περίπου 2.000 περιστατικά. Ας σημειωθεί ότι η πρωτοβουλία αυτή της Cyta της χάρισε το 2^ο Βραβείο στον Εθνικό Διαγωνισμό Βραβείων Καλής Πρακτικής 2013, με θέμα «Ασφάλεια και Υγεία στην Εργασία».

A.2 Διασφάλιση ασφαλών συνθηκών εργασίας

- Από το 2003 διεξάγονται συστηματικά και σε συνεχή βάση εκτιμήσεις κινδύνων σε όλα τα κτήρια και δραστηριότητες στη Cyta, με σκοπό τη διασφάλιση ενός ασφαλούς και υγιούς περιβάλλοντος εργασίας.
- Από το 2000 ετοιμάστηκε και διανεμήθηκε σε όλο το προσωπικό ο Όδηγός Ασφάλειας και Υγείας Εργαζομένων Cyta, ο οποίος αναθεωρήθηκε κατά το 2013 σε συνεργασία με συμβουλευτικό οίκο και αναρτήθηκε στο ενδοδίκτυο του Οργανισμού. Ο Όδηγός παρέχει κατευθυντήριες οδηγίες στους εργαζόμενους για τα μέτρα ατομικής προστασίας που πρέπει να λαμβάνονται και τους κανόνες ασφαλείας για πρόληψη των ατυχημάτων και προστασία της υγείας τους.
- Από το 2004 τέθηκε σε εφαρμογή η πολιτική και το Σχέδιο Διαχείρισης Ασφάλειας και Υγείας της Cyta, βάσει του οποίου εκτελούνται όλες οι εργασίες.
- Διοργάνωση εκπαιδύσεων σε ομάδες υψηλού κινδύνου (π.χ αναρριχητές)
- Εργονομική Αξιολόγηση Γραφειακών χώρων σε συνεργασία με τον Παγκύπριο

Σύλλογο Φυσιοθεραπευτών, τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα της οποίας αναρτήθηκαν στο ενδοδίκτυο για εύκολη πρόσβαση από το προσωπικό (2012).

- Το 2003 πραγματοποιήθηκαν σεμινάρια ασφαλούς οδήγησης για όλο το προσωπικό με την Εταιρεία 'ΑΡΑ σύμβουλοι οδικής ασφάλειας'. Τα σεμινάρια περιελάμβαναν και ενότητα σχετικά με την ψυχολογία κατά την οδήγηση, σε συνεργασία με τη ψυχολόγο Δρ. Μαρία Μιχαηλίδου, πρύτανη της σχολής Διοίκησης του Πανεπιστημίου Λευκωσίας.
- Διοργάνωση σχετικών με την εργονομία σεμιναρίων όπως:
 - Σεμινάριο με θέμα 'Εργασία με Οθόνες Οπτικής Απεικόνισης - Εκτίμηση Κινδύνου και Μέτρα Πρόληψης'. Το σεμινάριο πραγματοποιήθηκε το 2009 από την κ. Κωνσταντίνα Λώμη, Φυσιοθεραπεύτρια, Εργονόμο και πιστοποιημένη εκπαιδεύτρια της μεθόδου κιναισθητικής αγωγής Feldenkrais.
 - Διαλέξεις σε όλο το προσωπικό παγκύπρια με θέμα την Πρόληψη Μυοσκελετικών Παθήσεων στους Χώρους Εργασίας. Επιπρόσθετα, στοχευόμενες διαλέξεις σε ομάδες υψηλού κινδύνου της Cyta (Call Centre). Οι διαλέξεις έγιναν σε συνεργασία με τον Παγκύπριο Σύλλογο Φυσιοθεραπευτών το 2012.
- Από το 2003 η Cyta κηρύχτηκε 'ελεύθερη καπνού' με την εφαρμογή σχετικής πολιτικής για απαγόρευση του καπνίσματος σε όλα τα κτήρια της Cyta.
- Από το 2007 έχει τεθεί σε εφαρμογή στη Cyta Κώδικας Πρακτικής για την αντιμετώπιση της Σεξουαλικής Παρενόχλησης στην Εργασία, καθώς η οποιασδήποτε μορφής παρενόχληση στην εργασία συμβάλλει στην ψυχολογική επιβάρυνση του προσωπικού.

A.3 Άλλα Έργα

Δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στον Οργανισμό για την όσο το δυνατόν καλύτερη τοποθέτηση των εργαζομένων με βάση τις ικανότητες τους και τις απαιτήσεις των θέσεων εργασίας, στο πλαίσιο του σχετικού έργου διαχείρισης ατομικών ικανοτήτων.

Επιπρόσθετα, αναγνωρίζοντας τη σημαντικότητα της ορθής επικοινωνίας, βρίσκεται σε εξέλιξη διατμηματικό σχετικό έργο. Το έργο στοχεύει στη βελτίωση της επικοινωνίας στον Οργανισμό τόσο οριζόντια όσο και κατακόρυφα και στη δημιουργία μηχανισμών για αποτελεσματική ενημέρωση του προσωπικού για σημαντικά εργασιακά θέματα.

B. ΑΤΟΜΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Οι δράσεις που εφαρμόζονται στη Cyta σε **ατομικό επίπεδο** αποσκοπούν στην ενδυνάμωση της ψυχικής ανθεκτικότητας και των προσαρμοστικών μηχανισμών του κάθε εργαζόμενου, ώστε να μπορεί να διαχειρίζεται πιο αποτελεσματικά στρεσογόνες καταστάσεις που απορρέουν είτε άμεσα από τον χώρο εργασίας είτε από την προσωπική/οικογενειακή του ζωή ή από τη σύγκρουση μεταξύ των δύο. Οι παρεμβάσεις αυτές είναι τόσο προληπτικές όσο και διορθωτικές και στοχεύουν είτε στο σύνολο των εργαζομένων (πρωτοβάθμιες) είτε σε συγκεκριμένες ομάδες υψηλού κινδύνου (δευτεροβάθμιες). Επιπρόσθετα εφαρμόζονται προγράμματα βοήθειας σε υπαλλήλους που βιώνουν ήδη προβλήματα ψυχικής υγείας ή άλλα ιδιαίτερα προβλήματα, από τους ειδικούς συνεργάτες μας (τριτοβάθμιες δράσεις).

B.1 Πρωτοβάθμιες δράσεις

Διοργάνωση διαλέξεων για όλο το προσωπικό για θέματα σχετικά με το εργασιακό άγχος και τα προβλήματα που αυτό επιφέρει στη σωματική και ψυχική υγεία, καθώς και για τους τρόπους διαχείρισής του. Μαγνητοσκοπημένα αντιπροσωπευτικά αποσπάσματα των

διαλέξεων και σχετικό υλικό αναρτάται στη συνέχεια στο ενδοδίκτυο του Οργανισμού, για εύκολη και διαχρονική πρόσβαση από όλο το προσωπικό. Επιπρόσθετα, δημοσιεύονται στο ηλεκτρονικό περιοδικό του Οργανισμού 'e-πικοινωνούμε' ενημερωτικά άρθρα σχετικά με θέματα ψυχικής και φυσικής υγείας.

Παραδείγματα διαλέξεων που διοργανώθηκαν τα τελευταία 3 χρόνια είναι τα ακόλουθα:

- Διάλεξη με θέμα: "Ξεπερνώντας το άγχος: Η δύναμη των θετικών συναισθημάτων". Το θέμα παρουσίασε ο Δρ Αναστάσιος Σταλίκας, Καθηγητής στο Τμήμα Ψυχολογίας του Πάντειου Πανεπιστημίου Κοινωνικών και Πολιτικών Σπουδών και Κλινικός Ψυχολόγος, Πρόεδρος της Ελληνικής Εταιρείας θετικής Ψυχολογίας.
- Παρουσίαση του θέματος "Νέα Πραγματικότητα – Διαχείριση του Σήμερα, Ορίζοντας το Αύριο". Την παρουσίαση έκανε η κ. Κλεοπάτρα Κιπτή, Ανώτερη Διευθύνων Σύμβουλος της διεθνούς συμβουλευτικής εταιρείας FTI Consulting.
- Εκδήλωση με θέμα: «Εργασιακό Άγχος και Τρόποι Διαχείρισης του». Κύριοι ομιλητές στην εκδήλωση ήταν η κ Παναγιώτα Χριστοδούλου, Κοινωνική Λειτουργός - Ακαδημαϊκός του Πανεπιστημίου Frederick και Υποψήφια Διδάκτωρ και η κ Τόνια Λοιζίδου – Ψυχοθεραπεύτρια, Εκπαιδευόμενη Κλινική Ψυχολόγος.
- Ομιλία - συζήτηση με θέμα «Το άγχος στην καθημερινότητα μας». Ομιλητής ήταν ο κλινικός ψυχολόγος κ Χαράλαμπος Κωστέρη.
- Διάλεξη με θέμα 'Ενδυνάμωση της ψυχικής ανθεκτικότητας σε περιόδους δραστικών αλλαγών στην εργασία'. Το θέμα παρουσίασε η δρ. Ανθή Λούτσιου, εγγεγραμμένη Κλινική Ψυχολόγος και υπεύθυνη κλινικής εκπαίδευσης στο Τμήμα Ψυχολογίας του Πανεπιστημίου Κύπρου (2014).
- Διάλεξη με θέμα «Καρδιακές Παθήσεις και Διατροφή». Στην εκδήλωση μίλησε ο Καρδιολόγος Δρ. Παντελής Αναστασίου και η Διαιτολόγος - Διατροφολόγος κ Μαρία Κολέτσιου.
- Διάλεξη με θέμα τον καρκίνο του μαστού, με αφορμή την Παγκόσμια μέρα της γυναίκας, στην οποία μίλησαν εκπρόσωπος της Eurora Donna, ο πλαστικός χειρουργός Δρ. Νίκος Μαντάς καθώς και συνάδελφος που βίωσε την εμπειρία του καρκίνου του μαστού.

Επιπλέον, κατά τα έτη 2007, 2008 και 2009 διοργανώθηκαν ημερίδες υγείας στο χώρο της Διεθνούς Έκθεσης Κύπρου, οι οποίες απευθυνόταν σε όλο το προσωπικό της Cyta και στις οικογένειές του. Όσοι παρευρέθηκαν στις ημερίδες, είχαν τη δυνατότητα να διεξαγάγουν δωρεάν αναλύσεις αίματος, καθώς επίσης και ένα ευρύ φάσμα δωρεάν εξετάσεων σχετικές με την υγεία, όπως μέτρηση της αρτηριακής πίεσης, μέτρηση της όρασης & πίεσης των κόρων των ματιών, χειροπρακτική εξέταση, πελματογραφία, λιπομέτρηση, δερματολογική εξέταση, φωτοθεραπεία με laser, ορθοδοντική εξέταση κτλ. Επιπρόσθετα, στην ημερίδα παρέχονταν συμβουλευτικές υπηρεσίες για διάφορα θέματα, όπως εργασιακό άγχος, κοινωνική στήριξη, θαλασσοθεραπεία, ορθή εκγύμναση, υγεία στο σπίτι, Πρώτες Βοήθειες, υδροθεραπεία, άσκηση & υγεία, υπονοθεραπεία κτλ.

B.2 Δευτεροβάθμιες Δράσεις

- Η Cyta είναι ο πρώτος Οργανισμός στην Κύπρο που εισήγαγε από το 1996 το θεσμό των Σεμιναρίων Προετοιμασίας του προσωπικού για αφυπηρέτηση. Στόχος των Σεμιναρίων, τα οποία έχουν παρακολουθήσει μέχρι σήμερα εκατοντάδες μέλη του Προσωπικού, είναι να βοηθήσει τους υπαλλήλους που βρίσκονται κοντά στη συνταξιοδότηση στην ομαλότερη μετάβαση στη νέα φάση της ζωής τους και στη

διαχείριση του άγχους που προκαλεί η σημαντική αυτή αλλαγή στη ζωή.

Φέτος, ενόψει της πρόωρης αφυπηρέτησης σημαντικού αριθμού συναδέλφων με το Σχέδιο Εθελούσιας Αποχώρησης, προγραμματίζεται η διοργάνωση μιας ειδικά προσαρμοσμένης ημερίδας που θα απευθύνεται στοχευμένα σε όσους υπαλλήλους θα κάνουν χρήση του Σχεδίου και θα πραγματοποιείται την ψυχολογική προετοιμασία και τις επιλογές για δημιουργική συνέχεια/ επαναδραστηριοποίηση και καλή ποιότητα ζωής.

- Εντός του έτους προγραμματίζεται η διεξαγωγή εργαστηρίων για διαχείριση του εργασιακού άγχους και ενίσχυση της ψυχικής ανθεκτικότητας του προσωπικού σε καιρούς κρίσιμων αλλαγών στο επιχειρησιακό περιβάλλον. Τα εργαστήρια θα απευθύνονται στοχευμένα σε προϊστάμενους μεγάλων ομάδων προσωπικού και βρισκόμαστε ήδη στο στάδιο ολοκλήρωσης των σχετικών προδιαγραφών.
- Σε ομάδες υπαλλήλων που αντιμετωπίζουν ιδιαίτερα δύσκολες καταστάσεις γίνονται ειδικές παρεμβάσεις για υποστήριξη τους από τις συνεργάτιδες μας Κοινωνικές Λειτουργούς, ενίοτε και από ψυχολόγο. Μια πρόσφατη τέτοια παρέμβαση έγινε σε ομάδα υπαλλήλων που βίωσαν την τραυματική εμπειρία του θανάτου συναδέλφου τους εν ώρα εργασίας.

Γ. Τριτοβάθμιες Δράσεις

- Μέσω των δύο συνεργάτιδων μας Κοινωνικών Λειτουργών, μέχρι το 2013 έτυχαν συστηματικού χειρισμού για ψυχοκοινωνική στήριξη περίπου 400 περιπτώσεις υπαλλήλων που αντιμετώπιζαν κάποιο χρόνιο ιδιαίτερο πρόβλημα, ενώ έτυχαν ad hoc χειρισμού πολλές μεμονωμένες περιπτώσεις.
- Αναπτύχθηκε συνεργασία με ψυχολόγους για προσφορά δωρεάν υπηρεσιών προς μέλη του προσωπικού που χρήζουν ψυχολογικής στήριξης αλλά έχουν χαμηλή οικονομική κατάσταση. Η παραπομπή στους συνεργάτες ψυχολόγους γίνεται από τις Κοινωνικές Λειτουργούς.
- Στο πλαίσιο της πρόσθετης στήριξης ατομικών περιπτώσεων του προσωπικού, δημιουργήθηκαν Ομάδες Εθελοντών Υπαλλήλων σε όλες τις επαρχίες. Οι Ομάδες Εθελοντών αποτελούν προέκταση των υπηρεσιών που προσφέρουν οι Κοινωνικές Λειτουργοί, αφού κύριος σκοπός των ομάδων είναι η κοινωνική στήριξη και υποβοήθηση ατομικών περιπτώσεων, πάντα υπό την καθοδήγηση των Κοινωνικών Λειτουργών.
- Το Ιατρείο Επαγγελματικής υγείας παρέχει ιατρικές υπηρεσίες και καθοδήγηση σε υπαλλήλους με ιδιαίτερα προβλήματα υγείας.
- Περιπτώσεις υπαλλήλων με ψυχιατρικά / ψυχολογικά και άλλα ιδιαίτερα προβλήματα παρακολουθούνται από Πολυθεματικές ομάδες, στις οποίες συμμετέχουν η Κοινωνική Λειτουργός, ο Ιατρός Εργασίας και η ιεραρχία των επηρεαζόμενων περιπτώσεων.

ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Βελτίωση της σωματικής και ψυχικής υγείας του προσωπικού, μείωση των ατυχημάτων, μείωση των αδειών ασθενείας, συγκράτηση των δαπανών για ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, βελτίωση της παραγωγικότητας, ικανοποίηση του προσωπικού από την εργοδότησή του κτλ.

ΚΟΣΤΟΣ/ΟΦΕΛΟΣ
(συμπεριλαμβανομένου του
κοινωνικού και οικονομικού
κόστους και οφέλους, καθώς και

Ο δείκτης αδειών ασθενείας παρουσίασε μείωση κατά τα τελευταία 5 χρόνια, που αντιστοιχεί σε οικονομικό όφελος της τάξεως των €650.000, σύμφωνα με υπολογισμούς των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών

<p>του κόστους και οφέλους για το ανθρώπινο δυναμικό)</p>	<p>της Cyta. Επιπρόσθετα, μέσω της διεξαγωγής προληπτικών προγραμμάτων υγείας από το Ιατρείο Επαγγελματικής Υγείας καθίσταται δυνατός ο έγκαιρος εντοπισμός και αντιμετώπιση προβλημάτων υγείας, που πέραν από την ανθρώπινη και κοινωνική πτυχή του θέματος, μεταφράζεται σε μεσοπρόθεσμο/μακροπρόθεσμο όφελος δεκάδων, ίσως και εκατοντάδων χιλιάδων ευρώ.</p>
<p>ΕΑΝ ΕΙΝΑΙ ΕΦΙΚΤΟ: ΠΑΡΑΚΑΛΕΙΣΘΕ ΝΑ ΕΠΙΣΥΝΑΨΕΤΕ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΕΣ και/ή ΕΙΚΟΝΕΣ του ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΚΑΛΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ, π.χ. φωτογραφία ενός ανασχεδιασμένου εργασιακού περιβάλλοντος, εικονογραφημένο υλικό από τις εφαρμοζόμενες μεθόδους ή από το υλικό της κατάρτισης.</p>	
<p>ΠΑΡΑΚΑΛΕΙΣΘΕ ΝΑ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΕΤΕ ΠΟΙΟΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΠΑΡΕΙ ΤΟ ΒΡΑΒΕΙΟ</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> η επιχείρηση <input type="checkbox"/> ο παροχέας των πληροφοριών <input type="checkbox"/> και οι δύο από κοινού <input type="checkbox"/> άλλοι</p>

ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ:

Για να υποβάλετε το παράδειγμά σας στον Οργανισμό ακολουθείστε το ακόλουθο πρότυπο.

- **ΘΕΜΑ της λύσης:** Μία ή δύο βασικές λέξεις για να περιγράψετε το παράδειγμα, π.χ. αναδιοργάνωση της εργασίας, χειριστές κλωστοϋφαντουργικών μηχανών.
- **ΤΙΤΛΟΣ ΤΗΣ ΛΥΣΗΣ** Μία γραμμή, π.χ. πρόγραμμα κατάρτισης μαθητευομένων, πρόγραμμα πρόληψης του εργασιακού άγχους σε νοσοκομείο, ασφαλέστερη χρήση χημικών ουσιών από καθαριστές.
- **ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ/ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ:** Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο οργανισμός που υποβάλλει την υποψήφια περίπτωση είναι άλλος από την επιχείρηση όπου εφαρμόστηκε η καλή πρακτική. Σε τέτοιες περιπτώσεις, παρακαλείσθε να παρέχετε λεπτομερή στοιχεία και για τους δύο φορείς, καθώς και τα στοιχεία των αρμόδιων για την επικοινωνία και στους δύο φορείς.
- **ΤΟΜΕΑΣ:** Εάν είναι δυνατόν, ο τομέας πρέπει να αναφέρεται με τη χρησιμοποίηση της στατιστικής ταξινόμησης της οικονομικής δραστηριότητας στην Ευρωπαϊκή Ένωση, Γενική Ονοματολογία των οικονομικών δραστηριοτήτων στις Ευρωπαϊκές Κοινότητες (NACE) Αναθ.1, 1993.
- **ΚΑΘΗΚΟΝ:** Περιγραφή του καθήκοντος και του χώρου εργασίας/της δραστηριότητας/της κατάστασης που προκαλεί τον κίνδυνο/την επικινδυνότητα/τις συνέπειες. **Εφόσον είναι δυνατόν, πρέπει να παρέχονται φωτογραφίες, εικονογραφημένο υλικό.** Είναι ιδιαίτερα ευπρόσδεκτη η χρησιμοποίηση γραφικών παραστάσεων, πινάκων.
- **ΠΡΟΒΛΗΜΑ:** Περιγράψτε πώς, πότε και με ποια μορφή προκύπτουν οι κίνδυνοι/οι επικίνδυνες καταστάσεις, καθώς και τις συνέπειες και τα αποτελέσματα (ενδεχόμενες βλάβες στην υγεία, ασθένειες, ατυχήματα, επιπτώσεις στην παραγωγή και στην εργασία κ.λπ.). Εφόσον είναι δυνατόν, πρέπει να επισυνάπτονται εικόνες και φωτογραφίες. Είναι ιδιαίτερα ευπρόσδεκτη η χρησιμοποίηση γραφικών παραστάσεων και πινάκων.
- Η περιγραφή πρέπει να είναι σαφής έτσι ώστε όσοι έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες μέσω του Διαδικτύου να μπορούν να κατανοούν τα μέτρα που έχουν ληφθεί και τους λόγους για τους οποίους ελήφθησαν.
- **ΛΥΣΗ:** Περιγραφή των μέτρων που έχουν ληφθεί – π.χ. διαδικασία επιλογής, συμμετοχή του εργατικού δυναμικού, εφαρμογή-συμπεριλαμβανομένων όλων των σημαντικών λεπτομερειών, γραφικών παραστάσεων, πινάκων, εικόνων. Πρέπει να είναι κατανοητή και ο χρήστης του Διαδικτύου πρέπει να έχει σαφή εικόνα για τη λύση που εφαρμόστηκε.
- **ΚΟΣΤΟΣ/ΟΦΕΛΟΣ:** Αναφορά του συνόλου των δαπανών που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της εφαρμογής της νέας λύσης και της μείωσης του κόστους που προέκυψε ως άμεση ή έμμεση συνέπεια της καινοτομίας (εφόσον διατίθενται σχετικά στοιχεία).
- **ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ/ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ:** Αναφορά των μετρήσιμων αποτελεσμάτων καθώς επίσης και οποιωνδήποτε «μη μετρήσιμων» ωφελειών, π.χ. μείωση της συχνότητας εμφάνισης συμπτωμάτων αδιαθεσίας, βελτίωση του εργασιακού κλίματος, βελτιωμένος από εργονομική και/ή οικονομική άποψη τρόπος εργασίας κ.λπ. Εδώ μπορεί να περιληφθεί το κοινωνικό και οικονομικό κόστος και όφελος, καθώς και το κόστος/όφελος για το ανθρώπινο δυναμικό, όπως επίσης και οι θετικές συνέπειες.