

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO:

Employee Assistance Program de Nueva Escocia

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

Se dan situaciones de estrés entre los empleados públicos de la Administración que repercuten negativamente en el desempeño de su trabajo.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Desarrollar mecanismos de asesoramiento ante situaciones de estrés que garanticen la confidencialidad y a los que los empleados públicos puedan acudir voluntariamente.

COSTE APROXIMADO:

TERRITORIO:

Provincia de Nueva Escocia (Canadá).

PÚBLICO DESTINATARIO:

Empleados públicos de la Provincia de Nueva Escocia.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Employee Centre de la *Public Service Comission* de Nueva Escocia.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

Dentro de la Administración de la provincia de Nueva Escocia, la *Public Service Comission* es el órgano encargado de la gestión estratégica de sus recursos humanos, siendo el *Employee Centre* uno de los entes que lo integran, el cual tiene como misión principal proporcionar a los empleados públicos de Nueva Escocia información que pueda resultarles útil sobre su desarrollo personal y profesional en el marco de las políticas y programas de empleo y recursos humanos puestos en marcha por la Administración. El centro es el encargado además de asesorarles y facilitarles las herramientas necesarias para mejorar en su desarrollo laboral.

En este sentido, desde 1996 el *Employee Centre* lleva ejecutando el *Employee Assistance Program* o EAP,

programa cuyo objetivo fundamental es prestar un asesoramiento confidencial tanto a los empleados públicos como a sus familias cuando así lo soliciten por atravesar situaciones que les generen un alto grado de estrés.

Por ello el programa se fundamenta en una serie de principios, tales como el de preferencia por la intervención temprana, el de cooperación entre Administración y sindicatos en la asistencia al empleado o el principio de respeto a la vida privada del empleado y la voluntariedad. A estos hay que sumarle otros como el de igualdad en el acceso al programa o el de fomento, en la medida de lo posible, de autoasistencia por parte de los empleados.

Uno de los principios básicos del programa es el de confidencialidad que implica que no pueda divulgarse información sobre los empleados sin la autorización de los mismos. De igual manera, tampoco puede incluirse ninguna información relacionada con la participación de los empleados públicos en el programa en su expediente laboral. Con ello, se intenta evitar que las posibilidades de promoción del empleado se pongan en peligro al hacerse pública determinada información o estar disponible para los superiores de los que dependa la toma final de decisiones. Existe además la obligación de destruir toda información relativa a los distintos informes o expedientes que se realicen a consecuencia de la participación en el programa a los siete años después de haberse considerado cerrado el caso.

El servicio no está pensado únicamente para situaciones de estrés derivadas de la presión laboral, sino también para otras relacionadas con la tensión que puedan generar otros problemas de la vida cotidiana, por lo que aborda temas como los problemas familiares, matrimoniales o de relaciones sociales, el abuso de sustancias, los problemas financieros, los problemas psicológicos o la violencia familiar. En ningún caso el programa está pensado como norma general para resolver los conflictos que puedan darse entre los empleados públicos y sus superiores, que tienen como vía normal de resolución la establecida en los procedimientos administrativos y convenios colectivos correspondientes.

Se trata de un servicio plenamente confidencial y gratuito que precisa del consentimiento escrito del empleado y en su caso de los miembros de su familia para prestar asesoramiento. Además de empleados públicos, cónyuges e hijos a cargo pueden solicitar los beneficios del programa otras personas como los trabajadores eventuales que tengan más de seis meses de servicios acumulados, los jubilados o los antiguos empleados públicos de baja temporal o permanente a causa de una incapacidad.

El programa no se considera como una alternativa al empleo de medidas disciplinarias por parte de la Administración ni como una medida disciplinaria en sí misma. No obstante, entre las obligaciones de los superiores está la de dar a conocer y ofertar el programa en los casos de disminución de rendimiento tras una evaluación de desempeño, sin que en ningún caso los empleados estén obligados a acudir al mismo y manteniendo siempre un estricto nivel de confidencialidad.

Una vez formalizada la entrada en el programa, los trabajadores serán objeto de una evaluación previa por parte del coordinador. Posteriormente, discutirán con él las distintas posibilidades para la resolución de su problema y optarán por aquella que pueda resultarle más satisfactoria: proporcionar información precisa para combatir la situación en la que se encuentran o bien se les deriva a un consultor privado o a una agencia pública para que se les asista. Toda la asistencia que reciben por parte de las agencias públicas es gratuita, si bien los servicios privados han de ser costeados por los propios trabajadores a no ser que en el informe emitido se aconseje lo contrario.

Con el objeto de recibir la asistencia adecuada, los empleados beneficiarios del programa pueden recibir una licencia o permiso que les permite ausentarse del trabajo y que se tramita como aquellas que se pueden obtener por problemas de salud o en el marco de los convenios colectivos que se encuentren vigentes. No obstante, durante esta licencia la Administración mantiene su potestad disciplinaria en relación al empleado, de manera que controla que el trabajador se ausenta de su actividad laboral cotidiana para recibir la asistencia que le ha sido concedida.

De esta manera el programa actúa como un sistema de admisión y derivación, utilizando fundamentalmente agencias y servicios de la comunidad para prestar asistencia a los problemas que se detecten de la forma que se considere más oportuna.

Existe un consejo consultivo vinculado al programa encargado de evaluar los distintos casos formado por tres miembros de la Administración de Nueva Escocia, tres empleados Públicos del Gobierno de Canadá, dos miembros de la Unión Canadiense de Salud Pública, los asesores que se estimen necesarios y el coordinador del programa. Este, además de llevar a cabo una revisión y una evaluación continuas del programa, emite anualmente un informe sobre las actividades llevadas a cabo en desarrollo de mismo.

Junto con los informes de coordinador y consejo consultivo, la evaluación del programa se lleva a cabo a partir de los cuestionarios rellenados por los beneficiarios del programa una vez que han recibido asistencia.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Página electrónica del *Employee Centre* del Gobierno de Nueva Escocia:

<http://www.gov.ns.ca/psc/employeeCentre/>

Presentación del *Employee Assistance Program*:

<http://www.gov.ns.ca/psc/employeeCentre/eap/>

Folleto informativo:

http://novascotia.ca/psc/pdf/employeeCentre/eap/EAP_Brochure_2012-English.pdf (Inglés)

http://novascotia.ca/psc/pdf/employeeCentre/eap/EAP_Brochure_2012-Francais.pdf (Francés)

Cuestionario de evaluación de los usuarios:

http://novascotia.ca/psc/pdf/employeeCentre/eap/EAP_Feedback_Form.pdf