

 Institut Català de la Salut  Unitat Central de Prevenció	<b>PROCEDIMENT OPERATIU</b>	<b>CODI: PO/PS/02</b>
	<b>TÍTOL: PROCEDIMENT DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT DE SITUACIONS DE VIOLÈNCIA</b>	
	<b>ÀREA/SERVEI /UNITAT: ICS</b>	

VIGENT DES DE: 01/06/05

ICS : Institut Català de la Salut  
 RRHH : Recursos Humans  
 UBP : Unitat Bàsica de Prevenció  
 UCP : Unitat Central de Prevenció  
 CSS : Comitè de Seguretat i Salut

## **1. OBJECTIU**

Establir mesures de prevenció de situacions de violència: analitzar les causes i factors de risc en els llocs de treball per establir polítiques de prevenció de situacions de violència .

Desenvolupar habilitats en els treballadors, per a disposar de recursos davant de situacions de potencial agressió.

Establir el procediment d'actuació durant o després de situacions de violència que pateixi qualsevol treballador de l'ICS, dins de la seva jornada de treball, per part d'usuaris o tercers a la institució, tan si està en les dependències pròpies de l'ICS com si està fora de les mateixes.

Sistematitzar el tractament i la gestió de tota la situació accidental per tal de minimitzar les conseqüències de la violència, facilitant suport jurídic, sanitari i psicològic adequat per la seva recuperació.

Disposar d'un recull de totes les agressions per a conèixer el perfil del problema dins l'organització.

## **2. ÀMBIT D'APLICACIÓ**

Aquest procediment s'aplica a tots els treballadors de l'ICS. Així mateix podrà ésser aplicat en les situacions de violència on es produeixin danys als bens de l'Institut Català de la Salut, dels seus treballadors i/o distorsió greu al funcionament dels seus serveis.

Es consideraran inclosos, a efectes de l'aplicació d'aquest procediment, els següents tipus d'agressions d'usuaris o tercers a treballadors de l'ICS que exerceixen la seva tasca professional dins o/i fora dels centres de l'ICS:

- Agressions físiques o psíquiques de qualsevol naturalesa (incloses les amenaces, coaccions, intimidacions, insults o qualsevol tipus de vexació).
- Agressions sexuals

Per als casos d'assetjament psicològic laboral es seguirà el procediment específic PO/PS/01.

 <p>Institut Català de la Salut</p> <p>Unitat Central de Prevenció</p>	<b>PROCEDIMENT OPERATIU</b>	<b>CODI: PO/PS/02</b>
	<b>TÍTOL: PROCEDIMENT DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT DE SITUACIONS DE VIOLÈNCIA</b>	
	<b>ÀREA/SERVEI /UNITAT: ICS</b>	

### **3. COMPETÈNCIES**

#### **Comandament directe**

- Proporcionar recolzament al treballador agredit
- Complimentar, si procedeix, el comunicat d'assistència a la mútua.
- Enviar còpia de la notificació al director de la seva Unitat/Direcció de RR.HH i al responsable de seguretat del centre.
- Trametre còpia, si s'escau, a l'UBP i a la Unitat/Direcció de RR.HH de la denúncia, a les autoritats competents, presentada pel treballador.
- Les contemplades al procediment PG/SG/01 de notificació, investigació i registre dels accidents i malalties professionals.

#### **Director de la Unitat Funcional**

S'entén per director funcional el corresponent director de SAP a l'àmbit de primària , el cap de servei a l'hospital o el cap de la unitat en el cas del Centre Corporatiu.

- Proposar mesures correctores per tal d'eliminar les causes bàsiques deduïdes en la investigació, en aquest sentit serviran de guia les mesures contemplades a l'annex I d'aquest procediment.
- Distribuir a tot el personal de la seva unitat còpia del document "**Consells de seguretat i recomanacions per als treballadors**" que figura com annex II d'aquest procediment.
- Contemplar en l'elaboració dels seus plans d'actuació anual i pressupostos, les accions concretes destinades a millorar la prevenció d'agressions en els seus centres, incorporant, així mateix, les mesures correctores que surtin com a conseqüència de les investigacions d'agressions realitzades per les persones i òrgans assenyalats com a responsables de la seva realització.
- Les contemplades al procediment PG/SG/01 de notificació, investigació i registre dels accidents i malalties professionals.

#### **Unitat Bàsica de Prevenció**

- Assessorar i ajudar en les investigacions d'agressions quan l'investigador de la línia jeràrquica ho requereixi.
- Disposar d'un registre informatitzat d'agressions i realitzar l'anàlisi estadístic adient.
- Les contemplades al procediment PG/SG/01 de notificació, investigació i registre dels accidents i malalties professionals.

#### **Responsable de seguretat del centre**

- Informar diàriament a la UBP de les agressions que li siguin comunicades.

 Institut Català de la Salut  Unitat Central de Prevenció	<b>PROCEDIMENT OPERATIU</b>	<b>CODI: PO/PS/02</b>
	<b>TÍTOL: PROCEDIMENT DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT DE SITUACIONS DE VIOLÈNCIA</b>	
	<b>ÀREA/SERVEI /UNITAT: ICS</b>	

### **Recursos Humans**

- Comunicar a l'Assessoria Jurídica de l'ICS i a la Direcció de RR.HH del Centre Corporatiu la notificació de l'incident/accident de forma urgent.
- Comunicar i trametre còpia, de la denúncia presentada pel treballador a les autoritats competents, a l'Assessoria Jurídica de l'ICS.
- Incloure en el pla anual de formació la realització d'activitats formatives incloses a l'annex 1 d'aquest procediment.
- Les contemplades al procediment PG/SG/01 de notificació, investigació i registre dels accidents i malalties professionals.

### **Treballador**

- Notificar l'agressió al seu comandament directe.
- Col·laborar en les investigacions de l'accident/incident quan puguin aportar dades d'interès sobre el succés
- Executar les mesures correctores que se li encomanin.
- Facilitar còpia del full de denúncia a les autoritats competents (si es presenta) al seu comandament directe.

### **Assessoria Jurídica**

- Avaluar juntament amb la persona agredida les accions legals a prendre i executar-les.
- Proporcionar l'assessorament i suport legal que escaigui.
- Recolzament jurídic a efectes de garantir la representació i defensa del treballador agredit.

## **4. PRECAUCIONS**

No és d'aplicació a les agressions entre treballadors.

Els casos d'assetjament psicològic laboral es tractaran administrativament com a accident de treball però la seva notificació i investigació seguirà el procediment específic P0/PS/01.

## **5. DEFINICIONS**

**Violència laboral:** La violència laboral està constituïda per incidents en els que el personal pateix abusos, amenaces, o atacs en circumstàncies relacionades amb el seu treball que posin en perill, implícita o explícitament, la seva seguretat, el seu benestar o la seva salut.

**Violència física:** És l'ús de la força física contra altre persona o grup, que produeix danys físics, sexuals o psicològics.

 <p>Institut Català de la Salut</p> <p>Unitat Central de Prevenció</p>	<b>PROCEDIMENT OPERATIU</b>	<b>CODI: PO/PS/02</b>
	<b>TÍTOL: PROCEDIMENT DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT DE SITUACIONS DE VIOLÈNCIA</b>	
	<b>ÀREA/SERVEI /UNITAT: ICS</b>	

**Violència psicològica:** Ús deliberat del poder, o amenaces de recurs a la força física, contra una altre persona o grup, que puguin fer mal al desenvolupament físic, mental, espiritual, moral o social. Inclou l'abús verbal, la intimidació i les amenaces.

**Incident:** materialització o concreció d'un risc en un succés o sinistre sense provocar dany a la salut del treballador i /o dany a la propietat de forma rellevant i que en altres circumstàncies podria haver-lo provocat.

**Accident de treball:** materialització o concreció d'un perill en un succés o sinistre que provoca dany a la salut del treballador i/o dany a la propietat. Pot o no produir baixa laboral.

**Abús:** Comportament que humilia, degrada o indica d'alguna altra manera una falta de respecte a la dignitat i al valor de la persona.

**Agressió/atac:** Comportament intencionat que produeix danys físics a l'altra persona. S'inclou l'agressió sexual.

**Amenaça:** Promesa de recurs a la força física o al poder (es a dir, a la força psicològica) que produeix la por, al dany físic, sexual, psicològic o altres conseqüències negatives a les persones o grups als que van dirigides.

**Assetjament sexual:** Conducta no desitjada de caràcter sexual, que resulta ofensiva per a l'altra persona i és causa de què aquesta persona es senti amenaçada, humiliada o avergonyida.

**Intimidació:** Comportament ofensiu i repetit en el temps, amb intents venjatius, cruels o maliciosos per tal d'humiliar o minar a un treballador o grup de treballadors.

## **6. MÈTODE.**

### **6.1. Procediment d'actuació davant de situacions de violència**

El procediment d'actuació serà el descrit als apartats següents i figura diagramat a l'annex III d'aquest procediment.

#### **6.1.1 Al centre de treball**

Davant d'una situació d'agressió que es pugui produir en qualsevol centre sanitari, es seguirà la següent seqüència:

En cas d'agressió es sol·licitarà auxili al vigilant de seguretat , si n'hi ha, i/o als superiors o companys, que actuaran sobre l'agressor per tal de dissuadir-lo de la seva actuació.

 Institut Català de la Salut  Unitat Central de Prevenció	<b>PROCEDIMENT OPERATIU</b>	<b>CODI: PO/PS/02</b>
	<b>TÍTOL: PROCEDIMENT DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT DE SITUACIONS DE VIOLÈNCIA</b>	
	<b>ÀREA/SERVEI /UNITAT: ICS</b>	

Cas de persistir la situació de violència es trucarà al telèfon d'emergències 112 per tal de mobilitzar els cossos i forces de seguretat pública.

Mentre no arriben els cossos i forces de seguretat es mantindrà una actitud conciliadora, intentant no augmentar o agreujar la situació.

Controlada la situació de violència, bé sigui per l'actuació del comandament directe, vigilant de seguretat o companys, o bé pels cossos o forces de seguretat pública i una vegada donada, si es necessària, l'assistència urgent al treballador agredit, el comandament directe procedirà, conjuntament amb el treballador, a omplir el model de notificació d'accident previst al procediment PG/SG/01 de notificació, investigació i registre dels accidents i malalties professionals.

Les actuacions de notificació, investigació i registre seguiran el procediment referenciat al paràgraf anterior.

En cas de produir-se lesions el comandament directe omplirà el comunicat d'assistència i adreçarà el treballador a la mútua corresponent per què d'acord amb els contractes o convenis subscrits amb l'Institut Català de la Salut, li donin l'assistència sanitària física i/o psicològica necessària.

Amb independència que les actuacions segueixin els passos previstos al procediment PG/SG/01, el comandament directe farà arribar una còpia del full de notificació d'accidents a:

- la Unitat/Direcció de RR.HH. del seu Àmbit/Hospital per que aquesta ho comuniqui de forma urgent a l'Assessoria Jurídica de l'ICS i a la Direcció de RR.HH. de l'ICS que ho comunicarà a l'Àrea de Prevenció de Riscos Laborals.
- al responsable de seguretat del centre.

Per tal d'assegurar que totes que totes les agressions produïdes als centres es tracten de manera sistemàtica d'acord amb aquest procediment i atès que el responsable de seguretat dels centres s'encarrega de recollir la informació de les agressions produïdes diàriament, aquest comunicarà diàriament a la UBP aquesta informació.

Rebuda la notificació per part de l'Assessoria Jurídica, es posarà en contacte amb el treballador agredit i li oferirà l'assessorament i suport legal necessari, així mateix valorarà juntament amb ell l'adopció o no d'accions legal contra l'agressor i, si s'escau, les portarà a terme.

Amb independència que el treballador opti o no, per presentar denúncia davant les autoritats competents, l'Assessoria Jurídica valorarà, especialment en aquells casos que consideri rellevants o que causin alarma social, la presentació de l'ICS com acusació particular per tal de presentar denúncia contra l'agressor.

Cas que el treballador presenti denúncia davant les instàncies pertinents i de considerar-ho oportú, facilitarà una còpia de la mateixa al seu comandament directe,

 Institut Català de la Salut  Unitat Central de Prevenció	<b>PROCEDIMENT OPERATIU</b>	<b>CODI: PO/PS/02</b>
	<b>TÍTOL: PROCEDIMENT DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT DE SITUACIONS DE VIOLÈNCIA</b>	
	<b>ÀREA/SERVEI /UNITAT: ICS</b>	

que la farà arribar a l'UBP i a la Unitat/Direcció de RR.HH que trametrà còpia a l'Assessoria Jurídica.

### 6.1.2 Fora del centre de treball

Si la situació de violència es produeix fora dels centres propis de l'ICS, el treballador agredit, en el moment que la situació ho permeti, ho posarà en coneixement del seu comandament directe i si fos necessari trucarà al telèfon 112 per mobilitzar els cossos i forces de seguretat públics, així com als dispositius d'assistència sanitària necessaris.

Una vegada arribi al seu centre es seguirà el previst a l'apartat anterior.

### 6.2. Mesures de prevenció

En cas que sigui necessari, s'assignarà un altre professional a la persona agressora o, si cal, un altre centre sanitari, a proposta del gerent d'àmbit o hospital d'on s'hagin produït els fets, i amb la urgència que cada cas requereixi, per tal d'evitar riscos potencials de més conflictes. La decisió sobre el canvi d'assignació de professional o de centre sanitari correspon al gerent de l'Institut Català de la Salut, mitjançant resolució motivada i prèvia audiència de la persona afectada.

Els responsables d'unitats funcionals contemplaran en l'elaboració dels seus plans d'actuació anual i pressupostos les mesures correctores que surtin com a conseqüència de les investigacions d'agressions realitzades.

Els responsables dels centres i institucions sanitàries de cobertura pública, per a l'efectiva prevenció de potencials situacions de conflicte que afectin a professionals i usuaris de la sanitat pública, aplicaran de forma progressiva les mesures contemplades a l'annex I.

### 6.3. Formació

Les unitats de Recursos Humans, a través dels responsables de formació, inclouran en el seu Pla anual, la realització d'un mínim de dos activitats formatives de les suggerides a l'annex I i adreçades a tots els treballadors, prioritzada segons la necessitat resultant de les corresponents avaluacions de riscos i les investigacions dels accidents/incidents ocorreguts en el seu àmbit.

Ateses les especials característiques d'indefensió en que es poden trobar el personal que presta assistència en atenció domiciliaria, així com el personal dels serveis d'urgència nocturns i donat que en aquests col·lectius es més important si cap la tasca preventiva, els col·lectius esmentats tindran prioritat per rebre els cursos a que fa esment aquest mateix apartat.

D'altra part, per tal de dotar al personal de la informació sobre mecanismes d'avís i alerta davant de situacions de potencial risc de violència, els directors de les unitats

 Institut Català de la Salut  Unitat Central de Prevenció	<b>PROCEDIMENT OPERATIU</b>	<b>CODI: PO/PS/02</b>
	<b>TÍTOL: PROCEDIMENT DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT DE SITUACIONS DE VIOLÈNCIA</b>	
	<b>ÀREA/SERVEI /UNITAT: ICS</b>	

funcionals faran arribar als seus treballadors, còpia del document d'aquest procediment: "Consells de seguretat i recomanacions per els treballadors" (Annex II).

## **7. REFERÈNCIES**

- Llei 31/95, de 8 de novembre de Prevenció de riscos Laborals.
- Directrius Marc per afrontar la violència laboral en el sector de la salut. Organització Internacional del Treball (OIT). Organització Mundial de la Salut. Ginebra – 2002
- La violencia en el trabajo. FACTS núm. 24 (Agència Europea per la Seguretat i la Salut en el Treball)
- Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo: perspectivas europeas. FORUM núm. 9. (Agència Europea per la Seguretat i la Salut en el Treball).
- Violència en el lloc de treball. NIOSH (Instituto Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional). Fulls informatius
- Proyecto de Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el sector de los servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Ginebra, octubre de 2003.
- Projecte de protocol: Procediment en cas de situacions de violència en el personal del Departament de Sanitat i Seguretat Social. 2003
- Esborrany : Procedimiento de actuación ante una situación de agresión en el Servicio Andaluz de Salud.
- Llei 55/2003, de 16 de desembre, de l'Estatut Marc del personal estatutari dels serveis de salut (article 17.h).
- Guia para prevenir i gestionar la violencia en el lugar de trabajo contra los médicos. Cuadernos de la buena praxis del Col·legi de Metges de Barcelona

 Institut Català de la Salut  Unitat Central de Prevenció	<b>PROCEDIMENT OPERATIU</b>	<b>CODI: PO/PS/02</b>
	<b>TÍTOL: PROCEDIMENT DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT DE SITUACIONS DE VIOLÈNCIA</b>	
	<b>ÀREA/SERVEI /UNITAT: ICS</b>	

## 8. ANNEXES

Annex I. La prevenció de potencials situacions de conflicte

Annex II. Consells de Seguretat i recomanacions

Annex III. Diagrama d'agressions

## 9. DISTRIBUCIÓ DE CÒPIES

Lloc	Data	Lloc	Data
Direcció de RR.HH. ICS	16/05/05		
Divisió d'Atenció Hospitalària	16/05/05	Divisió d'Atenció Primària	16/05/05
Gerència H. Vall Hebron	16/05/05	Gerència Àmbit Barcelona	16/05/05
Gerència H. Bellvitge	16/05/05	Gerència Àmbit Centre	16/05/05
Gerència H. Germans Tries i Pujol	16/05/05	Gerència Àmbit Barcelonès Nord i Maresme	16/05/05
Gerència Girona	16/05/05	Gerència Àmbit Lleida	16/05/05
Gerència H. Joan XXIII	16/05/05	Gerència Àmbit Costa Ponent	16/05/05
Gerència H. Arnau de Vilanova	16/05/05	Gerència Àmbit Tarragona-Terres Ebre	16/05/05
Gerència H. Viladecans	16/05/05	Gerència H. Verge de la Cinta	16/05/05
Representat sindical CEM-	16/05/05	Representat sindical UGT.	16/05/05
Representat sindical CATAC	16/05/05	Representant sindical CCOO.	16/05/05
UBP Hospital Bellvitge	16/05/05	UBP Centre Corporatiu	16/05/05
UBP Vall d'Hebron Barcelona	16/05/05	Hospital Viladecans	16/05/05
UBP Hospital Arnau Vilanova	16/05/05	UBP Hospital Verge de la Cinta	16/05/05
UBP HUGTiP Badalona	16/05/05	UBP Barcelona Ciutat	16/05/05
UBP Hospital Josep Trueta	16/05/05	UBP Centre	16/05/05
UBP Hospital Joan XXIII	16/05/05	UBP Barcelonès Nord i Maresme	16/05/05
UBP Costa de Ponent	16/05/05	UCP (Original)	16/05/05

## 10. REVISIÓ DE LA VALIDESA

**1era REVISIÓ**

**2a REVISIÓ**

**3a REVISIÓ**

**DATA:**

**REVISAT PER UCP/UBP**



 <p>Institut Català de la Salut</p> <p>Unitat Central de Prevenció</p>	<b>PROCEDIMENT OPERATIU</b>	<b>CODI: PO/PS/02</b>
	<b>TÍTOL: PROCEDIMENT DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT DE SITUACIONS DE VIOLÈNCIA</b>	
	<b>ÀREA/SERVEI /UNITAT: ICS</b>	

## **11. PREPARACIÓ, REVISIÓ I APROVACIÓ DEL PROCEDIMENT**

### 11.1. Autor/s del procediment

Unitat Central de Prevenció

### 11.2. Control documental

Document preparat, revisat i aprovat per la UCP en data: 03/05/05

*Nota: recull esmena feta pel Comitè de Direcció en data 21/04/05*

### 11.3. Aprovació procediment:

- CONSULTA A LA COMISSIÓ PARITÀRIA D'INSTITUCIONS SANITÀRIES  
EN DATA: 18/03/05
- APROVACIÓ PER DIRECCIÓ DE L'ICS  
EN DATA: 05/05/05

 <p>Institut Català de la Salut</p> <p>Unitat Central de Prevenció</p>	<b>PROCEDIMENT OPERATIU</b>	<b>CODI: PO/PS/02</b>
	<b>TÍTOL: PROCEDIMENT DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT DE SITUACIONS DE VIOLÈNCIA</b>	
	<b>ÀREA/SERVEI /UNITAT: ICS</b>	

## **ANNEX I**

### **LA PREVENCIÓ DE POTENCIALS SITUACIONS DE CONFLICTE**

Els centres i institucions sanitaris de cobertura pública, per a l'efectiva prevenció de potencials situacions de conflicte que afectin a professionals i usuaris de la sanitat pública, aplicaran mesures dirigides a:

#### **1.- Reforçar les garanties en la prestació dels serveis sanitaris.**

**1.1.-** Proveir als usuaris la informació adient, procurant adequar les seves expectatives a la realitat dels serveis que es presten. En concret, es procurarà tenir al seu abast la informació relativa a:

- Drets i deures dels ciutadans.
- Estructuració del sistema de salut a Catalunya.
- Organització general dels centres sanitaris.
- Prestacions i cartera de serveis de la xarxa sanitària.
- Requisits d'accés dels ciutadans als centres sanitaris.
- Ús adequat de les prestacions i serveis sanitaris.
- Promoció i educació per a la salut, i prevenció de la malaltia.

**1.2.-** Millorar l'accessibilitat als serveis dels centres sanitaris de cobertura pública, procedint a:

- Afavorir la utilització de mitjans telefònics i telemàtics en l'accés als centres sanitaris i vetllar pel seu correcte funcionament.
- Procurar dotar les àrees d'informació, citació i atenció a l'usuari del personal administratiu més adient, d'acord amb les necessitats de cada servei.
- Impulsar sistemes de cita prèvia, per tal d'evitar desplaçaments innecessaris.

**1.3.-** Adequar, de forma progressiva, les sales d'espera i altres espais públics comuns dels centres sanitaris, per tal que l'estada i espera dels ciutadans sigui confortable, extremant les mesures de control i, en particular, les relatives al consum de tabac, begudes alcohòliques i altres drogues.

**1.4.-** Facilitar l'entrada i l'estada dels pacients en els centres sanitaris. Amb aquest objectiu es procedirà a establir protocols d'informació i comunicació en els punts d'informació dels centres sanitaris, a millorar els sistemes de senyalització interna i externa dels centres, i a proporcionar als pacients ingressats en un centre hospitalari i als seus acompanyants la informació relativa a les normes d'ús i horaris d'atenció i consulta, catàleg de drets i obligacions del malalt, normes sobre visites i acompanyants.

 Institut Català de la Salut  Unitat Central de Prevenció	<b>PROCEDIMENT OPERATIU</b>	<b>CODI: PO/PS/02</b>
	<b>TÍTOL: PROCEDIMENT DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT DE SITUACIONS DE VIOLÈNCIA</b>	
	<b>ÀREA/SERVEI /UNITAT: ICS</b>	

**1.5.-** Donar al malalt una informació adequada sobre el seu estat de salut, pronòstic, evolució, tractament, o resultat de proves diagnòstiques, amb la major diligència.

**1.6.-** Als centres hospitalaris disposar d'un servei d'informació que permeti als familiars conèixer de forma àgil i eficient l'estat i evolució dels pacients.

**2.- Fer especial atenció a la seguretat en els centres sanitaris i en les visites a domicilis.**

**2.1.-** Instal·lar dispositius de seguretat passiva, quan les circumstàncies ho aconsellin i els especialistes en seguretat ho recomanin.

**2.2.-** Establir procediments de comunicació i col·laboració amb les forces i cossos de seguretat públics, per fomentar la prevenció d'agressions i coordinar l'actuació front aquestes.

**2.3.-** Disposar d'un protocol d'actuació professional, ajustat al centre, en l'atenció sanitària a ciutadans amb antecedents d'agressió, i de resposta al potencial conflicte, tant en el centre sanitari com en atenció domiciliària. Les unitats de prevenció de riscos laborals, en l'àmbit de les seves competències, proposaran a la gerència l'adopció de mesures actives i passives de seguretat que considerin adequades a cada centre.

**3.- Impulsar la formació dels professionals en la prevenció i la gestió de situacions conflictives.**

La formació específica per al personal pot incloure:

- Tècniques d'empatia
- Tècniques d'assertivitat
- Tècniques de negociació i comunicació
- Tècniques de relaxació
- Maneig de situacions conflictives difícils i aspectes legals.

**4.- Fomentar les sessions informatives, les reunions de treball, el treball en equip i la discussió dels casos especialment conflictius.**

 <p>Institut Català de la Salut</p> <p>Unitat Central de Prevenció</p>	<b>PROCEDIMENT OPERATIU</b>	<b>CODI: PO/PS/02</b>
	<b>TÍTOL: PROCEDIMENT DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT DE SITUACIONS DE VIOLÈNCIA</b>	
	<b>ÀREA/SERVEI /UNITAT: ICS</b>	

## ANNEX II

### CONSELLS DE SEGURETAT I RECOMANACIONS PER ALS TREBALLADORS.-

#### 1.- Mantenir una actitud preventiva:

- Quan s'entri a una sala o es comenci a tractar amb un pacient o visitant, analitzi la possibilitat de què es pugui presentar un acte d'agressió
- Estar alerta durant l'entrevista
- No es quedi sol o sola amb una persona que es pugués tornar violenta.
- Sempre es procurarà mantenir un camí obert per sortir. Intenti que la persona que pugui tornar-se violenta, no estigui situada entre el treballador i la porta.

#### 2.- Mantenir una conducta que ajudi a eliminar la violència:

- Adoptar una actitud tranquil·la
- No respondre a les amenaces amb amenaces.
- No donar ordres.
- Empatitzar els sentiments de l'altre persona (per exemple, "Entenc que vostè estigui frustrat"...)
- Evitar qualsevol conducta que es pugués interpretar com agressiva (moviments ràpids, parlar en veu massa alta...)

#### 3.- Indicadors de risc de conducta violenta per part del malalt o dels seus familiars o acompanyants:

- Demandes poc raonables o sense sentit.
- Parlar fent servir paraules grolleres.
- Senyalar amb el dit, tancar les mans formant punys, prémer objectes.
- Conducta destructiva dels objectes.
- Mirada directa i fixa o establir contacte ocular prolongat. Quan l'atac és imminent la majoria de persones fixen la mirada en el punt que volen agredir.
- Contracció labial que permet veure les dents.
- Tensió muscular i actitud generalitzada en flexió i canvis de postura freqüents i ràpids sense finalitat concreta o detenció sobtada de tot moviment.
- Discurs paranoic o coaccionador.
- Adopció de postura cefàlica baixa i avançada, coll en flexió, barbata cap al pit o adopció de postura de lluita, tipus boxejador o d'arts marcial.

#### 4.- Maneig de l'usuari, familiar i/o acompanyant agressiu:

Quan un usuari i/o acompanyant es mostra tens o irritable, és recomana que el personal que l'atent, sàpiga transmetre els següents senyals verbals i no verbals:

 Institut Català de la Salut  Unitat Central de Prevenció	<b>PROCEDIMENT OPERATIU</b>	<b>CODI: PO/PS/02</b>
	<b>TÍTOL: PROCEDIMENT DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT DE SITUACIONS DE VIOLÈNCIA</b>	
	<b>ÀREA/SERVEI /UNITAT: ICS</b>	

**4.1.-** Mantenir l'equilibri emocional i no respondre les provocacions:

- Controlar els sentiments negatius que determinades situacions conflictives amb usuaris o acompanyants puguin haver provocat.
- Evitar caure en el terreny de la provocació i mantenir el control.

**4.2.-** Conversar amb correcció, en un to afable i professional:

- Evitar mostrar un to bruscat i/o tallant
- Explicar amb molta cura i de forma convincent i raonada els motius pels quals no és possible complir les expectatives de l'usuari o de l'acompanyant.
- Adreçar-se a l'usuari amb fermesa evitant actituds de prepotència.

**4.3.-** En cas que la tensió de l'usuari augmenti de forma incontrolable, caldrà :

- Conduir a l'usuari cap a un estat d'ànim tranquil. Mostrar-se com una persona amable i empàtica.
- Deixar parlar a l'usuari tot el que vulgui perquè expliqui els seus sentiments, inquietuds, frustracions i aspiracions.
- Evitar fer qualsevol gest que es pugui interpretar com menyspreu.
- Reconeixement de les possibles deficiències pròpies i de l'organització.
  - En situacions en les quals el personal agredit (ha rebut insults greus i vexatoris) no pugui controlar les pròpies emocions, és convenient mostrar a l'usuari els propis sentiments de tristesa i malestar per l'incident, amb independència que es pugui optar per denunciar-lo.

**4.4.-** Si durant l'entrevista amb l'usuari o familiar es mostren potencialment violents, s'aconsella evitar transmetre els següents senyals verbals i no verbals:

**Verbals**

- Evitar l'ús d'estils comunicatius que generin hostilitat (apatia, fredor, condescendència, menyspreu, impaciència)
- Evitar verbalitzar amenaces, coaccions o insults.
- Evitar minimitzar la situació, les queixes o les crítiques.
- Evitar d'entrada la crítica i el rebuig de les demandes de l'usuari.
- Evitar transmetre informació que no s'ajusti a la realitat i proposar pactes que no es puguin complir.

**No Verbals**

- Evitar l'adopció d'un llenguatge corporal desafiant o que es pugui interpretar com hostil o amenaçador.
- Evitar el contacte físic i la proximitat excessiva. Situar-se fora de l'abast de l'altre a fi de no envair el seu espai personal.
- Evitar el contacte ocular prolongat.
- Evitar moviments ràpids i evitar posar-se d'esquena.

 Institut Català de la Salut  Unitat Central de Prevenció	<b>PROCEDIMENT OPERATIU</b>	<b>CODI: PO/PS/02</b>
	<b>TÍTOL: PROCEDIMENT DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT DE SITUACIONS DE VIOLÈNCIA</b>	
	<b>ÀREA/SERVEI /UNITAT: ICS</b>	

**5.- Segueixi les següents pautes sinó es pot resoldre la situació ràpidament:**

- Fugi de la situació.
- Truqui i/o demani ajuda als guardes de seguretat i/o companys.
- Informi de qualsevol incident violent al seu superior immediat.

**ANNEX III**



