

Plan para prevenir la violencia en los centros del Ib-salut



**Govern
de les Illes Balears**

Servei de Salut

Plan para prevenir la violencia en los centros del Ib-salut

*Este plan ha sido elaborado
por la Comisión Técnica de Agresiones
creada por la Subdirección de Relaciones
Laborales del Ib-salut, y revisada por el
grupo de trabajo de Salud Laboral de la
Mesa Sectorial de Sanidad.*

Palma, 29 de mayo de 2006

Presentación

La Consejería de Salud y Consumo tiene entre sus prioridades no sólo ofrecer un servicio de calidad a todas las personas usuarias del sistema sanitario, sino también que todo el personal del Servicio de Salud pueda trabajar en las mejores condiciones laborales y con unos niveles de satisfacción y de motivación adecuados. La seguridad laboral es también imprescindible para que los miles de profesionales de nuestra comunidad puedan desarrollar correctamente su trabajo diario. Por ello hemos diseñado un plan que permite abordar de manera integral el problema de las agresiones violentas que en ocasiones se producen en los centros sanitarios.

El Plan para prevenir la violencia en los centros del Servicio de Salud de las Illes Balears establece las directrices generales para desarrollar acciones de prevención y de respuesta ante situaciones conflictivas. Es un plan íntegro y coordinado para que llegue a todas las personas, centros, instituciones y organismos implicados en la atención sanitaria a la ciudadanía. También prevé medidas de formación para los trabajadores y las trabajadoras y proporciona asistencia médica, psicológica y jurídica al personal que pueda sufrir agresiones durante el trabajo.

El protocolo pretende conseguir un entorno seguro para el personal y para las personas usuarias, que son los dos ejes de la política sanitaria de la Consejería de Salud y Consumo. El Plan es el resultado de la colaboración y la participación activa del personal a través de los comités de seguridad y salud, y consolida la política de recursos humanos llevada a la práctica durante los últimos años, basada en la promoción profesional y en la mejora y la homologación de las retribuciones y las condiciones laborales. En esta ocasión da un paso más y se centra en la preocupación por la seguridad de pacientes y trabajadores en los centros sanitarios.

Es muy difícil disponer de información real sobre las agresiones a las personas que trabajan en los servicios sanitarios, ya que sólo una pequeña proporción de estas conductas sale a la luz —las más flagrantes y las que se denuncian—, pero hay un gran volumen de incidentes violentos sumergidos que no constan en ninguna parte. Para paliar este fenómeno, el Plan para prevenir la violencia en los centros del Servicio de Salud de las Illes Balears recoge, además de medidas de prevención y actuaciones para cuando ya se ha producido una agresión, la creación de un registro de agresiones y la elaboración de un mapa de los servicios de riesgo especial para contar con una radiografía más precisa de la dimensión de este problema y para poder tomar las decisiones más adecuadas y oportunas.

Además de las acciones centradas en el personal, el Plan se completará con una campaña divulgativa dirigida a la población para que valore el trabajo de los profesionales sanitarios, una tarea que se traduce en el aumento de los niveles de calidad de vida de nuestra sociedad.

Quiero agradecer muy especialmente la colaboración de todas las personas —tanto los miembros de la comisión formada por el Servicio de Salud como los representantes sindicales de la Mesa Sectorial de Sanidad— que han contribuido a que este Plan sea una realidad al haber creado un proyecto que incluye acciones que permiten afrontar las necesidades del personal en materia de seguridad.

Aina Castillo i Ferrer
Consejera de Salud y Consumo

INTRODUCCIÓN

La violencia no es una parte del trabajo, en concreto las agresiones sufridas por los trabajadores, se encuentran dentro del amplio abanico de riesgos que pueden afectar a la seguridad y salud de los trabajadores

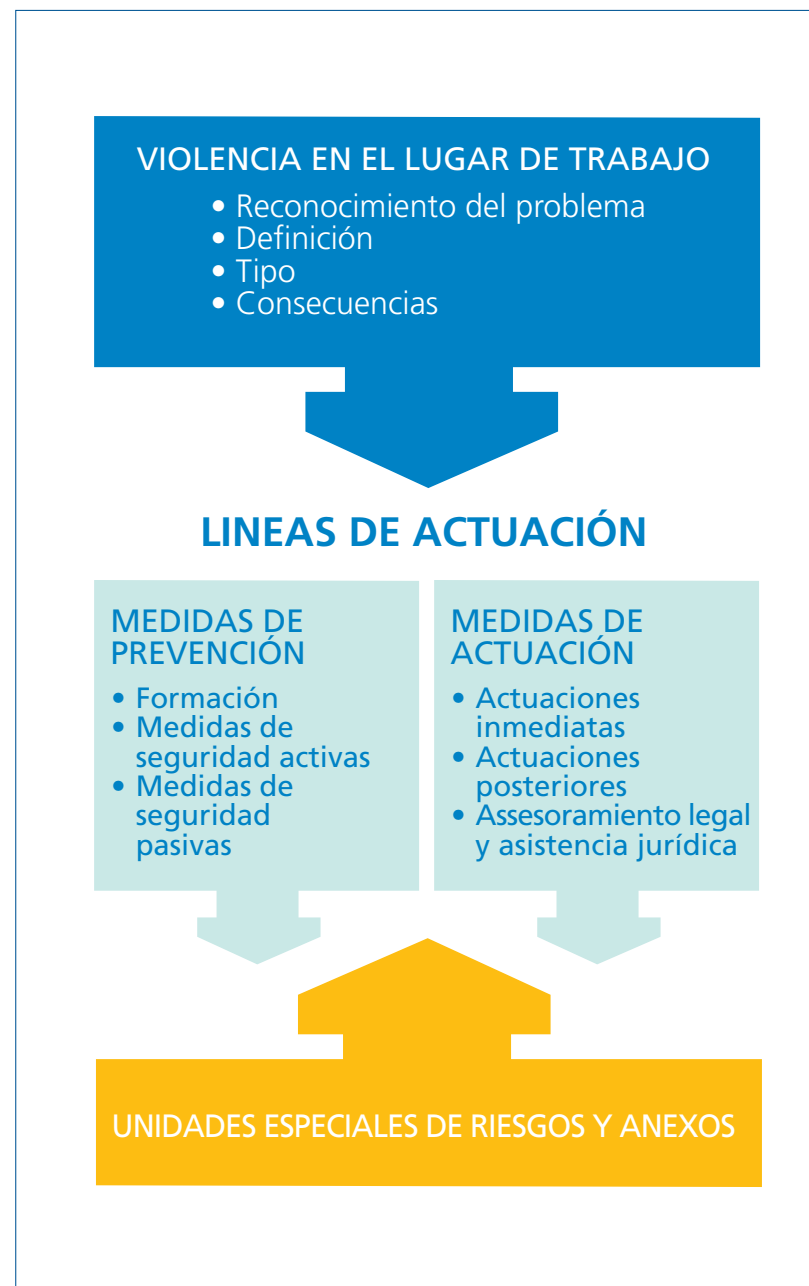
Esta guía nace con la intención de ser una herramienta útil para conocer, valorar y prevenir este fenómeno en continuo crecimiento y sus consecuencias, en los centros e instituciones sanitarias del Servei de Salut de les Illes Balears.

El objetivo de este protocolo es establecer las directrices generales para elaborar un Plan de Prevención y Actuación en situaciones conflictivas y/o de agresión. En definitiva se trata por una parte de encontrar soluciones que disminuyan los episodios de violencia en los centros sanitarios, y por otra prestar atención y asesoramiento a los profesionales cuando estos no hayan podido evitarse.

Esta iniciativa cuenta con el respaldo de la Consellería de Salut i Consum, en concordancia con lo establecido en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos, el Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud, el Real Decreto 171/2004 en materia de Coordinación de Actividades Empresariales, y con la colaboración y participación de los trabajadores a través de los comités de Seguridad y Salud, según se establece en la citada ley.

La puesta en marcha de este Plan contemplará los siguientes principios:

- Integral, porque nace con vocación de integrar a toda la sociedad implicada.
- Coordinación de todas aquellas personas, centros, instituciones y organismos implicados.
- Formación de los profesionales de la salud a través de talleres sobre el manejo de situaciones conflictivas, adquisición y mejora de las habilidades de comunicación.
- Servicio, de modo que el sujeto pasivo del incidente reciba en todo momento el apoyo y asistencia precisa, incluida la jurídica, ante cualquier incidente violento.
- Compromiso de seguimiento y evaluación continua de la implantación del protocolo en todas las áreas de ib-salut.



1. RECONOCIMIENTO DEL PROBLEMA

La violencia es un fenómeno individual en el que confluyen múltiples factores: biológicos, psicológicos, interpersonales, ambientales y socio-culturales, y que puede ser expresada de manera individual, familiar, institucional o social. Todas estas violencias se encuentran en permanente interacción, unas contienen y determinan a las otras.

En las agresiones al personal que trabaja en los servicios sanitarios se da el fenómeno "iceberg", referido a que sólo una pequeña proporción de estas conductas emergen, son conocidas y denunciadas, existiendo una gran proporción de incidentes violentos sumergidos o escondidos, que impide conocer la dimensión real de este fenómeno. Todos los sectores sociales y profesionales coincidimos que, sin sobrevalorarlas, existe un auge de las conductas violentas, que hace necesaria la intervención de todos los interlocutores socio-sanitarios e institucionales para su abordaje integral y multidisciplinar lo antes posible.

Definición de violencia en el lugar de trabajo

Según la Unión Europea, los actos violentos en el lugar de trabajo son todos aquellos "incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas, o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluidos los viajes de ida y vuelta al trabajo, que pongan en peligro, explícita o implícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud". Incluye desde el lenguaje ofensivo a las amenazas, y desde las agresiones físicas hasta el homicidio.

Etiología de la violencia en el lugar de trabajo

La etiología multifactorial de estas conductas violentas, totalmente injustificables englobarían: ambiente de creciente violencia social, usuarios que no ven cumplidas sus expectativas, masificación de los servicios, la falta de valoración de los profesionales de la sanidad ante la sociedad, las limitaciones del sistema, el déficit de recursos, las listas de espera, la descoordinación entre niveles asistenciales, trabajar solo, la existencia cada vez mayor de problemática psico-social

¿A qué nos referimos cuando hablamos de violencia?

Tipos de violencia

Verbal: Palabras vejatorias, gritos, gestos, frases menospreciativas, insultos, amenazas, coacciones e injurias.

Física: Empujones, salivazos, patadas, puñetazos, cabezazos, bofetadas, arañazos, mordiscos, violaciones, puñaladas y disparos. También incluye la intimidación con amenazas físicas.

Psicológica: Los dos tipos de agresiones anteriores llevan implícitas la agresión psicológica asociada que se puede manifestar como estrés postraumático, trastornos de ansiedad, depresión, insomnio y somatizaciones.

Daño a la propiedad: Incluye el robo, el hurto y, los deterioros o menoscabos en el mobiliario o instalaciones del centro o pertenencias del trabajador.

Consecuencias de la violencia en el lugar de trabajo

La tipología de la afectación es la siguiente:

Gravedad de las lesiones atribuidas a una agresión

- Ausencia de lesión traumática visible.
- Contusiones únicas (hematoma, erosión y excoriación).
- Contusiones múltiples (hematomas, erosiones y excoriaciones).
- Heridas leves o superficiales que precisen aproximación .
- Heridas graves que precisen sutura quirúrgica o intervención quirúrgica.
- Heridas muy graves que comportan riesgo vital.
- Herida mortales.

Daños psicológicos

La gravedad de las repercusiones psicológicas depende de las circunstancias de la agresión, de la personalidad y del entorno de la víctima en el momento de la agresión. Los daños psíquicos pueden manifestarse:

- Trastorno por estrés post-traumático.
- Trastorno de ansiedad.
- Trastornos depresivos.
- Trastornos adaptativos, disfunción familiar.
- Abuso de drogas
- Estrés laboral crónico.
- Trastornos psicósomáticos y comorbilidad física.

Implicaciones a corto, medio, y largo plazo

- Aumento del estrés en el entorno laboral.
- Deterioro grave de la relación con el paciente.
- Actuaciones profesionales condicionadas por miedo a su seguridad o a la de su familia.
- Desmotivación y cambio de trabajo.
- Deterioro de la calidad asistencial y productividad.
- Burn-out (“Síndrome del profesional quemado”) individual o grupal
- Incremento bajas laborales.
- Incapacidad laboral temporal o permanente

2. LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Medidas de Prevención

Plan de Formación: para abordar de una forma integral el problema de las agresiones, se considera prioritario desarrollar un proceso de formación específico, dirigido a todos los profesionales de la salud sobre el manejo de las situaciones conflictivas, manejo del estrés con efectividad y actuaciones de control sobre el ambiente de trabajo. Entre los contenidos propuestos se encuentran elementos que facilitan y dificultan la comunicación, habilidades de negociación, autocontrol emocional y manejo del estrés, toma de precauciones etc.

Medidas de seguridad pasiva y activa: Los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales, dentro de sus competencias, propondrán a la Gerencia la adopción de medidas activas y pasivas de seguridad, adicionales y complementarias a los efectos

de su inclusión en el Plan de Prevención y Atención del centro o institución sanitaria.

Medidas de Seguridad Activa

- Dispositivos de alarma o interfonos en las consultas, conectados a centrales que monitoricen los avisos de llamada.
- Colocación de videocámaras de vigilancia en locales, donde se garantice en todo momento la confidencialidad e intimidad tanto de los profesionales como de los usuarios del Sistema Sanitario.
- Salidas alternativas en los espacios de consulta.
- En actividades que se consideren de riesgo, se adoptarán las medidas de respuesta ante potenciales conflictos (el profesional no permanecerá solo en la consulta, comunicación a los cuerpos de seguridad,) contando para ello con la participación del Servicio de Prevención.

Medidas de Seguridad Pasiva

- Se deberá asegurar la confidencialidad de los ficheros y registros relativos a los datos de carácter personal de los trabajadores.
- Los centros que dispongan de servicio de seguridad prestado por empresa privada, extremarán en los pliegos de cláusulas administrativas particulares de tales contratos el rigor en la definición de las funciones que tales empresas deben cumplir, las condiciones de lugar, tiempo y modo en que deben realizarse.
- La seguridad de los profesionales en la prestación de la asistencia frente a posibles agresiones será considerada para el diseño y la construcción de nuevos centros o al plantear reformas de los existentes.
- Establecer procedimientos eficaces de comunicación y colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Otras medidas de prevención

- Campañas informativas.
- Mejorar la accesibilidad a los centros sanitarios y en particular a través de medios telefónicos y telemáticos.
- Realizar un análisis pormenorizado de los efectivos asignados y las cargas de trabajo soportadas, a fin de adoptar las medidas organizativas que sean precisas.

Plan para prevenir la violencia en los centros del Ib-salut

- Posibilitar que los sistemas de selección, respondan a un perfil previamente diseñado y consensuado, teniendo en cuenta la formación, técnicas de empatía, de negociación, mediación y resolución de conflictos.
- Disminuir los tiempos de espera.
- Buena distribución y disposición de espacios,
- Salas de espera para pacientes pendientes de traslado (altas, traslado a otros centros....)
- Planes de señalización, megafonía, eliminación de barreras arquitectónicas.
- Plan de acogida, facilitar el ingreso y la estancia de los pacientes y sus familiares en los centros sanitarios mediante información, señalización interna, etc.

Medidas de Actuación

El procedimiento de actuación después de una agresión será el que a continuación se establece, correspondiendo a las Gerencias garantizar su distribución entre los profesionales de sus centros para su conocimiento y, de otra parte, asegurar los medios para que resulte operativo.

Medidas de Actuaciones Inmediatas

- En el caso de que en el incidente medie violencia física, el profesional afectado debe solicitar auxilio
- Si la situación persiste, se procederá a dar aviso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Si como resultado de la agresión existen lesiones físicas se solicitará reconocimiento médico y se cumplimentará el parte de lesiones, preceptivo por ley, que extenderá el facultativo que lo atiende.
- En el caso de que el incidente violento lo constituya una agresión verbal, sin resultado de lesiones, se actuará conforme a lo establecido en los apartados anteriores, con excepción de lo dispuesto en el punto c) parte de lesiones, salvo que tal agresión genere desequilibrio emocional.
- Cuando se produzca una agresión a cualquier trabajador, con independencia del tipo o su intensidad, la persona agredida o cualquiera que tenga conocimiento directo de la misma, lo comunicará a la Dirección del Centro a través del modelo establecido al efecto, para activar todas las medidas de atención que precisen los sujetos pasivos del incidente, conforme a lo previsto en este protocolo.

Plan para prevenir la violencia en los centros del Ib-salut

- En los momentos posteriores al incidente, el responsable o los profesionales del Centro recogerán información sobre las personas que presenciaron el incidente y que pueden, por tanto, actuar como testigos en un procedimiento judicial.
- El Servicio de Prevención realizará la investigación del incidente o accidente, e informará de sus conclusiones y propuestas al Comité de Seguridad y Salud.

Medidas de Actuaciones Posteriores a la agresión

- Recibida la notificación de "incidencia de violencia" en el ámbito sanitario, se tramitará como accidente de trabajo, a los efectos de dar al trabajador la cobertura de todos los derechos reconocidos por el Servei de Salut, incluso si el incidente se hubiera producido fuera de la jornada laboral y tenga su origen en la misma.
- En caso de que se produzcan lesiones físicas o psíquicas el agredido debe acudir al Servicio de Prevención, que emitirá un informe sobre el estado de salud del trabajador y lo derivará, si procede, al especialista correspondiente.
- Una vez comunicado el incidente se anotará en el Registro de Agresiones que a tal efecto se creará y que servirá de base para la elaboración de un mapa de riesgos. Cada centro o servicio deberá comunicar periódicamente los datos a la Comisión de Seguimiento y Evaluación.

Medidas adicionales

Recabada toda la información en torno al incidente y previa valoración del mismo, se podrán llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- Medidas organizativas especiales encaminadas a garantizar la seguridad de los profesionales afectados.
- Medidas encaminadas a la identificación del ciudadano que haya originado el incidente:
 - Carta de amonestación a la persona autora de la agresión.
 - Tramitación de cambio de médico, incluso de centro sanitario.
 - Participación como parte interesada en las acciones legales

Asesoramiento legal y asistencia jurídica

El profesional agredido será informado de la posibilidad de recibir asesoramiento

to legal para la interposición de la denuncia y si fuere preciso asistencia jurídica por parte de letrados del IB-Salut (en el caso de que se abran actuaciones judiciales), si esa fuere su elección y así lo solicitase, puesto que tiene derecho a decidir que letrado desea que lo represente. Este protocolo incluye una Guía de Orientación Jurídica y dos Anexos (Modelo de Selección de representación jurídico-legal y Modelo de Notificación de incidente violento).

3. UNIDADES DE ESPECIAL RIESGO

Tendrán consideración de unidades de especial riesgo las siguientes áreas o servicios:

- Unidades de psiquiatría.
- Áreas de urgencias.
- Atención domiciliaria.
- Medicina interna, Unidad infecciosos.
- Unidad penitenciaria, Asistencia a detenidos .
- Servicios de emergencias del 061.
- Centros de Atención Primaria , unidades básicas y/o servicios o áreas de cuya evaluación se derive esta consideración.

Estas unidades se caracterizan por ser espacios con un alto nivel de sensación de estrés que no sólo viven el usuario y su familia, sino también el personal de dichos servicios, donde el clima de agresividad es creciente, agravado por los tiempos de espera o las distintas percepciones de urgencia. Esta guía recoge una serie de medidas específicas encaminadas reducir y/o atenuar la intensidad de los incidentes violentos en estos servicios.

Medidas de seguridad en la atención domiciliaria y pisos tutelados

- Establecer procedimientos eficaces de comunicación y colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Las gerencias de atención Primaria y/o 061 evaluarán la oportunidad de poner a su disposición teléfono móvil institucional y sistema de alarma en caso de peligro inminente.

- En caso de pacientes con antecedentes, la atención domiciliaria se efectuará conforme al protocolo que garantice la seguridad de los profesionales.
- Ante un enfermo mental, el personal médico está habilitado para ordenar el internamiento del paciente, no voluntario, por razones de trastorno psíquico (art. 763 de la Ley 1/2000 de Enjuiciamiento Civil) hecho que se notificará inmediatamente a la autoridad judicial.
- Pacientes atendidos en zonas conflictivas (bares, zonas ocio, etc....) en situación de peligro deberán ser acompañados y/o custodiados por Fuerzas Seguridad Estado. Sin perjuicio de la aplicación y puesta en práctica de las medidas pasivas y activas genéricas, se propone:

Medidas de Seguridad Específicas Pasivas

- Identificación del usuario conflictivo.
- Control de acceso a dichas áreas.
- Los espacios deben tener estructuras adecuadas, y salidas alternativas.
- Los lugares identificados como de riesgo deben disponer de sistema de alarma, que identifique el lugar exacto donde se está produciendo el incidente.
- Los despachos deberán cumplir los requisitos de espacios seguros, con muebles pesados evitando los objetos arrojadizos, dispondrán de doble puerta.
- Instalación de cámaras de vigilancia en las zonas de mayor riesgo, siempre salvaguardando la intimidad de usuarios y trabajadores.
- Mobiliario que cumpla con las medidas que garanticen la seguridad del trabajador, altura y anchura adecuada de mostradores, acristalamiento de los controles de enfermería, etc.
- Valorar la posibilidad de un detector de metales o arcos de seguridad en las áreas de urgencias

Medidas de Seguridad Específicas Activas

- Plantillas dotadas del personal idóneo en número y experiencia para llevar a cabo de forma correcta técnicas específicas para el control de la conducta violenta (abordaje verbal, aislamiento, restricción de movimientos)
- Adecuar el número de agentes de seguridad privada a las necesidades del centro en función del nivel de conflictividad del mismo, definiendo correctamente sus funciones.

Plan para prevenir la violencia en los centros del Ib-salut

- Presencia de celador con perfil, en todos los turnos, en la Unidades de Psiquiatría.
- En la asistencia a detenidos cumplimiento del protocolo o circuito de actuación establecido al efecto.
- Comunicación permanente con Fuerzas Seguridad del Estado
- Establecer un sistema de mejora, mediante la implantación de supervisiones que analicen las actuaciones del personal para identificar las áreas que pueden generar conflicto, con el fin de poder modificar pautas de comportamiento.

ANEXO NUM 1. MODELO SELECCIÓN

SELECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JURÍDICA

D./Dña.
 que presta sus servicios en el Centro/Servicio de
 en calidad de

COMUNICA

Que ante la agresión sufrida el día en horario de jornada laboral, y/o como consecuencia de la realización de las funciones propias de mi puesto en el centro antes referenciado y habiendo presentado la correspondiente denuncia ante
 (Se adjunta copia).

SOLICITA

Ser representado por el letrado que le sea asignado por el Servei de Salut de les Illes Balears, en el caso de que se abran actuaciones judiciales, derivadas de la denuncia interpuesta.

Palma,

(Signatura)

ANEXO 2. MODELO NOTIFICACIÓN

NOTIFICACION DE INCIDENTE DE VIOLENCIA

D. /D^a:

Puesto de trabajo: Tel. de contacto:.....

Centro/unidad:

Mediante el presente escrito comunica a los efectos que resulten pertinentes, los siguientes:

HECHOS

1º.- Que en el día de la fecha a las horas, la persona que se identifica (nombre, DNI, o nº Seg. Social, etc.)

ha protagonizado el siguiente incidente: (Describir los hechos):

.....

2º.- Si existen testigos de los hechos identifíquelos:

.....

3º.- ¿Ha sido interpuesta denuncia ante la Policía o ante el Juzgad? SÍ NO

¿Tiene intención de denunciar? SÍ NO

Firma, fecha y sello

SR. DIRECTOR MEDICO/GERENTE DE

(Original y copia)

ANEXO 3. DIAGRAMA DE ACTUACIÓN ANTE UNA AGRESIÓN

INCIDENTE VIOLENTO



