

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública manté una política de tolerància zero enfront de les agressions. Qualsevol tipus d'agressió contra el seu personal és inacceptable.

## AGRESSIÓ

Qualsevol amenaça, abús verbal o físic, intimidació, atac físic, coacció o atac sexual

- ▶ en l'exercici de la teua professió.
- ▶ per part de persones usuàries, familiars o acompanyants.
- ▶ amb la finalitat de causar mal físic i/o psicològic.

## RECOMANACIONS GENERALS DAVANT UNA SITUACIÓ DE CONFLICTE

Una relació professional de respecte i confiança mútua pot evitar situacions de conflicte que deriven en agressions.

### Què cal fer?

- ▶ Escolta el que la persona vol dir.
- ▶ Intenta identificar les causes del seu enuig i reconduïx-la a la solució del seu problema.
- ▶ Identifica indicis que puguen associar-se amb atacs imminents tals com:
  - Llenguatge i to alterats.
  - Gestos amenaçadors.
  - Signes d'agitació (moviment de cames, repicament de dits...).
  - Ira i frustració expressades verbalment.
  - Arengues a la resta de persones usuàries per posar-les en contra teua.
  - Senyals de consum d'alcohol o d'altres drogues.

- ▶ Estigues alerta.
- ▶ En cas necessari, sol·licita ajuda a altres persones.

### Què no s'ha de fer?

- ▶ No interrompes el seu discurs quan t'està explicant el seu problema.
- ▶ Evita respondre a amenaces amb amenaces.

### Què cal fer després d'una agressió?

El suport immediat de tota l'organització és de vital importància.

Si es requereix, la assistència sanitària és prioritària.

Comunica l'agressió al teu superior jeràrquic.

Personal de la Conselleria es posarà en contacte amb tu per a facilitar-te l'assistència i l'assessorament jurídic necessari.

El Servei de Prevenció de Riscos Laborals realitzarà la investigació de les circumstàncies i causes de l'agressió, i t'oferirà la vigilància de la salut posterior.

### PER QUÈ CAL COMUNICAR UNA AGRESSIÓ?

Les agressions no són part del teu treball. Comunicar les agressions és el primer pas per a posar en marxa el procediment d'assistència sanitària i jurídica a la víctima. Necessitem conèixer les agressions per a donar les millors solucions.

Més informació: <http://www.san.gva.es>  
#RecuperemElRespecte

## Pla Integral de Prevenció de les Agressions en l'Entorn Sanitari

GUIA PER A PERSONAL EN L'ENTORN SANITARI

# Què fer davant d'una agressió?

