

AGRESSIONS (VIOLÈNCIA EXTERNA)

FITXA DIRIGIDA A: comandaments intermedis (caps de servei, secció, unitat, sector, equip, coordinacions, supervisions i assimilats).

1. Què és una agressió?

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

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

2. Prevenció de les agressions.

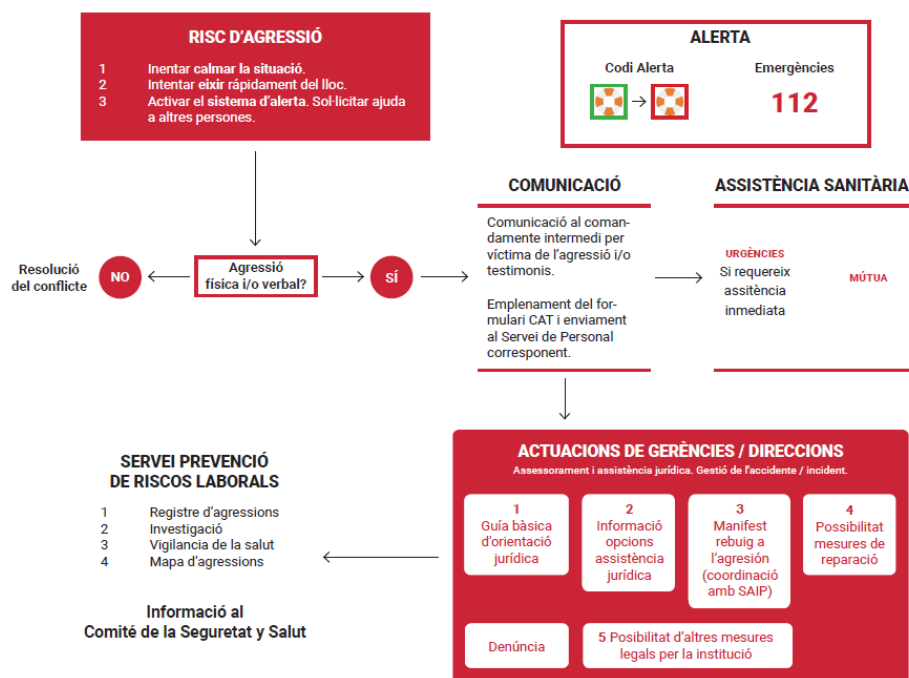
- ✓ Informa't del **Pla integral de prevenció de les agressions en l'entorn sanitari 2018-2021**. En el seu annex s'inclou el **procediment d'assistència sanitària i jurídica** a la víctima. Coneix el **circuit de gestió** establert en el teu centre de treball.
- ✓ Per a atenció als processos **de comunicació i informació a persones usuàries** en el teu entorn de treball. Treballa per a reforçar els punts més febles.
- ✓ En **les reunions d'equip**, incorpora el tema de les agressions. Facilita moments en els quals es puguen posar en comú preocupacions i necessitats i es puguen plantejar possibles solucions.
- ✓ **Traslada** les necessitats i propostes de millora a la teua persona superior jeràrquica.
- ✓ Mantingues visible la **cartelleria** en el teu centre de treball, especialment en punts més conflictius.
- ✓ Posa a la disposició de tot el teu equip la **Guia per a personal en l'entorn sanitari** i la **fitxa informativa E-11**.
- ✓ Assisteix i facilita l'assistència a les **jornades formatives** sobre prevenció de les agressions.
- ✓ Tingues localitzat el **formulari CAT** per a la comunicació d'accidents i incidents de treball (intranet i/o web institucional de la Conselleria).
- ✓ Revisa periòdicament el correcte funcionament de l'aplicació **Codi Alerta** (icona salvavides) en els ordinadors del teu equip de treball.
- ✓ Davant **noves incorporacions de personal** al teu equip de treball, informa'ls del Pla i el procediment de gestió de les agressions. Entrega'ls la fitxa informativa E-11 i la Guia per a personal en l'entorn sanitari. Explica'ls el funcionament del Codi Alerta. Aclareix qualsevol dubte que tinga sobre aquest tema.
- ✓ **Col·labora** en aquelles mesures impulsades per la Direcció i/o el Servei de Prevenció de Riscos Laborals per a la prevenció de les agressions.
- ✓ Davant qualsevol dubte, **consulta** amb la teua Direcció i/o amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals.

3. Actuació després d'una agressió.

- ✓ Mostra la teua **tolerància zero** enfront de les agressions. Dóna suport a la víctima de l'agressió. Intenta no deixar-la sola en les primeres hores després de l'agressió. Informa-la del procediment per a l'assistència sanitària i jurídica.

- ✓ **Emplena el formulari CAT** per a la comunicació de l'agressió. Lliura una còpia a la persona treballadora i fes arribar una altra còpia al seu Servei de Personal corresponent.
- ✓ Si ha patit algun **mal per a la seua salut**, amb caràcter general envia-la a l'entitat col·laboradora o mútua amb la còpia del Cat.
 - ✓ Si és urgent, l'atenció sanitària la rebrà en el Servei Públic de Salut més pròxim (Urgències, SES...). Deixa el CAT per a més tard, però no l'oblides!
- ✓ Facilita l'assistència a la vigilància de la salut oferida pel Servei de Prevenció de Riscos Laborals.
- ✓ Col·labora amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals en **la investigació de les causes de les agressions**, amb la finalitat d'evitar-ne la repetició.

Què fer davant d'una agressió?



Més informació en la pàgina web institucional de la Conselleria:

Apartat “Recursos Humans”- “Informació laboral” – “Prevenció de riscos laborals”

- Pla Integral de prevenció de les agressions en l'entorn sanitari 2018-2021.
- Formulari CAT per a la comunicació de les agressions.
- Cartelleria.
- Guia per al personal en l'entorn sanitari.
- Informació d'interés: Fitxa informativa per als treballadors E-11.