

## CODI ALERTA

E-19

### DEFINICIÓ

El Codi Alerta és una aplicació informàtica de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que serveix per a alertar d'una agressió a altres companys/es del centre de treball. Es preveu com una mesura de prevenció activa i dissuasiva, que confereix al personal treballador seguretat i suport per part de la institució i dels seus companys/es.

### COM L'IDENTIFIQUEM?

L'identificaràs en la pantalla del teu ordinador per la seua icona de "CÉRCOL SALVAVIDES". És una icona flotant en pantalla, que es pot moure de lloc arrossegant-la.

La icona de "cercol salvavides" ha d'estar sempre visible (no oculta) en totes les pantalles amb atenció al públic. S'aconsella revisar periòdicament el seu bon funcionament.

Aquesta aplicació és mantinguda per les unitats informàtiques dels departaments de salut .

### COM FUNCIONA EL CODI ALERTA?

Aquesta aplicació s'activa d'una manera senzilla i posa una alerta en tants ordinadors com es desitge, i emet un missatge que avisa sobre una agressió en un determinat lloc.

El programa permet configurar diferents grups de tal manera que cada ordinador rep les alertes del grup o grups en els quals s'haja configurat. Per exemple, l'ordinador de seguretat podria pertànyer a tots els grups i per tant rebria totes les alertes.

**El missatge d'alarma s'activa** fent doble clic sobre la icona de l'aplicació "cercol salvavides" o bé mitjançant el teclat, de tal manera que en la pantalla de l'usuari/ària que ha generat l'alerta apareix una imatge on sap immediatament quants ordinadors han rebut l'avís.



**La recepció** de l'avís és instantània, apareixent en la pantalla de tots els ordinadors del seu grup una imatge amb l'avís d'on s'està produint en aqueix moment l'agressió, per a poder acudir immediatament. Per exemple , "AJUDA URGENT PER A LA CONSULTA 2 D'URGÈNCIES" .

El receptor o receptors del missatge d'alerta poden prémer en la mateixa imatge el botó "JA HI VAIG". D'aquesta manera la persona agredida rep un missatge de manera immediata en la seua pantalla, per exemple: "L'USUARI DE LA CONSULTA 3 ACUDEIX EN LA SEUA AJUDA" i per tant sap que el seu missatge ha sigut llegit.

### QUÈ FEM SI ACTIVEM UNA FALSA ALERTA?

Les falses alertes es poden desactivar prement amb el botó dret sobre la icona. És important solucionar informàticament les fallades en funcionament.

### QUIN PERSONAL HI TÉ ACCÉS?

Una vegada implantat, tots els treballadors i treballadores d'aqueix servei hi poden accedir.

**ALTRES MESURES COMPLEMENTÀRIES PER A DETINDRE LES SITUACIONS DE RISC (LLISTA NO EXHAUSTIVA):**

**Millorar la informació i comunicació amb les persones usuàries**

- ✓ Informar les persones usuàries dels canvis imprevistos en l'atenció en consulta o sales (per exemple, un canvi de consulta per absència d'un professional, mitjançant un cartell a la porta habitual).
- ✓ Mantindre actualitzada i visible la senyalització que indica a les persones usuàries on dirigir-se.

**Mesures organitzatives i condicionament d'espais**

- ✓ Organitzar adequadament el mobiliari en les consultes i sales, de manera que li permeta l'eixida de la consulta en cas de necessitat.
- ✓ Evitar en consulta disposar a l'abast de les persones usuàries objectes que puguen ser utilitzats per a agredir (tissors, grapadora, marc de fotos, etc.).
- ✓ Observar si existeixen pestells en les consultes que permeten el tancament per dins, si és així, han de ser eliminats. En la mesura que siga possible, disposar de consultes interconnectades per a facilitar la fugida en cas necessari.
- ✓ Es recomana agrupar les consultes en horaris especials en una mateixa zona de l'edifici, per a no estar aïllats en casos d'emergència.

**Davant pacients amb conductes agressives en consulta o domicili**

- ✓ Establir pautes d'actuació davant l'assistència a pacients amb conductes agressives prèviament conegudes. (Acompanyament en consulta o en domicili, sol·licitud de col·laboració de les forces i cossos de seguretat de l'Estat, etc.). Per exemple: quan un pacient o familiar telefona al centre de salut per a demanar una consulta a domicili, el treballador/a ha d'estar atent al missatge de l'interlocutor per a detectar possibles missatges agressius i en tal cas anar acompanyats (company/a de treball, forces i cossos de seguretat de l'Estat).
- ✓ Disposar, almenys en taulell, d'una llista amb els números de telèfon de contacte amb les forces i cossos de seguretat de l'Estat.
- ✓ Es recomana disposar d'altres sistemes d'alerta complementaris per al seu ús fora del centre de treball. Per exemple: sistema [ALERTCOPS](#) (App gratuïta del Ministeri d'Interior).
- ✓ Informar pacients conflictius sobre els seus deures com a usuari i advertir sobre el possible caràcter delictiu de la seua conducta. Interposar denúncia davant les forces i cossos de seguretat de l'Estat en els casos necessaris.

**Formació i informació**

- ✓ Assistir als cursos de formació per a la identificació i el maneig de situacions conflictives, és una mesura clau per a minimitzar les agressions en els centres sanitaris.
- ✓ Promoure la informació i la comunicació entre els professionals (abordatge comú de les situacions conflictives, compartir experiències.). *Parlar de les agressions.*

**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.

– Guia breu per a la prevenció de les agressions en Atenció Primària.

– Informació d'interés: fitxa informativa per als treballadors E-11 "Prevenció i actuació davant una situació d'agressió".