

## **Guia breu per a la prevenció de les agressions en atenció primària**

### **Coordinació**

Servei de Prevenció de Riscos Laborals. Subdirecció General d'Administració de Personal i Salut Laboral. Direcció General de Recursos Humans.

### **Grup de treball:**

Encarna Santolaria Bartolomé<sup>1</sup>, Asunción Palop Grau<sup>1</sup>, Gema Gallego Viñas<sup>1</sup>, Amparo Asensio Ojeda<sup>1</sup>, Armando Ariel Beroiz Heiland<sup>2</sup>, Estrella Collado Rodríguez<sup>3</sup>, Vicente José Belda Torrent<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Servei de Prevenció de Riscos Laborals. Direcció General de Recursos Humans

<sup>2</sup>Centre de Salut de Salvador Pau. Departament de Salut de València-Clínica-Malva-rosa.

<sup>3</sup>Servei de Transformació del Model Assistencial. Direcció General d'Assistència Sanitària.

<sup>4</sup>Servei d'Atenció i Comunicació amb el Pacient. Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat.

**Consultat i Aprovat en Comissió Sectorial de Seguretat i Salut Laboral, de data 13/07/2021**

## **ÍNDEX**

1. Introducció .....	pàg. 4
2. Què entenem per agressió? .....	pàg. 4
3. Les agressions en atenció primària .....	pàg. 5
4. Què fer per a previndre les agressions? .....	pàg. 6
5. Què fer després d'una agressió? .....	pàg. 13
6. Material de suport .....	pàg. 14

**Annex:** qüestionari d'autovaloració per als centres d'atenció primària.

## **1. Introducció**

El Pla integral de prevenció de les agressions en l'entorn sanitari 2018-2021 constitueix el marc de referència per a la prevenció de les agressions en els centres sanitaris de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

Inclou 4 línies d'actuació i 27 mesures que aborden accions preventives i de suport, assessorament jurídic i assistència a la persona víctima de l'agressió.

Segons les dades del registre d'agressions, el risc de patir una agressió en atenció primària és major, aproximadament el doble, que en atenció especialitzada.

Aquesta guia, dirigida fonamentalment als responsables dels centres, pretén ser una eina per a facilitar l'aplicació i seguiment de les mesures preventives en atenció primària.

## **2. Què entenem per agressió?**

En el marc del Pla integral de prevenció de les agressions en l'entorn sanitari 2018-2021, s'entén per "agressió": tota actitud d'amenaça, abús verbal o físic, comportament intimidatori, atac físic, coacció o atac sexual:

- a) Que cometa qualsevol pacient o persona usuària, els seus familiars o acompanyants.
- b) Contra el personal del sector sanitari públic de la Generalitat en l'exercici de la seua professió.
- c) Amb la finalitat de causar-li un mal físic i/o psicològic.

És necessari que es donen simultàniament les tres condicions anteriors perquè l'acte violent es considere "agressió"

### ***Quins actes violents no es consideren una agressió?***

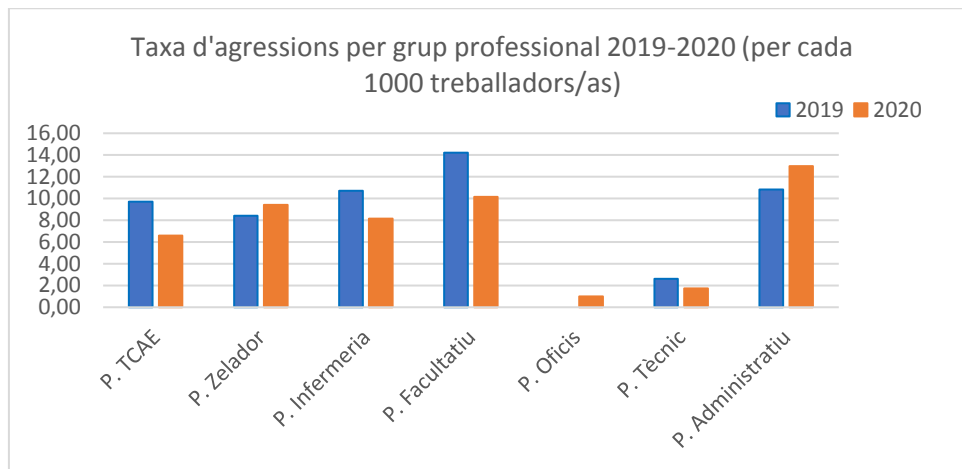
- Agressions a conseqüència d'un acte il·lícit, robatori, atracament, etc.
- Conflictes i agressions entre personal de la mateixa Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.
- Esdeveniments fortuïts que causen una lesió al professional (sense intencionalitat de causar mal).

Aquests actes violents es gestionen a través d'altres procediments de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, que no són objecte d'aquesta guia breu.

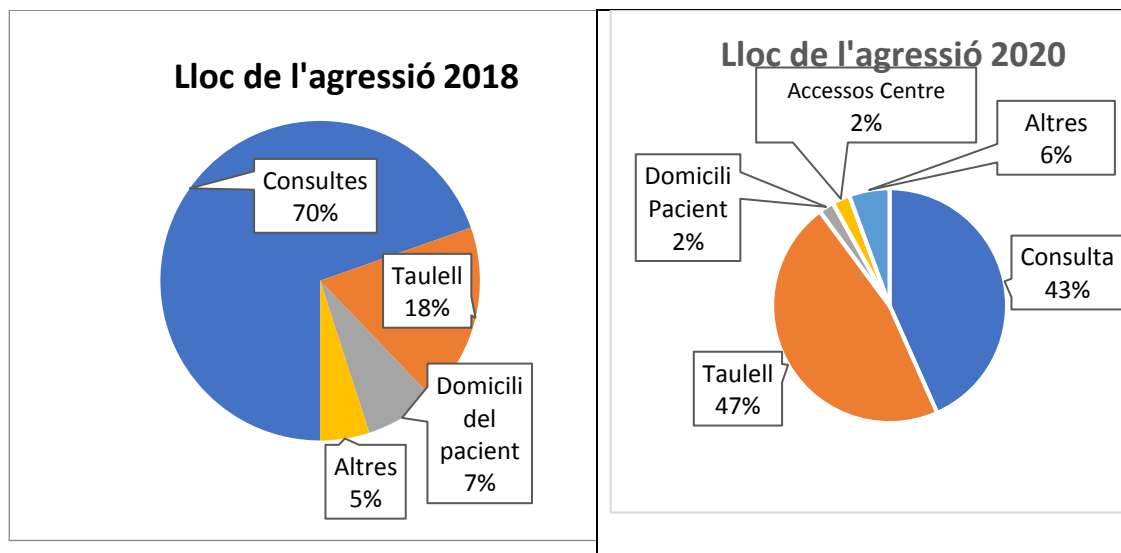
Tampoc pot considerar-se com a agressió la mera utilització per part dels usuaris dels fulls de reclamacions previstos en la normativa vigent, i també la comunicació pel professional com a resultat i amb posterioritat a la presentació d'aquesta reclamació per l'usuari, llevat que aquesta continga desqualificacions greus que puguin ser vinculades a actes violents que complisquen les tres condicions que defineixen una agressió.

### 3. Les agressions en atenció primària

En atenció primària, els grups professionals amb major risc de patir una agressió són el personal facultatiu, personal zelador i administratiu. Els llocs més conflictius són la consulta i el taulell. El 2020, la pandèmia ha provocat un canvi en el perfil de les agressions. S'han incrementat les agressions en taulell i personal administratiu, associades a factors relacionats amb l'accés als serveis..



Font: registre d'agressions de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública. Atenció primària, any 2020.



Font: registre d'agressions de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública. Atenció primària.

#### 4. Què fer per a previndre les agressions?

Les agressions tenen un origen multicausal. El context sociocultural en el qual es desenvolupa la relació assistencial actua afavorint o dificultant les possibles agressions. Existeixen factors de risc relacionats amb el lloc de treball, tant estructurals (distribució d'espais, il·luminació, condicions ambientals de les zones d'espera, etc.) com organitzatius (treball en solitari, mesures de seguretat, volum de treball, temps d'espera, etc.). Uns altres factors es relacionen amb els pacients, o amb la relació pacient-sistema sanitari (frustració, expectatives no complides, etc.).

En l'annex es facilita una eina perquè cada centre pugua identificar situacions de risc en els centres inclosos dins de la seua zona bàsica de salut i es donen orientacions sobre possibles mesures a adoptar.

##### Punts clau

**Abordatge integral:** combinació de mesures organitzatives, de seguretat i d'informació i formació.

**Mesures proporcionals al risc i adaptades a cada centre:** el risc de patir agressions i el pes dels factors que promouen la violència poden variar entre els centres, depenent de la grandària, ubicació i característiques del centre. D'altra banda, les característiques del propi centre poden fer més aconsellables o viables unes mesures preventives o altres.

**Respecte als drets del personal i de les persones usuàries:** conjugar la protecció de la salut del personal, els drets de les persones usuàries i la creació d'espais "amables i saludables per a tots i totes".

#### Amb caràcter general...

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

*Una part important de les agressions en atenció primària es produeixen per causes relacionades amb l'accés a l'assistència sanitària (demanda d'atenció immediata, demanda d'atenció sense cita, etc.) o per demandes inadequades de prestacions (baixa laboral no procedent, derivació a especialista o tractaments mèdics no indicats).*

- ✓ Millorar la informació a usuaris i pacients sobre la cartera de serveis, funcionament del centre, vies oficials per a les queixes i suggeriments (en proximitat a punts d'accés al servei/centre, sales d'espera, etc.). Per exemple, mitjançant un fullet breu propi del centre
- ✓ Disposar de la informació del funcionament del servei (horaris, formes d'accés a programes o altres serveis, forma de crida, informació de campanyes, ubicació dels serveis bàsics, tràmits administratius, etc.) de manera visible, clara i actualitzada. Evitar l'acumulació de missatges antics o desfasats. Sempre que siga possible, utilitzar pictogrames per a facilitar la comprensió a persones d'altres llengües o amb dificultats de lectoescriptura
- ✓ Informar persones usuàries de 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).
- ✓ Proporcionar informació clara sobre la forma d'accés a l'atenció d'urgència, fora de cita.
- ✓ Mantindre actualitzada i visible la senyalització que indica a persones usuàries on dirigir-se per a rebre assistència o informar-se, i també els cartells identificadors de consultes i sales.
- ✓ Mantindre visible la cartelleria oficial de Conselleria sobre el Pla integral de prevenció de les agressions en entorns Sanitaris 2018-2021.
- ✓ Gestionar de forma adequada les queixes i suggeriments. Anàlisi de les queixes i suggeriments del centre per a millorar els aspectes més febles i reforçar els aspectes positius.
- ✓ Davant determinades situacions, dur a terme accions comunitàries dirigides a la població. Intervencions coordinades amb ajuntaments i associacions (veïnals, escolars, etc.).

### Mesures organitzatives i condicionament d' espais

*Des del propi centre sanitari es poden promoure mesures organitzatives que eviten o minimitzen les agressions.*

*Si bé les condicions dels espais no poden considerar-se com a causa immediata de les agressions, aquestes poden afavorir o exacerbar tensions existents.*

- ✓ Revisar i organitzar les agendes per a minimitzar els temps d'espera.
- ✓ Gestionar les visites domiciliàries (horari, personal, ...).
- ✓ Garantir la presència i suficiència de professionals adequats en totes les franges horàries.
- ✓ Fomentar criteris d'actuació comunes entre professionals del centre, especialment en situacions més complexes. Donar la mateixa resposta davant la mateixa petició d'una

persona a diferents professionals (administració, dispensació farmacèutica, derivació a especialistes, realització de proves diagnòstiques, etc.).

- ✓ Unificar criteris de llamada a personas usuarias en sala de espera entre los profesionales del centro.
- ✓ Dissenyar els horaris de treball de manera que s'evite treballar de forma aïllada. En la mesura que siga possible, en torns amb menor nombre de persones treballant, situar-los en consultes pròximes i/o amb possibilitat d'alerta entre aquestes.
- ✓ En la mesura que siga possible, disposar de consultes interconnectades per a aquelles assistències que requereixen d'actuacions conjuntes o complementàries, com ara pediatria i infermeria de pediatria.
- ✓ Establir pautes d'actuació davant assistència a pacients amb conductes agressives prèvies conegudes (acompanyament en consulta o en domicili, sol·licitud de col·laboració de les forces i cossos de seguretat de l'Estat, etc.).
- ✓ Disposar de senyalització visible i fàcilment comprensible que facilite l'orientació de les persones usuàries en els espais d'acolliment i sales d'espera.
- ✓ Mantindre unes condicions adequades d'il·luminació, climatització, soroll, seients suficients en sales d'espera.
- ✓ Limitar l'accés de la persona usuària als diferents espais, especialment aquells destinats al personal.
- ✓ Realitzar enquestes a persones usuàries sobre el coneixement dels processos realitzats en el centre (citació, assistència, tràmits administratius, etc.) i reforçar els aspectes informatius més febles.

### Formació i informació del personal

*La major part de les conductes violentes que es produeixen en atenció primària no són premeditades ni deliberades. Moltes d'elles són conseqüència de frustracions i tensions que la persona usuària projecta sobre el professional. La formació del personal en la identificació i el maneig de situacions conflictives és una mesura clau per a minimitzar les agressions en els centres sanitaris.*



- ✓ Incloure les agressions a professionals (prevenció i actuació posterior) en les sessions de formació departamental.
- ✓ Incloure les agressions a professionals (prevenció i actuació posterior) en les sessions del centre.
- ✓ Promoure la informació i la comunicació entre professionals (abordatge comú de les situacions conflictives, compartir experiències, etc.). "Parlar de les agressions."
- ✓ Organitzar i fomentar la participació en cursos i tallers sobre millora de les habilitats comunicatives en l'atenció al públic, i també en tècniques de maneig de conflictes.
- ✓ Proporcionar formació específica en protocols de maneig del pacient psiquiàtric i atenció a drogodependències des d'atenció primària.
- ✓ Posar a la disposició de tot l'equip la *Guia per a personal en l'entorn sanitari* i la *Fitxa informativa E-11* (disponibles en la pàgina web institucional).
- ✓ Millorar la formació i informació dels treballadors i treballadores sobre l'aplicació "Codi alerta": funció i ús..
- ✓ Davant noves incorporacions de personal, informar-los del Pla i del procediment de gestió de les agressions. Entregar-los la Fitxa informativa E-11 i la *Guia per a personal en l'entorn sanitari*. Explicar-los el funcionament del Codi alerta. Aclarir qualsevol dubte que tinguen sobre aquest tema. Es recomana disposar d'una guia d'acolliment en el centre de treball amb explicació del funcionament i organització internes.

### Mesures de seguretat

*Existeixen diverses mesures i dispositius de protecció que poden ser utilitzades per a millorar la seguretat en els centres sanitaris. Aquestes mesures no són suficients per si mateixes, sinó complementàries a la resta de mesures. Han de ser proporcionals al risc. Algunes d'aquestes no són aplicables amb caràcter general a tots els centres, sinó que requereixen una valoració prèvia individualitzada.*

- ✓ Revisar la xarxa de connexió del Codi alerta en tots els torns de treball. Tots els ordinadors amb atenció al públic han d'estar interconnectats, de manera efectiva, en tots els torns de treball, per a obtenir l'ajuda més ràpida en cas d'alerta. La icona del cercol salvavides ha d'estar sempre visible (no ocult) en pantalles amb atenció al públic..

- ✓ Disposar, almenys en taulell, d'una llista o números de telèfon de contacte de les forces i cossos de seguretat de l'estat més pròxims.
- ✓ Mantindre contactes i coordinació amb els interlocutors policials sanitaris.
- ✓ Valorar altres sistemes de seguretat: vigilant de seguretat, videovigilància en determinades zones..

### Algunes mesures complementàries...

#### ...en consulta

- ✓ Disposar de sistemes de gestió de torns i instal·lació de pantalles que oferisquen informació sobre cartera de serveis, formes d'accés, etc.
- ✓ Informar sobre el funcionament del sistema de crida per torn i de l'atenció per prioritat.
- ✓ Informar addicionalment en situacions de demora, necessitat d'eixides a atendre situacions urgents.
- ✓ Informar de la possibilitat de consulta telefònica en determinats casos.
- ✓ Organitzar adequadament el mobiliari en les consultes i sales, de manera que permeta l'eixida del professional en cas de necessitat.
- ✓ Eliminar pestells en les consultes que permeten el tancament per dins.
- ✓ Evitar disposar a l'abast de persones usuàries objectes que puguen ser utilitzats per a agredir (tissores, grapadora, marc de fotos, etc.).
- ✓ Es recomana agrupar les consultes en horaris especials en una mateixa zona de l'edifici, per a no estar aïllats en casos d'emergència.
- ✓ Disposar d'elements d'entreteniment en sales d'espera (cartells, pantalles, contes o jocs en àrees de pediatria, etc.). Les pantalles, a més de distraure, poden servir per a informar sobre l'organització del centre, serveis prestats, etc.

#### ...en taulells

- ✓ Organitzar recursos i cues en funció de franges horàries, segons afluència.

- ✓ Disposar de sistemes de gestió de torns i instal·lació de pantalles que oferisquen informació sobre cartera de serveis, formes d'accés, etc....
- ✓ Davant incidències en la citació (anul·lació o canvi de cita, per exemple), informar de manera efectiva a pacients.
- ✓ Revisar el disseny d'espais de treball: limitació clara dels espais de treball d'ús exclusiu per a personal. Vies d'eixida alternatives per a professionals. Garantir privacitat en l'atenció: bandes limitadores en el sòl. Si és possible, disposar de control visual dels accessos. Els apantallaments dels taulells no estan aconsellats de manera generalitzada, però poden estar aconsellats en determinats centres.
- ✓ Adequar condicions ambientals (il·luminació, soroll, corrents d'aire, etc.).
- ✓ Fomentar l'ús de la cita prèvia per internet o a través de l'aplicació mòbil APP GVA+Salut.

### ... Davant pacients amb comportaments agressius

- ✓ Disposar d'un protocol d'actuació davant l'assistència d'un pacient conflictiu conegut, que incloga, si és necessari, la visita amb acompanyament per altres professionals.
- ✓ 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.
- ✓ Mediació a través de familiars. Promoure consultes acompanyades per familiars, en els casos necessaris
- ✓ Millorar la coordinació amb treballador/a social, unitats de salut mental i conductes addictives corresponents.

### ... en l'atenció domiciliària

- ✓ Revisar protocol de recollida d'avisos: protocol·litzar alguna pregunta per a valorar possibles circumstàncies propiciatòries d'agressions (actituds de violència manifesta, abús de substàncies, etc.)

- ✓ Protocol·litzar actuacions davant possibles situacions conflictives i d'agressió fora del centre de treball
- ✓ Coordinar actuacions amb forces i cossos de seguretat: avisar quan es prevegen desplaçaments a zones o domicilis conflictius.
- ✓ En la mesura que organitzativament siga possible, i que la gravetat del cas ho requerisca, realitzar acompanyament per un altre professional a domicilis on prèviament hi haja hagut alguna situació conflictiva o agressió. Si és possible i en cas necessari, organitzar l'assistència per un altre professional amb qui no hi haja conflictes previs.
- ✓ Es recomana usar sistemes d'alerta: sistema AlertCops (app gratuïta del Ministeri d'Interior). En funció del risc de cada centre, es pot implantar sistemes alternatius i/ o complementaris d'alerta (polsadors mòbils, per exemple).

## **5. Què fer després d'una agressió?**

El Pla integral de prevenció de les agressions en l'entorn sanitari 2018-2021 inclou el procediment d'actuació després d'una agressió..

### **Punts clau**

- ✓ Donar suport institucional a la víctima de l'agressió.
- ✓ Acompanyament. No deixar sola a la víctima en les primeres hores després de l'agressió. Ajudar-la en els tràmits posteriors
- ✓ És important que totes les persones del centre coneguen el procediment d'actuació després d'una agressió.

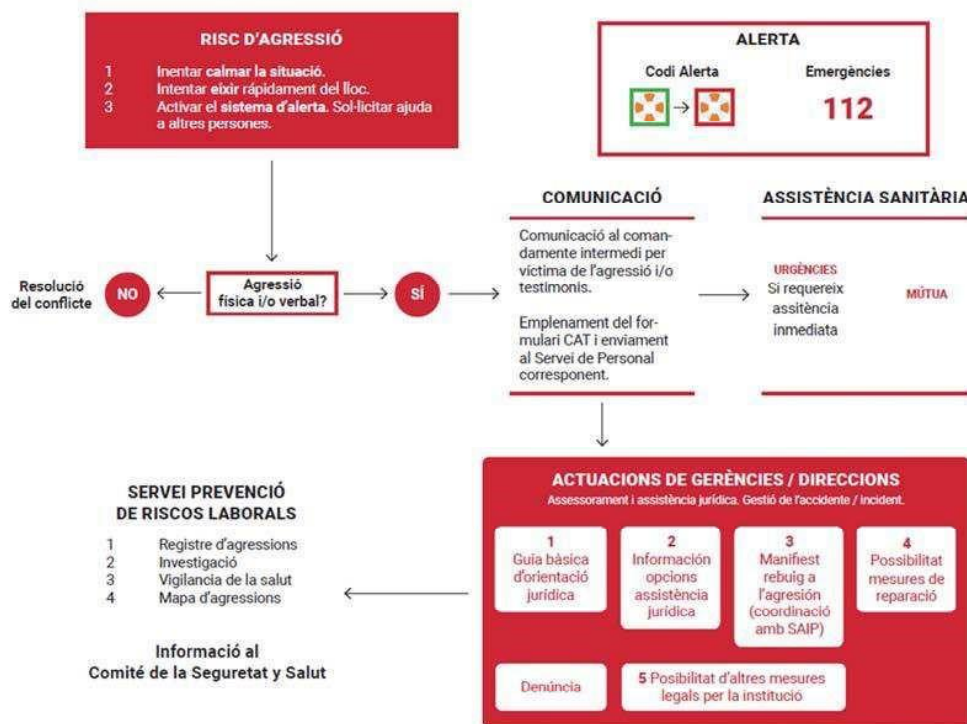
### **Actuacions immediates**

- ✓ Garantir la primera assistència sanitària, si és necessària.
- ✓ Si ha patit algun mal per a la seua salut, amb caràcter general s'haurà de remetre a la mútua, amb la seua còpia del formulari CAT. Si és urgent, l'atenció sanitària la rebrà en el mateix centre o a través del Servei d'Emergències Sanitàries (112).
- ✓ No deixar sola la víctima de l'agressió en les primeres hores

**En les hores o dies posteriors**

- ✓ Comunicar l'agressió mitjançant el formulari CAT. Entregar una còpia a la persona treballadora i fer arribar una altra còpia al seu servei de personal corresponent
- ✓ Informar la víctima de l'agressió de la possibilitat i dret de realitzar la denúncia i acompanyar-la si així ho desitja.
- ✓ Assessorament/informació sobre els processos que tindran lloc després de la comunicació de l'agressió (assessorament i assistència jurídica, assistència sanitària, assistència psicològica, investigació de les causes de l'agressió, vigilància de la salut).
- ✓ Col·laborar amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals en la investigació de les causes de les agressions, amb la finalitat d'evitar la seua repetició.
- ✓ Adopció, si fora necessari, de mesures de reparació.

**Què fer davant d'una agressió?**



## **6. Material de suport**

En la pàgina web de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública ([www.san.gva.es](http://www.san.gva.es)), dins de la informació laboral de l'apartat recursos humans, pots trobar diferents recursos per a la prevenció de les agressions i les pautes d'actuació en cas de patir una agressió.

- **Pla integral de prevenció de les agressions en l'entorn sanitari 2018-2021.** Inclou les mesures que la Conselleria està posant en marxa enfront de les agressions en els pròxims anys, organitzades per línia d'actuació. En el seu annex s'inclou el procediment d'actuació en cas de patir una agressió.
- **Fitxa informativa E11 "Prevenció i actuació davant una agressió".** Conté consells generals per a la prevenció i per a l'actuació posterior en cas d'agressió. Dirigida a tots els treballadors i treballadores de la Conselleria.
- **Fitxa de bones pràctiques "Agressions (violència externa)"** Dirigida a tots els comandaments intermedis, com a direccions de zona bàsica i coordinacions mèdiques i d'infermeria. La seua labor en la prevenció de les agressions i la seua actuació en cas d'agressió són de gran importància. En aquesta fitxa trobaran una orientació per a facilitar-los la seua tasca.
- **Guia per a personal en l'entorn sanitari.** Fullet que inclou recomanacions bàsiques i generals d'actuació davant una agressió. Dirigida a tots els treballadors i treballadores de la Conselleria.
- **Cartells de la campanya "Recuperem el respecte".** Campanya dirigida a la població. Mantindre visibles en el centre de treball.

## ANNEX

### **Qüestionari d'autovaloració per als centres d'Atenció Primària**

L'objectiu d'aquest qüestionari és facilitar una eina per a **identificar factors de risc d'agressió en els centres d'Atenció Primària i promoure l'aplicació de mesures preventives.**

Permet a cada centre sanitari fer una **autovaloració**, identificant factors de risc sobre els quals el mateix centre pot actuar. Cada centre és diferent, per això els aspectes positius que cal reforçar i les deficiències que cal corregir també seran diferents. Recordeu que les agressions tenen un origen multicausal i no són vàlides solucions úniques per a tots els centres.

El qüestionari pot ser utilitzat també per les Unitats de Prevenció de Riscos Laborals

#### **IDENTIFICACIÓ DEL CENTRE**

CENTRE DE TREBALL:

ADREÇA:

**Data de valoració:**

Requisit a verificar	Sí	No	Observacions	Críteris / Acció correctora
<b>ESP AIS</b>				
<b>1. Taulell</b>				
Es produeixen amb freqüència aglomeracions de pacients en temps / espai				Millorar els recorreguts de cues, organitzar horaris de les activitats per a minimitzar solapaments (ex.: horaris de diferents tècniques, programes, etc.), redistribuir espais, etc. Informar els pacients d'altres opcions més autònomes per a la gestió de cites: internet (cita prèvia) i mòbil (APP GVA+Salut)
La disposició del taulell permet l'entrada/eixida per via alternativa en cas necessari				Estudi de la distribució i ubicació del lloc de treball
Hi ha senyalització / delimitació de zones d'ús exclusiu per a personal en taulells				Senyalització, fins i tot delimitació, si escau, de zones de circulació i de treball
Als taulells hi ha garantia de privacitat en l'atenció i informació a les persones usuàries				Adequació d'espais per a garantir la privacitat de les persones usuàries / bandes sòl
Les condicions ambientals són adequades (il·luminació, climatització, soroll)				Adequació de condicions ambientals
Taulell envidrat				Valorar instal·lació de mampares
Hi ha control visual de zones d'accés				El control visual els accessos pot agilitar la resposta davant d'una possible agressió
Sistema de gestió de torns (màquina expenedora de tiquets)				És convenient disposar d'un sistema de gestió de torns
<b>2. Sales d'espera</b>				
Sistema de gestió de torns (pantalla, crida, llista a la porta, etc.)				És convenient disposar d'un sistema de gestió de torns que preserve la confidencialitat de persones usuàries, així com informar de les incidències
Informació sobre incidències i retard en l'assistència				
El disseny de les sales d'espera és confortable i el seu manteniment correcte (seients suficients, climatització, il·luminació, activitats d'entreteniment en pediatria, etc.)				Adequar disseny i manteniment per a millorar el confort de persones usuàries
Control visual de sales d'espera				El control visual de sales d'espera pot agilitar la resposta davant d'una possible agressió
<b>3. Consultes o altres sales</b>				
Existència de pestells que permeten tancar consultes per dins				Les consultes no han de permetre el tancament per dins



Els espais permeten la privacitat en l'atenció a pacients				Adequar espais per a garantir la privacitat necessària
Consultes interconnectades (especialment aquelles en què els professionals poden prestar assistència conjunta; ex.: pediatria i infermeria de pediatria)				La interconnexió de consultes facilita la comunicació dels professionals, a més de proporcionar una via alternativa d'eixida en cas necessari
Disposició de mobiliari que permeta l'eixida, en cas necessari				Si és possible, el mobiliari ha de disposar-se de manera que deixi una via d'eixida al professional
Agrupament de consultes en horaris especials (vesprades, dissabtes, etc.)				És recomanable que en horaris especials s'agrupen les consultes en una mateixa zona de l'edifici, per a no estar aïllats en casos d'emergència
<b>INFORMACIÓ A PACIENTS I ALTRES PERSONES USUÀRIES</b> (Es refereix a informació a priori, no a demanda)				
<b>1. Senyalització</b>				
En accedir al centre, hi ha senyalització que informa el pacient sobre on cal dirigir-se per a rebre assistència o informar-se				En proximitat dels accessos, senyalitzar els punts d'atenció i rutes a sales d'ús freqüent (extraccions, vacunes, cures, etc.)
Les consultes, sales de capellans, extraccions, gimnàs, etc., estan identificats amb cartells o rètols				Identificar els locals on es presta assistència o informació, especificant horaris (si escau)
<b>2. Funcionament del centre</b>				
Informació relativa a l'accés als diferents serveis prestats: horaris, condicions i formes d'accés, organització de les urgències, etc.				Millorar la informació als pacients dels processos administratius i assistencials de l'assistència sanitària
Informació relativa a tràmits administratius: renovació de SIP, justificant de visita, obtenció de còpies d'informes relatius al seu estat de salut, presentació de suggeriments, queixes o reclamacions, etc.				
Davant d'incidències, s'informa de manera efectiva els pacients (anul·lació o retard de cites, fallades informàtiques, etc.)				Millorar la cobertura i l'efectivitat de la informació als pacients davant d'incidències
Es realitzen enquestes als pacients sobre el seu coneixement dels processos realitzats en el centre (citació, assistència, tràmits, etc.)				Analitzar el coneixement dels pacients sobre la informació que els processos realitzats. Reforçar les àrees informatives més dèbils
<b>MESURES DE SEGURETAT</b>				
<b>1. Codi Alerta (icona flotant "cercol salvavides")</b>				
<b>Disponibilitat</b>				
El Codi Alerta està instal·lat i sempre visible (no ocult) en totes les pantalles on s'atén persones usuàries				Revisar amb Informàtica la instal·lació en tots els equips que ho necessiten Revisió periòdica
La xarxa de connexió de les pantalles és correcta (l'alerta salta en les pantalles				Adequar la connexió de pantalles en tots els horaris, per a

desitjades) en tots els horaris de treball (matins, vesprades, atenció continuada)				minimitzar el temps de resposta davant d'una alerta
<b>Funcionament</b>				
Els treballadors/es estan instruïts sobre el Codi Alerta (coneixen la icona, saben per a què serveix, saben activar-lo amb el teclat i amb el ratolí, saben desactivar-lo en cas de falsa alarma, es fan simulacres, etc.)				Reforçar la informació sobre Codi Alerta. Informació periòdica, tindre en compte noves incorporacions
<b>2. Altres mesures de seguretat</b>				
Coordinació amb Ajudes Externes				Disposar de llistat de policia i/o guàrdia civil més pròxims i (fàcilment accessible)
Disponibilitat d'altres mesures de seguretat (vigilància de seguretat, polsadors o polseres portàtils, videovigilància, etc.)				La necessitat de mesures de seguretat addicionals varia segons el centre de treball, en funció del risc. Valorar l'adequació de les mesures disponibles
<b>ATENCIÓ DOMICILIÀRIA I ATENCIÓ CONTINUADA</b>				
Davant d'una sol·licitud d'assistència domiciliària urgent, s'inclou en el protocol alguna pregunta per a valorar, a priori, el risc d'agressió (agressivitat manifesta, falta d'adherència a tractament farmacològic en determinades malalties, etc.)				Protocol·litzar alguna pregunta per a valorar possibles circumstàncies propiciatòries d'agressions (actituds de violència manifesta, abús de substàncies, etc.)
Hi ha zones conflictives en l'àrea d'influència del centre				Contactar amb l'Interlocutor Policial Sanitari
S'inclou algun protocol de coordinació amb forces i cossos de seguretat per a assistència en domicilis/avisos prèviament conflictius				
Hi ha un protocol d'actuació davant de possibles situacions de conflicte i agressió fora del centre de treball				Protocol·litzar actuacions davant de possibles situacions conflictives i d'agressió fora del centre de treball Activar Sistema Alert-Cops per a atenció domiciliària
<b>INFORMACIÓ I FORMACIÓ A TREBALLADORS I TREBALLADORES (inclosos els comandaments intermedis)</b>				
Els treballadors/es estan informats en prevenció de les agressions (guia, fitxa informativa, etc.)				Proporcionar informació per a la prevenció d'agressions
Els treballadors/es estan formats en prevenció de les agressions (tècniques i habilitats comunicatives, maneig de situacions conflictives)				Promoure i facilitar la formació del personal en prevenció de les agressions (ex.: "Prevenció de les agressions en l'entorn sanitari", SPRL - EVES)

Els treballadors/es estan informats sobre les actuacions després d'una agressió (comunicació, assistència sanitària, assistència jurídica, vigilància de la salut, etc.)				Millorar la informació sobre actuacions després d'una agressió
Els comandaments intermedis estan informats de les actuacions després d'una agressió				Millora la informació de comandaments intermedis sobre la seua actuació després d'una agressió (fitxa de bones pràctiques)
<b>ALTRES MESURES</b>				
Cartelleria del Pla de la Conselleria visible en portes d'accés, sales d'espera i taulells				Instal·lar de manera visible la cartelleria del Pla