

FITXA INFORMATIVA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

CODI ALERTA

E-19

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

Com identifique l'aplicació 'Codi Alerta'?

- La identificaràs en la pantalla d'ordinador per la seua icona de **"cèrcol salvavides"**. És una **icona flotant** en pantalla, que **es pot moure** de lloc, arrossegant-la.
- La icona de "cèrcol 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**. És molt important mantindre actualitzat el grup d'ordinadors que es desitgen connectar, solucionant les possibles fallades de funcionament i millorant els grups de manera contínua.

Com funciona?

Inicialment es necessari que el comandament intermedi **definisca en Informàtica** del departament de salut els **ordinadors a connectar entre si**, els quals constituïran un grup.

Per a definir el grup/s d'ordinadors connectats entre si, s'ha de considerar:

- L'aplicació permet configurar **diferents grups**, de tal manera que cada ordinador rep les alarmes del grup o grups en els quals s'haja configurat. Per exemple, l'ordinador de taulell pot pertànyer a tots els grups i, per tant, rebre totes les alertes, o es pot configurar un grup per als ordinadors de planta baixa i un altre grup per als ordinadors de la primera planta.
- Las modificacions en llocs i centre de treball poden afectar el funcionament i la utilitat de l'aplicació.
- El grup necessari en alguns horaris de treball pot ser diferent del necessari en una altra franja horària (ex. atenció continuada).

Quan una persona usuària activa l'alerta en el seu ordinador:

- en l'ordinador on s'ha iniciat l'alerta, la icona canvia a color roig i dins apareixerà el nombre dels ordinadors en els quals ha saltat l'avís. L'alerta no emet cap so que puga advertir del seu ús a la persona agressora.

CODIGO ALERTA es una aplicación que se activa de un modo muy sencillo y pone una alerta en tantos ordenadores como se desee, emitiendo un mensaje que alerta sobre una agresión en un determinado lugar. Por ejemplo en el ámbito de urgencias del Hospital Pened, el mensaje lo recibirían todos los ordenadores del servicio, más el ordenador de seguridad, aproximadamente 30 ordenadores.

El mensaje de alarma en activo de un modo muy sencillo, bien por una combinación de teclas, bien haciendo doble clic sobre el icono de la aplicación, de tal manera que el usuario que genera la alerta sabe inmediatamente cuantos ordenadores han recibido el aviso.



- es mostra de manera instantània una imatge amb l'avís en la pantalla de la resta d'ordinadors del seu grup/s. En aquest avís s'indica l'ordinador des del qual s'ha activat l'alerta (ex. *Ajuda urgent per a la consulta 2*).

Les persones que reben el missatge d'alerta poden prémer en la imatge el botó **"Ja vaig"**. En prémer-lo, la persona en situació de perill rep immediatament un missatge en la seua pantalla que algú l'ha llegit i acudeix cap a ella (ex. *L'usuari de la consulta 3 acudeix en la seua ajuda*). La simple presència d'altres persones pot ser dissuasiva i desistir de l'actitud agressiva.

Com active el Codi Alerta?

El missatge d'alerta es pot activar indistintament de dues formes:

- fent **dobte clic sobre la icona** de l'aplicació (**"cèrcol salvavides"**).
- mitjançant **teclat**, prement una o diverses tecles, segons s'haja definit en Informàtica.

Com desactive una falsa alerta (activació per error/simulacre)?

A vegades en intentar arrossegar la icona a un altre punt de la pantalla o per a fer una prova de funcionament, generem una falsa alerta. És important desactivar qualsevol falsa alerta perquè un ús inadequat pot restar credibilitat a un possible avís real.

Les falses alertes es desactiven prement amb el **botó dret sobre la icona**.

Quin personal hi té accés?

Una vegada implantat en un centre de treball o servei, tots els treballadors i les treballadores poden accedir-hi, sempre que compten amb un ordinador en el qual activar o rebre l'alerta.

ALTRES MESURES COMPLEMENTÀRIES PER A PREVINDRE AGRESSIONS (LLISTAT NO EXHAUSTIU)

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 puguin ser utilitzats per a agredir (tissores, grapadora, marc de fotos ...).
- ✓ Eliminar/inutilitzar pestells en la part interior de les portes de les consultes i sales. 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:

- ✓ Disposar, almenys en taulell, d'un llistat amb els números de telèfon de contacte amb les forces i cossos de seguretat de l'estat (FCSE).
- ✓ Establir pautes d'actuació prèvies davant l'assistència a pacients amb conductes agressives conegudes (acompanyament en consulta o en domicili, sol·licitud de col·laboració de les FCSE ...).
- ✓ Fora del centre de treball, es recomana usar altres sistemes d'alerta: **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:

- ✓ Millorar la formació en la identificació i el maneig de situacions conflictives. Es 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.
- Formulari CAT per a la comunicació de les agressions.
- Guia breu per a la prevenció de les agressions en Atenció Primària.
- Fitxa informativa E-11 "Prevenció i actuació davant una situació d'agressió".