

AGRESSIONS (VIOLÈNCIA EXTERNA)

BP-01

FITXA DIRIGIDA A: Comandaments intermedis (Prefectures 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.

No es considera agressió:

- ✓ Actes violents a conseqüència d'un acte il·lícit, robatori, atracament.
- ✓ Els conflictes i violència entre personal de la pròpia Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.
- ✓ Els esdeveniments fortuïts que causen una lesió al professional sense intencionalitat de causar mal.
- ✓ La mera utilització per part dels usuaris de les fulles de reclamacions previstes en la normativa vigent, llevat que la mateixa continga desqualificacions greus que puguen ser vinculades a actes violents que complisquen les tres condicions que defineixen una agressió.

2. Prevenció de les agressions

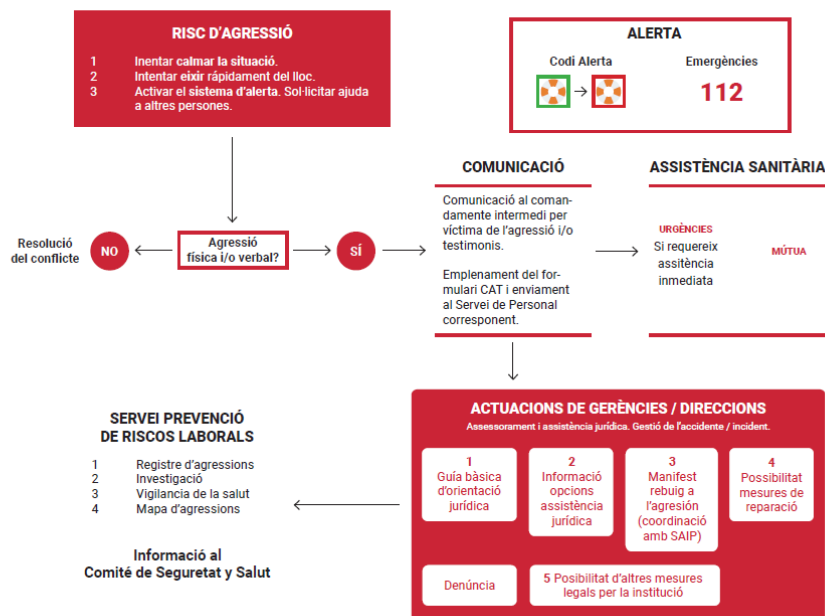
- ✓ Informa't del **Pla integral de prevenció de les agressions en l'entorn sanitari** i del **Procediment de gestió de les agressions al personal del sector sanitari**. Coneix el circuit de gestió establert en el teu centre de treball.
- ✓ Per a atenció als processos de comunicació i informació a persones 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 les fitxes informatives E-11 i E-19**.
- ✓ 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 llau 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 les fitxes informatives **E-11 i E-19** i la Guia per a personal en l'entorn sanitari. Aclareix qualsevol dubte que tinguen 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. Fa costat a la víctima de l'agressió. Intenta no deixar-la sola en les primeres hores després de l'agressió. Informa'l del procediment per a l'assistència sanitària i jurídica.
- ✓ **Emplena el formulari CAT** per a la comunicació de l'agressió. Lliurament 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 remet-la a l'entitat col·laboradora o mútua amb la seua 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 ho oblidis!
- ✓ 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 la seua 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.
- Formulari CAT per a la comunicació de les agressions.
- Guia per al personal en l'entorn sanitari.
- Guia breu per a la prevenció de les agressions en Atenció Primària.
- Fitxes informatives per als treballadors: E-11 Prevenció i actuació davant una situació d'agressió. E-19 Codi Alerta