

## FITXA INFORMATIVA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

**CODI ALERTA**

**PS-02**

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.
- Les 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 pugua advertir del seu ús a la persona agressora.



- 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 (tissors, 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" – "Prevenició de riscos laborals"

- Pla integral de prevenició de les agressions en l'entorn sanitari.
- Formulari CAT per a la comunicació de les agressions.
- Guia breu per a la prevenició de les agressions en Atenció Primària.
- Fitxa informativa PS-01 "Prevenició i actuació davant una situació d'agressió".