

## **4.2. Protocol d'actuació en situacions d'assetjament i/o violència procedent d'usuaris**

### **4.2.1. Introducció**

Les accions posteriors a un incident han d'anar dirigides a emparar el professional agredit i a organitzar el procediment de resposta amb un conjunt d'actuacions per a reduir al mínim les repercussions de la violència i procurar que no es tornin a repetir.

Per tant, en cas de produir-se un episodi d'aquest tipus ha de començar un pla de resposta integral que ha d'incloure els eixos següents:

1. Atenció sanitària
2. Comunicació interna
3. Conformació de l'equip de valoració
4. Desenvolupament de l'expedient d'investigació
5. Registre de l'incident

En aquesta *Guia* descrivim una proposta estàndard de circuit (Annex 1) que cada institució en funció de la seva dimensió, tipologia organitzativa i complexitat hauria d'adaptar a la seva realitat.

### **4.2.2. Població afectada**

Totes les persones que presten servei en el centre de treball. En aquest concepte incloem els professionals de la Institució, el personal voluntari i col·laborador i els treballadors subcontractats.

### **4.2.3. Tipologia d'incident**

Es consideraran inclosos, a efectes de l'aplicació d'aquest procediment, el següents tipus d'agressions d'usuaris o tercers a la població afectada en el punt 4.2.2.

1. Agressions físiques, psíquiques i verbals de qualsevol naturalesa (incloses amenaces, coaccions, intimidacions, insults o qualsevol tipus de vexació).
2. Agressions i assetjaments sexuals.
3. Dany a la propietat personal o a les instal·lacions.

#### 4.2.4. Actuacions durant l'exposició a l'actuació violenta

a) Si les situacions de conflicte i de risc d'agressió no es reconeixen, no és possible reconduir-les i actuar anticipadament. La previsibilitat i l'anticipació són fonamentals per evitar o minimitzar una situació violenta. Cal evitar les provocacions i conservar l'autocontrol i ser assertius per tal de no augmentar sinó reduir el nivell d'agressivitat. És necessari:

- Parlar amb correcció, defugint entonacions tallants o altisonants.
- Procurar donar les màximes explicacions possibles i amb claredat.
- No mostrar prepotència.
- No verbalitzar amenaces, insults o coaccions.
- Evitar la crítica i el rebuig de les demandes i les opinions del pacient o familiar.
- Dirigir al pacient o al familiar que protesta cap a la persona o departament que correspongui per tal d' aclarir els seus dubtes i/o a l'Oficina d'atenció a l'usuari (o àmbit similar amb el nom corresponent) per realitzar les seves reclamacions o queixes.
- Evitar les interrupcions o realitzar altres activitats mentre s'està atenent a un pacient o acompanyant.

b) El professional ha de saber observar la comunicació no verbal de l'individu, com són els canvis del to de veu, l'actitud continguda, la situació de les seves mans, la mirada fixa sense parpelleig, amb fixació del cap, pal·lidesa, sudoració, inquietud motora, repetició de frases... En aquestes condicions, l'agressió física pot sorgir en qualsevol moment, per la qual cosa s'han de prendre sempre les mesures preventives necessàries perquè no succeeixi. S'ha de tenir prevista una sortida de fuga física de la situació. Davant de certes conductes dels pacients o acompanyants és necessari posar-se en alerta si s'observa que:

- Parla fent servir paraules grolleres.
- Hi ha tensió muscular i actitud generalitzada en flexió i canvis de postura freqüents i ràpids sense finalitat concreta o detenció sobtada de tot moviment.
- La mirada és directa i fixa o estableix contacte ocular prolongat. Quan l'atac és imminent la majoria de persones fixaran la mirada en el punt que agrediran.
- Fa demandes poc raonables o sense sentit.
- Senyala amb el dit, tanca les mans formant punys, prem objectes.
- La seva conducta és destructiva d'objectes.
- El discurs és paranoic o coaccionador.

- Contracció labial que permet veure les dents o contracció dels masseters.
- c) En cas que la tensió augmenti, es recomana deixar parlar a l'usuari i/o al familiar per tal de que expressi els seus sentiments, inquietuds, etc, i així alliberi tensió.
- d) Avisar a un altre professional, tant per tenir recolzament dissuasori, com si és materialitza l'agressió perquè hi hagi testimonis en cas d'agressions. Segons el lloc de treball i davant la possibilitat d'estar sol en un departament es recomana avisar al personal de seguretat o als altres professionals mitjançant els sistemes establerts per a aquesta finalitat i connectats a diferents punts (per exemple timbres, telefonades, etc.). Si no existeix, recomanem establir un circuit intern i propi per a cada Institució.

Un dels principis de la prevenció és evitar les situacions de risc, però si malgrat la detecció i gestió de la situació potencialment agressiva no s'ha pogut evitar-la o reconduir i un treballador ha estat agredit física o verbalment, caldrà seguir el procediment que es detalla a continuació.

Així mateix, els responsables dels serveis, departaments i/o unitats corresponents vetllaran perquè es compleixi el procediment, alhora que procuraran fer-lo conèixer als seus col·laboradors, especialment en aquells aspectes que els afectin directament.

#### **4.2.5. Atenció sanitària**

En primera instància, en cas de produir-se una agressió, el professional ha de disposar de tractament mèdic immediatament després de produir-se l'incident. El professional afectat s'adreçarà a la delegació de la Mútua/ servei d'urgències propi o el que correspongui, perquè se li presti l'assistència sanitària necessària, així com per rebre el corresponent document de lesions.

#### **4.2.6. Comunicació interna**

La persona afectada o el seu comandament comunicarà l'incident tant aviat com sigui possible, per tal de notificar i registrar les dades més rellevants de l'agressió. En absència i/o impossibilitat del professional directament afectat, la notificació podrà ser realitzada per altres comandaments, representació social, etc, amb l'objectiu de deixar constància detallada de l'incident.

Aquesta comunicació es farà mitjançant el *Full de registre d'incidències* (Annex 4). Aquest ha d'estar a disposició de qualsevol professional a la intranet/portal de l'empleat i una vegada omplert s'enviarà al Servei de Prevenció. Si l'entitat no disposa d'aquest departament, haurà d'arribar a la Direcció de personal, i en absència, a la Direcció/Gerència del centre.

Si no es disposa d'una eina telemàtica, el *Full de registre d'incidències* en format paper ha d'estar a l'abast del personal i l'entitat ha de disposar d'un adequat circuit perquè aquest full no es perdi o es retardi i pugui arribar, en temps i forma a qui correspon.

Els comandaments de referència hauran d'informar a qui s'escaigui, en funció del que estableix el circuit d'incidències propi de cada organització.

Si la situació de violència es produeix fora de les instal·lacions de l'entitat, el treballador agredit a conseqüència del seu treball, en el moment que la situació ho permeti ho posarà en coneixement del seu comandament directe. Un cop arribi al seu centre de treball se seguirà el protocol que està previst en aquest apartat.

#### **4.2.7. L'equip de valoració**

Rebuda la comunicació indicada en el paràgraf anterior, s'iniciarà un procés instructor mitjançant la constitució d'un equip de valoració conformada pel Servei de Prevenció, la direcció de Recursos Humans o les direccions i/o professionals que l'entitat decideixi.

En funció de la informació disponible es decidirà si existeixen o no indicis suficients per obrir un expedient d'investigació. Totes les agressions físiques en què s'hagin produït danys, o bé en aquelles agressions que per les seves característiques s'estimi oportú, es realitzarà una investigació dels fets. Així mateix, si és considera que ha existit agressió es realitzarà la comunicació oficial a la Mútua d'accidents.

#### **4.2.8. Desenvolupament de l'Expedient d'Investigació**

L'equip de valoració recollirà de la persona agredida i/o assetjada, de forma personal i directa, la informació que consideri necessària, incloent el relat concret dels actes, fets o incidents, i la identificació de qui suposadament hagi o hagin dut a terme l'agressió i la de possibles testimonis de la mateixa, així com d'altres persones possiblement afectades.

L'equip de valoració portarà a la pràctica quantes diligències, proves i actuacions estimi convenientes per a l'esclarament dels fets imputats i per complementar l'expedient d'investigació. Es donarà audiència a totes les parts, testimonis i altres persones que es consideri que hagin d'aportar informació. Totes han de ser advertides sobre el deure de guardar confidencialitat i sigil sobre la seva intervenció i de quanta informació tinguessin coneixement per a la seva participació en el procés.

Totes les actuacions de l'equip de valoració es documentaran per escrit, aixecant-se les corresponents actes que, en els casos d'incloure testimonis o declaracions, seran subscrietes, donant conformitat al fet que el transcrit es correspon fidelment amb les al·legacions o les declaracions efectuades.

En les seves compareixences davant l'equip de valoració, tot professional podrà acudir assistit per un representant legal dels treballadors/es, de la seva elecció, o amb una persona de confiança.

Aquest procés finalitzarà amb l'elaboració d'un Informe de conclusions on es dictaminarà o es recomanarà a la direcció executiva les actuacions corresponents: marcatge a la història clínica (Annex 5), informació a l'usuari (Annex 6), mesures preventives o proposta de judicialització i en el cas que sigui materialment possible, la reubicació del professional afectat i/o de l'usuari agressor. Les mesures derivades de les investigacions es donaran a conèixer al Comitè de Seguretat i Salut i a la comissió multidisciplinària per a la prevenció de la violència si existeixen en el sí de l'organització.

L'expedient complet serà custodiat per la Direcció de Recursos Humans, amb garantia de secret professional i confidencialitat dels seus components sobre el mateix.

#### **4.2.9. Estadística i anàlisi del registre d'agressions**

La prevenció de la violència en el lloc de treball exigeix una informació empírica, fiable, situable i permanentment actualitzada. L'estudi dels incidents constitueixi una eina molt vàlida per a l'aplicació posterior de mesures d'actuació que ajudin a neutralitzar i/o minimitzar les agressions. A partir de la informació dels fulls de registre d'incidències es poden establir una sèrie d'indicadors útils com són l'evolució temporal, percentatge d'afectació per grups i les categories professionals, els torns i la tipologia d'agressor i d'agressió, etc.

## 6. Annex 1. Circuit del protocol d'actuació en situacions d'assetjament i/o de violència procedent d'usuaris

