



SANITAT

# Les infermeres pateixen el gruix de la violència als centres sanitaris

Les agressions, majoritàriament insults i amenaces, s'han estabilitzat durant el 2013

La formació dels professionals ha aconseguit estabilitzar la violència en l'àmbit sanitari. No obstant, les infermeres, sobretot les d'urgències, són les que pateixen més agressions, la majoria verbals.

LARA BONILLA

**BARCELONA.** Tot i que sembla que la violència als centres sanitaris s'ha estabilitzat –per primer cop en vuit anys no ha crescut–, el sector de la sanitat continua registrant més incidents que la resta –el 25% de totes les agressions laborals es produeixen en el món sanitari– i són les infermeres les que pateixen més agressions, sobretot les d'urgències. També ha augmentat la violència cap als administratius.

La majoria dels incidents violents són verbals (insults i amenaces) i psicològics (crítiques), però al voltant d'un 20% tenen un component físic, segons dades de la **Unió Catalana d'Hospitals**, que ha editat una guia de prevenció de violència i assetjament als centres sanitaris amb l'objectiu de donar pautes d'actuació per prevenir i gestionar aquests comportaments.

Les infermeres estan a primera línia i per això reben el gruix de la violència. "Són el col·lectiu més nombros i estan molt en contacte amb el pacient i els familiars", diu **Helena Ris**, directora general de la **Unió**. Els comportaments violents provenen en un 50% dels casos dels pacients, en un 38% dels familiars i en un 9,8% dels acompanyants. El 79% de les víctimes són dones. "Però proporcionalment els homes en reben més, el que passa és que el 80% del personal sanitari són dones", explica Genís Cervantes, metge i cap del servei de prevenció de l'Hospital Comarcal de l'Alt Penedès.

La insatisfacció pels temps d'espera, per no complir les expectatives en la prescripció de fàrmacs, l'espera a urgències o la falta d'informació són les situacions que més agressions propicien. "No és el mateix un pacient que s'espera tres hores i no sap quan li tocarà que un que rep informació", diu Cervantes. "Per això és important que metges i infermeres surtin a parlar amb els familiars, perquè quan hi ha sobresaturació de serveis els familiars es posen neguitosos", explica Josep Arimany, coordinador de la unitat integral de la violència contra el metge del Col·legi Oficial de Metges de Barcelona. Des d'aquesta institució s'aconsella denunciar l'agressió.

En cas d'alteració de l'ordre públic també es pot activar el protocol de la llei de seguretat ciutadana i penalitzar l'agressor amb una multa de 300 euros. "Però no tinc constància que s'hagin posat multes", diu Arimany. El motiu és que molts professionals no només no denuncien sinó que molts



**TENSIÓ A LA SALA D'ESPERA**

La falta d'informació i l'excés del temps d'espera són dues de les situacions que més neguit causen i que estan darrere de moltes de les agressions. Per això es recomana que metges i infermeres informin els pacients i els seus familiars per prevenir possibles causes de violència. FRANCESC MELCION

cops tampoc ho notifiquen. "Ens preocupa que la violència ocupacional se silencia i s'atribueix a altres causes. Les infermeres acabem entenent massa l'estrès i l'angoixa de l'usuari i donem per normals situacions de violència que, descontextualitzades del sistema sanitari i posades en un ambient d'oficina, es considerarien imperdonables", destaca Joan Conesa, vocal d'infermeria del treball del Col·legi d'Infermeres de Barcelona.

La violència laboral genera costos als centres sanitaris a través de l'absentisme, les rotacions o les baixes. "Les agressions són causa reco-

**Sector Els CAP i les urgències als hospitals és on més incidents es registren**

neguda d'estrès, de problemes de salut i d'accidents laborals que afecten tant els professionals com la qualitat dels serveis", diu **Ris**. També produeix costos indirectes com desmotivació i descens del rendiment dels professionals.

**Més de 500 agressions**

El projecte de recerca *Violència vers el professional de la salut*, que dirigeix Cervantes, ha comptabilitzat 569 agressions fins al tercer trimestre del 2013. L'any passat se'n van notificar 854. És el primer cop en vuit anys que no creix. "Cada any

han augmentat les agressions i sembla que el 2013 s'han estabilitzat", diu Cervantes. Això s'atribueix a l'augment de conscienciació de la població –"Entenen que les circumstàncies no depenen tant de la gestió, sinó que el sistema està així"–, però també al fet que els professionals de la salut reben cada cop més formació en autogestió de les emocions. "Si el pacient crida i jo crido més, és més fàcil que la discussió acabi en baralla. Però des que expliquem als professionals com cal tractar aquestes persones hem notat un canvi", destaca Cervantes. És el que es fa, per exemple, a la Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell, on també es dona suport psicològic al professional o se l'ajuda a vehicular la denúncia. Des del 2005 el Parc Taulí ha registrat 800 agressions de les quals només vuit han acabat en denúncia. "La meitat de les agressions s'han produït a urgències, un 13% en l'àmbit d'hospitalització i un 11% en el de la salut mental", explica Joaquim Vidiella, director corporatiu de personal.

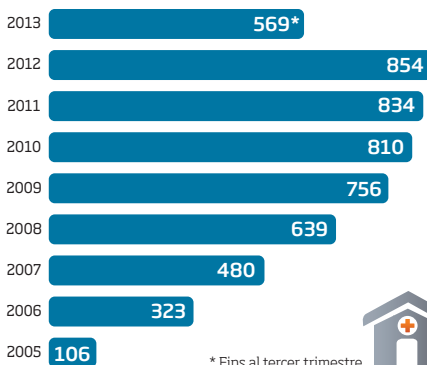
Els centres d'atenció primària i el servei d'urgències als hospitals és on, proporcionalment, es registren més agressions. El repte és que surtin a la llum. "Només es notifiquen les agressions importants, i si una de cada quatre té un component físic (empentes i cops), imagina la quantitat d'agressions verbals que no es notifiquen", conclou Cervantes.

**Multes de 300 euros per insultar els metges**

Com va avançar l'ARA, en cas d'alteració de l'ordre públic als centres sanitaris els Mossos o la policia local s'hi podran presentar i denunciar l'agressor per la via administrativa a través de la llei 1/92 de protecció de la seguretat ciutadana. No caldrà ni que el metge ho denunciï. Els agents podran actuar d'ofici, com fan en la via pública, i la multa és de 300 euros. "La gent ha de saber que pot denunciar i que l'empresa li donarà suport perquè és dur anar a treballar i patir aquest tipus de violència", diu **Helena Ris**, directora general de la **Unió Catalana d'Hospitals**.

**Registre d'agressions als centres sanitaris**

Total d'agressions als professionals de la salut



\* Fins al tercer trimestre

