



La Unió

Associació d'Entitats
Sanitàries i Socials

**Guia de prevenció de la violència i de
l'assetjament al centre de treball en el sector
d'Atenció a la Dependència**



Setembre 2014

Document elaborat per (en ordre alfabètic):

Cabré Munté, Albert	Institut Pere Mata
Cantero Carrascosa, Héctor	La Unió
Casellas Gresa, María José	Sanitas Residencial
Cruz Ureña, Máximo	SARquaviate
Pallàs Aznar, Guillem	SARquavitae
Pareja de Castro, Montserrat	La Unió
Uribe Aragón, Maribel	ConSORCI Sanitari Integral

Índex

1.	Presentació	5
2.	Marc normatiu	7
3.	La violència al centre de treball. Definicions i naturalesa	9
3.1.	Definicions	9
3.2.	Efectes de la violència en el lloc de treball.....	10
3.3.	Factors de risc i política preventiva	11
3.3.1.	Identificació dels factors de risc	11
3.3.2.	Polítiques preventives	12
4.	Protocols	14
4.1.	Introducció	14
4.2.	Protocol d'actuació en situacions d'assetjament i/o violència procedent d'usuaris	16
4.2.1.	Introducció	16
4.2.2.	Població afectada.....	16
4.2.3.	Tipologia d'incident	17
4.2.4.	Actuacions durant l'exposició a l'actuació violenta	17
4.2.5.	Atenció sanitària.....	18
4.2.6.	Comunicació interna	18
4.2.7.	L'equip de valoració	19
4.2.8.	Desenvolupament de l'expedient d'investigació.....	19
4.2.9.	Estadística i anàlisi del registre d'agressions	20
4.3.	Protocol d'actuació en situacions de violència entre professionals	21
4.3.1.	Atenció sanitària.....	21
4.3.2.	Comunicació interna	21
4.3.3.	L'equip de valoració	21
4.3.4.	Desenvolupament de l'expedient d'investigació.....	21
4.4.	Protocol d'actuació en situacions d'assetjament entre professionals.....	23
4.4.1.	Introducció	23
4.4.2.	Comunicació interna	25
4.4.3.	Procediment previ o no formal	26
4.4.4.	Procediment formal	26
4.5.	Disposicions comuns al Protocol d'actuació en situacions de violència entre professionals i al Protocol d'actuació en situacions d'assetjament entre professionals	27
4.5.1.	Protecció dels professionals assetjats o agredits.....	27
4.5.2.	Denúncia no provada i denúncia falsa	27
4.5.3.	Interlocutor confidencial	28
5.	Responsabilitats	29
5.1.	Professional denunciant (també referit com a víctima)	29

5.2.	Comandament directe.....	29
5.3.	Servei de prevenció	29
5.4.	Direcció de recursos humans, Direcció de centre o àmbit directiu que es determini	29
6.	Annex 1. Circuit del protocol d'actuació en situacions d'assetjament i/o de violència procedent d'usuaris .	31
7.	Annex 2. Circuit del protocol d'actuació en situacions de violència entre professionals.....	32
8.	Annex 3. Circuit del protocol d'actuació en situacions d'assetjament entre professionals	33
9.	Annex 4. Contingut estàndard (mínim) del Full de Registre d'Incidències	34
10.	Annex 5. Proposta de carta informativa a l'usuari o familiar.....	35
11.	Annex 6. Glossari.....	36
12.	Referències bibliogràfiques	39

1. Presentació

La violència en el lloc de treball, en qualsevol de les seves manifestacions, és una problemàtica general que no entén de fronteres polítiques i culturals, ni de sectors econòmics, ni d'entorns laborals, ni de categories professionals, i s'ha convertit en un important factor de risc psicosocial en el treball.

Segons diversos informes, al sector social, on s'atén a persones en situació de dependència (gent gran, persones amb discapacitat física i psíquica), al igual que en l'àmbit sanitari, presenta un promig d'incidents de violència en el treball comparativament superior a altres sectors d'activitat. En aquest sentit, un dels riscos als quals estan sotmesos els professionals en l'acompliment del seu treball deriva de la relació amb altres persones.

Aquests incidents són una causa reconeguda d'estrès i d'accidents laborals que afecten tant al benestar dels professionals com a la salut dels entorns laborals, a l'efectivitat i a l'eficiència de les institucions i a la qualitat dels serveis que es presta als ciutadans.

El desplegament de comportaments violents, en qualsevol de les seves manifestacions, pot suposar un important risc per a la salut, risc directe per a la salut del professional i indirecte per a la dels usuaris, i la seguretat de les persones. Així mateix, la violència laboral genera uns costos directes en les organitzacions, destacant l'absentisme, les rotacions i les baixes. Com a costos indirectes cal destacar els seus efectes en la motivació i en la implicació dels professionals, descensos en el rendiment del personal i, en conjunt, afectacions a la competitivitat de la institució.

Per aquesta raó en els darrers anys s'estan implementant, en la majoria d'organitzacions, polítiques per evitar i/o minimitzar els incidents de violència, les agressions i el tracte desconsiderat als centres de treball. És indispensable definir pautes d'actuació en qualsevol situació violenta provocada per residents, usuaris del servei o per familiars o persones vinculades als professionals de les entitats socials o entre professionals. La implicació dels professionals i dels centres resulta indispensable en la prevenció de la violència.

Amb la finalitat de protegir la integritat física i/o psicològica dels professionals, l'objectiu d'aquesta guia és servir d'orientació general i dotar a les institucions associades, especialment a aquelles que tenen un desenvolupament menys madur d'aquestes polítiques, dels mecanismes necessaris que els permetin:

- prevenir, detectar i fer front a les possibles situacions de violència que es puguin produir en el lloc de treball procedent de persones usuàries envers els/les professionals.
- constituir els procediments d'actuació davant d'una situació d'agressió verbal i/o física entre professionals.

- establir les pautes d'actuació davant d'una possible situació d'assetjament entre professionals, ja sigui aquest assetjament psicològic al treball o tingui un origen sexual, racial o ètnic, religiós, de conviccions o qualsevol altre tipologia.

Els procediments d'aquesta guia poden ser aplicables en aquelles situacions o incidents en les quals estigui implicat qualsevol professional, independentment del tipus de violència que es tracti, o en situacions d'agressions físiques, verbals o psicològiques relacionades amb l'acompliment del seu treball.

Desitgem que aquest material pugui ser d'utilitat per a les institucions i els professionals que atenen a les persones en situació de dependència.

Helena Ris i Romeu

Directora General de La Unió,
Associació d'Entitats Sanitàries i Socials

2. Marc normatiu

- Directrius Marc per afrontar la violència laboral en el sector de la salut. (OIT, Organització Internacional del Treball).
- Repertori de recomanacions pràctiques sobre la violència en el lloc de treball en el sector dels serveis i mesures per combatre-la (OIT, Organització Internacional del Treball).
- Acord Marc Europeu sobre assetjament i violència en els llocs de treball (2007)
- *Art. 4.2 Reial decret Legislatiu 1/1995, de 24 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors.* En la relació de treball, els treballadors tenen dret:

- c. A no ser discriminats directa o indirectament per a l'ocupació, o una vegada ocupats per raons de sexe, estat civil, per l'edat dins els límits marcats per aquesta llei, origen racial o ètnic, condició social, religió o conviccions, idees polítiques, orientació sexual, afiliació o no a un sindicat, així com per raó de llengua, dins de l'Estat espanyol.
- d. A la seva integritat física i a una adequada política de seguretat i higiene.
- e. Al respecte de la seva intimitat i a la consideració a la seva dignitat, inclosa la protecció davant ofenses verbals i físiques de naturalesa sexual i davant l'assetjament per raons d'origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat o orientació sexual.

- *Art.14 Capítol III. Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals:*

- Els treballadors tenen dret a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball.

- *Llei Orgànica 3/2007, per a la Igualtat Efectiva entre Dones i Homes*

- Art. 7. Assetjament sexual i assetjament per raó de sexe.
- Art. 9. Intimitat enfront represàlies
- Art. 10. Conseqüències jurídiques de les conductes discriminatòries

- *VI Conveni col·lectiu marco estatal de serveis d'atenció a les persones dependents i desenvolupament de la promoció de l'autonomia personal*

Capítol V. Prevenció Riscos Laborals i Salut Laboral.

- (...) De conformitat amb el que es disposa en la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals, el personal té dret a una protecció eficaç

en matèria de seguretat i salut en el treball. El citat dret suposa l'existència del correlatiu deure de l'empresa en la protecció del personal al seu servei enfront dels riscos laborals.

Capítol XI. Plans d'Igualtat

- k) Establir mesures per detectar i corregir possibles riscos per a la salut de les treballadores, especialment de les dones embarassades, així com accions contra els possibles casos d'assetjament moral, sexual i per raó de sexe.

3. La violència al centre de treball. Definicions i naturalesa

3.1. Definicions

Violència

L'Organització Mundial de la Salut (OMS) defineix la violència com *“l'ús deliberat de la força física o el poder, amenaça o efectiu, contra un mateix, una altre persona, o contra un grup o comunitat, que causi o tingui moltes probabilitats de causar lesions, mort, danys psicològics, trastorns dels desenvolupament o privacions”*

Violència en el lloc de treball

Malgrat no existir una definició única de violència en el lloc de treball, sí existeix un element comú a l'hora d'enfocar la qüestió atès que el concepte de violència ha de ser el més ampli possible i ha d'incloure totes aquelles conductes que puguin esdevenir violència o intimidació a qui les pateix.

Una definició generalment acceptada de violència en el lloc de treball i adaptada de la Comissió Europea és la que indica que *“la violència laboral està constituïda per incidents en els quals el personal sofreix abusos, amenaces o atacs en circumstàncies relacionades amb el seu treball - inclosos els viatges d'anada i tornada a ell – que posin en perill, implícita o explícitament, la seva seguretat, el seu benestar o la seva salut”*.

També, l'Organització Internacional del Treball considera que violència en l'exercici de qualsevol activitat professional o com a conseqüència directa de la mateixa *“tota acció, incident o comportament que s'aparta del raonable, mitjançant el qual una persona és amenaçada, humiliada o lesionada per una altra”*.

Així mateix, en l'àmbit sanitari, l'Organització Mundial de la Salut, defineix la violència en el lloc del treball com *“tots aquells incidents en els quals la persona és objecte de maltractaments, amenaces o atacs en circumstàncies relacionades amb el seu treball, (..) amb la implicació que s'amenaça explícita o implícitament la seva seguretat, el seu benestar i la seva salut i aquesta pot ser la més significativa perquè pertany a aquest àmbit més específicament”*

La violència laboral contra els professionals pot adoptar diverses formes, que es poden agrupar en les categories següents:

Violència física

La violència física és el contacte corporal contra un professional o grup de professionals en forma d'empenta, puntada, bufetada, mossegada, estirada de cabell o cop, etc., o bé atac amb algun objecte contundent o tallant, maneig

d'arma blanca o de foc o mitjançant l'ús de qualsevol tipus d'objecte o substància que pugui causar danys físics, sexuals o psicològics.

Violència psicològica

La violència psicològica és l'ús premeditat del poder o amenaces d'agressió física cap al professional que poden derivar en dany físic, mental, espiritual o moral. Inclou l'abús verbal, la intimidació i les amenaces. La violència psicològica pot exercir-se:

- **Verbalment**, que és l'ús inadequat de la comunicació verbal, (amenaces, insults, injúries, difamació, ultratge, discriminació), o qualsevol altre mètode en el qual es produeixi humiliació, coacció o intimidació del professional. Habitualment es produeix en interaccions cara a cara i pot anar precedida, acompanyada o seguida d'altres manifestacions de violència.
- **Simbòlicament**, atacs subtils en forma d'invasió de l'espai personal, intromissió en llocs no autoritzats, realització de gestos intimidatoris (pot anar associat a violència verbal o física).
- També, les **tecnologies de la comunicació** ofereixen altres mitjans de violència psicològica a través del correu electrònic, el telèfon, missatgeria de telèfon mòbil, xarxes socials, etc.
- **L'assetjament psicològic al treball (mobbing)**, segons l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball, és l'exposició a conductes de violència psicològica, dirigides de forma reiterada i prolongada en el temps, cap a una o més persones per part d'altre/s que actuen davant aquella/es des d'una posició de poder. Aquesta exposició es dona en el marc d'una relació laboral i suposa un risc important per a la salut.
- **L'assetjament sexual al lloc de treball**, és la conducta de naturalesa sexual o altres comportaments basats en el sexe que afecten a la dignitat de la dona i l'home en el treball, inclosa la conducta de superiors i companys.

Dany a la propietat

És el dany en forma d'apropiació, deterioració o destrossa del mobiliari, instal·lacions del lloc de treball, manipulació de l'instrumental metge o dany a les pertinences del professional.

3.2. Efectes de la violència en el lloc de treball

Per a la institució

- Descens en la quantitat i la qualitat de les hores efectives de treball

- Afectació a la quantitat i a la qualitat dels serveis prestats
- Empitjorament del clima social
- Deteriorament de la imatge institucional
- Augment dels costos dels serveis sanitaris per adopció d'estratègies d'atenció defensiva per la simple petició d'usuaris exigents percebuts com a perillosos.
- Insatisfacció dels usuaris, dels clients i dels professionals.

En definitiva, un descens de productivitat, de la qualitat del servei, d'eficiència i de competitivitat i un augment de la crispació i de la conflictivitat.

En el cas del professional

- Descens de motivació i d'implicació en el treball
- Descens del rendiment laboral i un augment de baixes, absentisme, etc.
- Descens d'empatia en la relació assistencial
- Es pot ressentir la disponibilitat per a l'atenció a usuaris potencialment conflictius, així com la durada de certes visites i atencions assistencials.
- Augment significatiu de símptomes fisiològics (disfuncions gastrointestinals, respiratòries, insomni, cefalees, fatiga, etc.) i emocionals (malestar, insatisfacció, ansietat, estrès, irritabilitat, sentiments d'inseguretat, indefensió, impotència, frustració, por, culpabilitat, vergonya, desconfiança, depressió, etc.)

En definitiva, un descens en la productivitat i en la qualitat assistencial del professional i una afectació en la seva qualitat de vida.

3.3. Factors de risc i política preventiva

3.3.1. Identificació dels factors de risc

La violència en el lloc de treball és un problema estructural arrelat en factors socials, organitzatius i personals. Cal tenir en compte totes les dimensions del problema per abordar una correcta política preventiva. Les mesures preventives engloben totes aquelles accions encaminades a disminuir el risc de patir una situació de violència, anticipant-se i identificant aquelles situacions que puguin afavorir la seva aparició. Com a factors d'identificació del risc trobem tres nivells: organitzacionals, socials i personals.

Organitzacional

- Estructura de l'organització: el factor de risc s'aguditzava en organitzacions molt rígides, excessivament burocràtiques i autoritàries, que tenen carència de polítiques i normatives coherents, etc.
- Conducta organitzacional: es refereix a conductes poc equitatives i incoherents com la gestió arbitrària, el tracte discriminatori, el tracte de favor i/o similars.

Social

- Context laboral i sociocultural: condicions i clima de treball no adequats, massificacions, temps d'espera llargs, deficiències en el disseny del lloc de treball, recursos insuficients, falta d'informació, esperes injustificades, deficiència en el tracte a l'usuari.
- Condicions socials del treball: reconeixement, respecte, conciliació, dificultats de gestió, aïllament, etc.

Personal

- Identificació dels professionals més vulnerables:
 - ✓ Professionals amb poca experiència.
 - ✓ Falta de capacitat per afrontar situacions complexes.
 - ✓ Falta d'identificació amb la institució.
 - ✓ Falta d'habilitats de comunicació.
 - ✓ Actitud d'insensibilitat
 - ✓ Descoordinació entre els professionals.
- Identificació de perfils individus de risc:
 - ✓ Identificació d'usuaris, familiars o acompanyants amb signes de frustració, agressivitat, etc.
 - ✓ Usuaris amb historial d'episodis de violència, alcoholisme, drogodependència i malalties psiquiàtriques.

3.3.2. Polítiques preventives

Identifiquem tres vies d'intervenció en matèria de política preventiva.

Des de la gestió de persones:

- Sensibilització i informació: s'ha de proporcionar informació a totes les persones que desenvolupen en la institució el seu àmbit de treball (professionals, voluntaris i/o personal subcontractat) respecte a les normes de conducta establertes. Aquestes normes hauran d'estar recollides en protocols de prevenció i actuació en situacions de violència i fer-ne difusió entre les plantilles. Així mateix els professionals han de tenir coneixement dels drets i deures dels usuaris i de la informació necessària per realitzar qualsevol reclamació que s'estimi oportuna.
- Formació i capacitat: proporcionar formació al personal per afrontar les possibles situacions de violència. Ens referim a tècniques de negociació i comunicació, maneig de situacions conflictives, desenvolupament de la cultura de treball centrada en aspectes humans, etc.

Mesures estructurals:

- Redisseny organitzacional de l'espai físic assistencial (mobiliari fix o pesant, evitar objectes llancívols, etc.), de vies d'accés i de sortida de sales d'atenció.
- Adequat nivell de llum, so, temperatura, humitat i ventilació de les instal·lacions.
- Delimitació dels accessos a les zones restringides.
- Instal·lació de mesures de seguretat.
- Accessos segurs.
- Sales independents per tractar a pacients amb perfils de risc.

Mesures socials:

- Dispositius i protocols de detecció precoç, d'intervenció en crisi, de tractament paliatiu i, sobretot, de prevenció primària.
- Optimització de sistemes de comunicació.

4. Protocols

4.1. Introducció

En aquest apartat definirem les pautes d'actuació, mitjançant tres protocols, per dur a terme en qualsevol situació d'assetjament o d'incident violent provocada per residents i/o usuaris del servei amb coneixement de causa, per familiars, persones vinculades als professionals o entre els mateixos professionals de les entitats.

És important indicar que ens referim a residents i/o usuaris amb coneixement de causa, ja que quan una persona pateix un estat de dependència, ja sigui per discapacitat psíquica o pèrdua d'autonomia i deteriorament de les seves capacitats intel·lectuals, poden aparèixer conductes alterades amb estats emocionals de tensió, ansietat i agitació, que podrien provocar accions o reaccions agressives envers als professionals que els atenen. En aquest darrer supòsit ens estariem referint a usuaris sense coneixement de causa, i amb aquests es procedirà segons el protocol de contenció i els criteris assistencials corresponents a cada institució, i no a partir dels circuits descrits en aquesta guia.

Els procediments descrits són:

1. Protocol d'actuació en situacions d'assetjament i/o violència procedent d'usuaris.
2. Protocol d'actuació en situacions de violència entre professionals
3. Protocol d'actuació en situacions d'assetjament entre professionals.

Aquests procediments estan dissenyats a partir de l'estàndard d'una institució jerarquitzada i d'una grandària mínima determinada.

A partir d'aquí, les recomanacions que es realitzen i els circuits que es detallen en aquesta guia són traslladables a qualsevol institució de l'àmbit d'atenció a la dependència, conservant el contingut essencial i adaptant-ho a l'estructura, la dimensió i l'organigrama de cada centre de treball

Acompanyem aquests tres protocols amb una sèrie de recomanacions conjuntes i comuns a les diferents situacions descrites:

1. La Direcció de l'entitat durà a terme una política activa per prevenir i eliminar les conductes agressives i aquelles que suposin assetjament, per raó de sexe i laboral, així com en general totes aquelles que atemptin contra els drets fonamentals dels seus professionals, i en particular contra la seva dignitat personal i professional.
2. Correlativament, els professionals de les institucions tindran el dret a denunciar qualsevol agressió i/o situació d'assetjament, així com el deure de respectar la dignitat de les persones, i en particular dels seus companys de treball, especialment si són subordinats jeràrquics.

3. Les actuacions aniran sempre orientades a recolzar la víctima en la manera que sigui necessària. No obstant això, també s'adoptaran mesures en relació a l'agressor i als testimonis o a totes les persones, directament o indirectament, relacionades amb el comportament violent o l'assetjament.
4. El propi professional afectat decidirà si vol denunciar l'agressió al jutjat. Si és així, rebrà el recolzament i el suport institucional necessari. Amb independència de què el professional opti o no per presentar la denúncia davant les autoritats competents, la Institució, amb el suport de l'assessoria jurídica, valorarà, en aquells casos que es consideri oportú, posar els fets en coneixement del jutge.
5. Es garantirà en tots els casos, i fins el màxim nivell que sigui possible, el sigil professional, i la confidencialitat.

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 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, haurà d'adaptar a la seva realitat.

El procediment descrit anteriorment correspon a un incident hostil procedent d'usuaris amb coneixement de causa.

Si l'agressió provingués d'un usuari de la institució sense coneixement de causa, ja sigui amb discapacitat intel·lectual, malaltia mental, demència i/o qualsevol alteració cognitiva diagnosticada, la institució vetllarà perquè el professional rebi l'atenció sanitària adequada i es procedirà, tal i com s'indicava en la introducció anterior, segons determini el protocol de contenció i els criteris assistencials de l'entitat, i no en base al procediment descrit en aquesta guia.

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. En els supòsits del personal voluntari i col·laborador provinent d'entitats i en supòsits del treballadors subcontractats, aplicarem a les orientacions corresponents de la normativa en matèria de coordinació d'activitats empresarials. En el supòsit de voluntaris individuals, no vinculats a cap entitat, l'entitat vetllarà perquè la persona rebi atenció sanitària immediata posterior a l'incident i procedirà al registre d'aquest.

4.2.3. Tipologia d'incident

Es consideraran inclosos, a efectes de l'aplicació d'aquest procediment, els 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 previsió 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 de l'usuari o familiar.
 - Dirigir a l'usuari o al familiar que protesta cap a la persona o departament que correspongui per tal d' aclarir els seus dubtes, ja sigui la Direcció del centre, el/la treballador/a social 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 usuari 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, etc.

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 usuaris 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..., i així alliberi tensió.
- d) Avisar a un altre professional, tant per tenir recolzament dissuasiu, 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/planta/despatx/unitat 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 professional 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 o el que correspongui, perquè se li presti l'assistència sanitària necessària.

4.2.6. Comunicació interna

La persona afectada 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 pels comandaments, companys, 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 en format paper. Així mateix, 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 (Servei de prevenció, Direcció de Recursos Humans, Direcció del centre, etc.). Si l'organització disposa d'intranet/portal de l'empleat és recomanables que es pugui penjar allà i una vegada omplert pugui ser enviat a qui es determini com a porta d'entrada del procediment.

Si la situació de violència es produeix fora de les instal·lacions de l'entitat, el/la professional 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 per aquelles persones que l'organització determini. Per exemple, pot estar conformat per un equip interdisciplinari del centre, o també aquest grup pot ser conformat pel Servei de Prevenció, la Direcció de Recursos Humans conjuntament amb altres direccions i/o professionals, etc. Les combinacions són diverses i únicament han respondre a la formulació més eficient en funció de la realitat concreta de cada organització.

A partir 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.

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 de l'expedient assistencial, informació a l'usuari o al familiar (Annex 5), mesures preventives o proposta de judicialització, i també, 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 o la Direcció del centre, amb garantia de secret professional i de 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 constitueix 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.

4.3. Protocol d'actuació en situacions de violència entre professionals

4.3.1. Atenció sanitària

Al igual que en el supòsit anterior on l'agressor era un usuari i/o acompanyant extern a la institució, en cas de produir-se una agressió, el professional ha de disposar de tractament assistencial immediatament després de produir-se l'incident.

4.3.2. Comunicació interna

El procediment s'iniciarà amb la sol·licitud d'intervenció de la presumpta víctima de l'agressió o amb la d'altres persones amb coneixement directe dels fets que evidenciïn la situació mitjançant el *Full de registre d'incidències* dirigit a la Direcció de Recursos Humans, al Servei de Prevenció, o a la Direcció que l'entitat estimi oportú en el seu protocol intern.

4.3.3. L'equip de valoració

Rebuda la comunicació indicada en el paràgraf anterior, s'iniciarà un procés instructor mitjançant la constitució de l'equip de valoració amb les mateixes característiques que es detallava en el punt 4.2.7. *del Protocol d'actuació en situacions d'assetjament i/o violència procedent d'usuaris*, definit anteriorment.

4.3.4. Desenvolupament de l'expedient d'investigació

L'equip de valoració, una vegada constituït, com a primera actuació recollirà de la persona denunciador, 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 la d'altres persones possiblement afectades.

Iniciat el procediment, o durant la tramitació del mateix, l'equip de valoració, a pròpia iniciativa o a sol·licitud del denunciador o denunciadors, proposarà a la Direcció de Recursos humans, Direcció del centre o àmbit directiu que correspongui, l'adopció de les mesures cautelars que consideri pertinents per garantir els drets, tant de la persona denunciador com la de l'imputat/da, així com garantir la confidencialitat de la investigació i de quanta informació contingui l'expedient.

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 a d'altres persones que es consideri que hagin d'aportar informació. Totes elles 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.

Finalitzat l'expedient d'investigació, l'equip de valoració elaborarà un informe de conclusions que es remetrà a la Direcció de Recursos Humans, Direcció del centre o àmbit directiu que correspongui. En l'informe de conclusions, l'equip de valoració podrà proposar a l'àmbit directiu l'adopció de les mesures, fins i tot cautelars, que consideri pertinents.

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, a la seva elecció, o amb una persona de confiança.

L'expedient complet serà custodiat per l'àmbit directiu corresponent, amb garantia del secret professional i de confidencialitat dels seus components sobre el mateix.

Quan es constati l'existència d'agressió en l'informe de conclusions, la Direcció corresponent adoptarà quantes mesures correctores estimi oportunes i imposarà les sancions que puguin correspondre per aplicació del règim disciplinari establert en la normativa d'aplicació.

Les mesures adoptades per la Direcció corresponent seran comunicades a la representació legal dels treballadors així com al denunciador i al denunciat el més aviat possible.

Quan no es constati l'existència de situacions d'agressió, o no sigui possible la seva verificació, s'arxivarà l'expedient, donant per finalitzat el procés. Així mateix, es comprovarà si es tracta d'una denúncia no provada o una denúncia falsa i es procedirà segons el 4.5.2. No obstant això, en funció de les comprovacions realitzades en l'expedient, es determinarà la conveniència i la viabilitat, quan l'organització del treball ho permeti, d'efectuar un canvi de lloc de la persona sol·licitant o qualsevol altra mesura que resultés procedent en funció dels fets investigats.

4.4. Protocol d'actuació en situacions d'assetjament entre professionals

4.4.1. Introducció

En aquesta introducció diferenciarem l'assetjament psicològic en el treball (mobbing) de l'assetjament sexual.

Assetjament psicològic laboral (Mobbing)

En la Nota Tècnica Preventiva (NTP) 854 de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT) es descriu l'assetjament psicològic en el treball, com *“l'exposició a conductes de violència psicològica, dirigides de forma reiterada i perllongada en el temps, cap a una o més persones per part d'una/es altra/es que actuen front aquella/es des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquica). Aquesta exposició es dona en el marc d'una relació laboral i suposa un risc important per a la salut”*.

L'assetjament pot produir-se bàsicament de forma vertical (d'un superior cap a un subordinat o a la inversa), però també de forma horitzontal (entre companys de treball sense dependència jeràrquica entre si).

Són algunes estratègies habituals en l'assetjament laboral:

Estratègies d'aïllament

- Tractar d'una manera diferent o discriminatòria a una persona, fer ús mesures exclusives contra ella, amb vista a estigmatitzar davant altres companys o caps (excloure, discriminar, tractar el seu cas de forma diferent).
- Ignorar ("fer el buit") o excloure, parlant només a una tercera persona present, simulant la seva no existència o la no presència física, o en les reunions a les quals assisteix ("com si fos invisible").
- Etc.

Estratègies d'assetjament amb mesures organitzatives

- Assignar objectius o projectes amb terminis que se saben inassolibles o impossibles de complir, i tasques que són manifestament inacabables en aquest temps.
- Infravalorar o no valorar en absolut l'esforç, negar-se a avaluar periòdicament el treball.
- Criticar contínuament el treball, les idees, les propostes, les solucions, etc.

- Ridiculitzar el treball, les idees o els resultats obtinguts davant els altres treballadors, caricaturitzant o parodiant.
- Treure àrees de responsabilitat clau, oferint a canvi tasques rutinàries, sense interès o fins i tot cap treball que realitzar ("fins que s'avorreixi i marxi").
- Etc.

Estratègies d'assetjament amb atacs a la vida privada

- Difamar, estenent per l'empresa o organització rumors maliciosos o calumniosos que menyscaben la reputació, la imatge o la professionalitat.
- Envaïr la privadesa intervenint el correu, el telèfon, revisant documents, armaris, calaixos, etc.
- Etc.

Estratègies d'assetjament amb violència física i/o verbal

- Cridar, sotmetre o insultar a la víctima quan està sola o en presència d'altres persones.
- Amençar de manera continuada a la víctima o coaccionar-la.
- Atacar les conviccions personals, ideologia o religió.
- Empentes
- Etc.

Les situacions d'assetjament psicològic al treball s'han de diferenciar d'aquelles situacions i conflictes que es poden generar entre els professionals en el marc del treball diari. En aquest sentit no poden constituir situacions d'assetjament laboral discussions puntuals, canvis de lloc/torn/horari de treball justificat, modificacions col·lectives justificades, la pressió legítima dels comandaments per a un correcte desenvolupament de funcions, situacions d'estrès, conflictes interpersonals, etc.

Assetjament sexual

L'Organització Internacional del Treball defineix l'assetjament sexual com un comportament en funció del sexe, de caràcter desagradable i ofensiu per a la persona que ho pateix. Perquè es tracti d'assetjament sexual és necessària la confluència de tots dos aspectes negatius. L'assetjament sexual pot presentar-se de dues formes.

- *Quid pro quo*, quan es condiona la víctima amb la consecució d'un benefici laboral (augment de sou, promoció o fins i tot la permanència en l'ocupació) perquè accedeixi a comportaments de connotació sexual.
- Ambient laboral hostil en el qual la conducta dóna lloc a situacions d'intimidació o humiliació de la víctima.

Comportaments que es qualifiquen com a assetjament sexual:

- Físic: inclou el contacte no desitjat o no consentit per la víctima, com a pessics, palmades, frecs o directament intents de violació o l'ús de la coacció per mantenir relacions sexuals.
- Verbal: pot començar amb acudits pujats de to, però derivar en insinuacions sexuals, comentaris, proposicions i paraules obscenes. Així com també podem incloure comentaris i preguntes sobre l'aspecte, l'estil de vida, l'orientació sexual, trucades de telèfon ofensives.
- No verbals: xiulades, gestos de connotació sexual, fotos de naturalesa impúdica, cartes o altres materials escrits i/o objectes de caràcter pornogràfic.

Així mateix, La Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, estableix en el seu Art. 7:

1. Sense perjudici de l'establert en el Codi Penal, a l'efecte d'aquesta Llei constitueix assetjament sexual qualsevol comportament, verbal o físic, de naturalesa sexual que tingui el propòsit o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, en particular quan es crea un entorn intimidador, degradant o ofensiu.
2. Constitueix assetjament per raó de sexe qualsevol comportament realitzat en funció del sexe d'una persona, amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la seva dignitat i de crear un entorn intimidador, degradant o ofensiu.

4.4.2. Comunicació interna

El procediment s'iniciarà amb la sol·licitud d'intervenció de la presumpta víctima d'assetjament o amb la d'altres persones amb coneixement directe dels fets que evidencien la situació d'assetjament, ja sigui verbalment o preferentment mitjançant el *Full de registre d'incidències*, dirigit a la Direcció de Recursos Humans (que pot ser a través del Servei de prevenció) o a la Direcció o persona responsable, que la institució estimi oportú en el seu protocol intern. Aquesta, una vegada rebuda la comunicació, valorarà les característiques de la denúncia efectuada i en funció de la informació disponible decidirà si existeixen indicis suficients, o no, per constatar una situació d'assetjament. Si així fos, i únicament si la gravetat dels fets no ho desaconsella, es recomanarà a la persona presumptament assetjada resoldre la situació mitjançant un procediment informal amb l'aplicació de les mesures que s'estimi convenient (d'acord amb el denunciant), en el termini més breu possible.

Si en aquesta valoració no es comprovés l'existència d'una situació d'assetjament, és registrarà (si procedeix) i es donarà per tancada l'actuació. Així mateix, es comprovarà si es tracta d'una denúncia no provada o una denúncia falsa i es procedirà segons el punt 4.5.2. *Denúncia no provada i denúncia falsa*

4.4.3. Procediment previ o no formal

En un cas d'assetjament entre professionals, la majoria de les persones afectades volen que aquest cessi. Per tant, pot ser suficient que la persona afectada expliqui clarament a la persona que mostra el comportament no desitjat que aquest no és ben rebut, o que l'interfereix en el normal funcionament de la seva feina.

Si la persona afectada no vol o no pot executar l'actuació anterior, hauran d'intervenir terceres persones exercint la funció de mediadors. La institució hauria de determinar qui assumeix aquest rol. Si aquestes mesures prosperen satisfactòriament, s'aplicaran en el termini establert, i s'arxivarà l'expedient.

Si aquesta via de resolució no formal no prosperés o el denunciant no estigués d'acord amb les mesures i actuacions proposades, caldrà activar la via de resolució formal del problema que s'exposa a continuació.

4.4.4. Procediment formal

S'iniciarà d'ofici a criteri de la Direcció corresponent, una vegada valorada la gravetat dels fets exposats en la comunicació, o si la via no formal de resolució no prosperés.

S'iniciarà un procés instructor mitjançant la constitució de l'equip de valoració conformada pel Servei de prevenció, la Direcció de Recursos Humans o les direccions i/o professionals que l'entitat decideixi. Es vetllarà per al tractament del cas amb les màximes garanties de confidencialitat i per a la seva resolució de la manera més prudent i eficient possible.

L'equip de valoració, una vegada constituït, procedirà a desenvolupar l'expedient d'investigació amb les mateixes característiques que es detallava en el punt 4.3.4. *del Protocol d'actuació en situacions de violència entre professionals.*

4.5. Disposicions comuns al Protocol d'actuació en situacions de violència entre professionals i al Protocol d'actuació en situacions d'assetjament entre professionals

4.5.1. Protecció dels professionals assetjats o agredits

- En els casos de denúncia, fins al tancament del procediment, l'equip de valoració sol·licitarà cautelament la separació de la víctima i de la presumpta persona assetjadora i/o agressora.
- En totes les comunicacions s'ometrà el nom de la persona agredida o assetjada.
- En el cas que es determini l'existència d'assetjament i/o agressió violenta i la sanció imposada no determini l'acomiadament de la persona assetjadora, la Direcció corresponent valorarà adoptar mesures perquè no convisqui la persona denunciant amb el denunciat. En aquestes mesures tindrà preferència la persona que ha estat agredida i/o assetjada, i que mai podrà suposar una millora de les condicions laborals de la persona agressora i/o assetjadora o un perjudici de les condicions laborals de la víctima.
- Es garantirà que no es produeixi tracte advers en una persona com a conseqüència de la presentació per la seva part d'una denúncia, o d'una manifestació en qualsevol sentit, dirigida a impedir la situació d'assetjament o denúncia d'agressió, sempre que la denuncia no resulti falsa o la manifestació afecti els drets de tercers (garantia d'indemnitat).
- Les mesures cautelars o definitives mai podran suposar per a la víctima un perjudici de les seves condicions laborals ni una modificació substancial de les mateixes.
- S'establirà la prohibició expressa de represàlies contra les persones que efectuïn denúncies o testifiquin o participin en una investigació sobre assetjament o agressió.

4.5.2. Denúncia no provada i denúncia falsa

S'entendrà com a denúncia no provada aquella denúncia presentada de bona fe que manqui d'evidències que indiquin que hi ha hagut assetjament o agressió, manifestades per la persona denunciant, i per tant, en la qual no es puguin provar aquestes conductes. En aquest supòsit segurament existeix un conflicte interpersonal que l'entitat haurà de decidir com tracta.

S'entendrà com a denúncia falsa aquella denúncia presentada de mala fe i/o amb coneixement de que el manifestat en la mateixa no respon a la realitat dels fets. En aquest cas es comunicarà a qui correspongui, la Direcció de Recursos Humans o la Direcció del centre, per a l'adopció de possibles mesures disciplinàries.

4.5.3. Interlocutor confidencial

L'equip de valoració pot nomenar, a elecció de la persona denunciant, un interlocutor confidencial que l'atendrà i la representarà en tot el procés. Una vegada iniciada la investigació, si ho desitja, només tractarà amb la persona triada com a interlocutora.

5. Responsabilitats

5.1. Professional denunciant (també referit com a víctima)

- Notificar l'incident verbalment o preferentment mitjançant el *Full de registre d'incidències*. La denúncia es pot realitzar a través del comandament directe, si no és part actora en l'incident.
- Col·laborar en les investigacions de l'incident.
- Executar les mesures correctores que se li encomanin.
- Facilitar al seu comandament directe, si no és part actora en l'incident, còpia del full de denúncia a les autoritats competents (si es presenta).
- Responsabilitzar-se de l'ús i la utilització adequada de les mesures de seguretat que el centre proporciona.

5.2. Comandament directe

- Difondre a tot el personal de la seva unitat/departament/servei la documentació corresponent als protocols de prevenció de la violència i de l'assetjament en el lloc de treball.
- Proporcionar recolzament al professional agredit i/o assetjat.
- Notificar l'incident mitjançant el *Full intern d'incidències*, si no ho fa directament el professional afectat.
- Complimentar, si procedeix, el comunicat d'assistència a la Mútua.
- Proposar mesures correctores per tal d'eliminar les causes.

5.3. Servei de prevenció

- Planificació de la formació i de l'activitat preventiva.
- Formar part de l'equip de valoració.
- Investigació i anàlisi de les dades disponibles sobre els incidents.
- Mantenir actualitzats els procediments i mesures més adequades per reduir o eliminar els incidents violents.

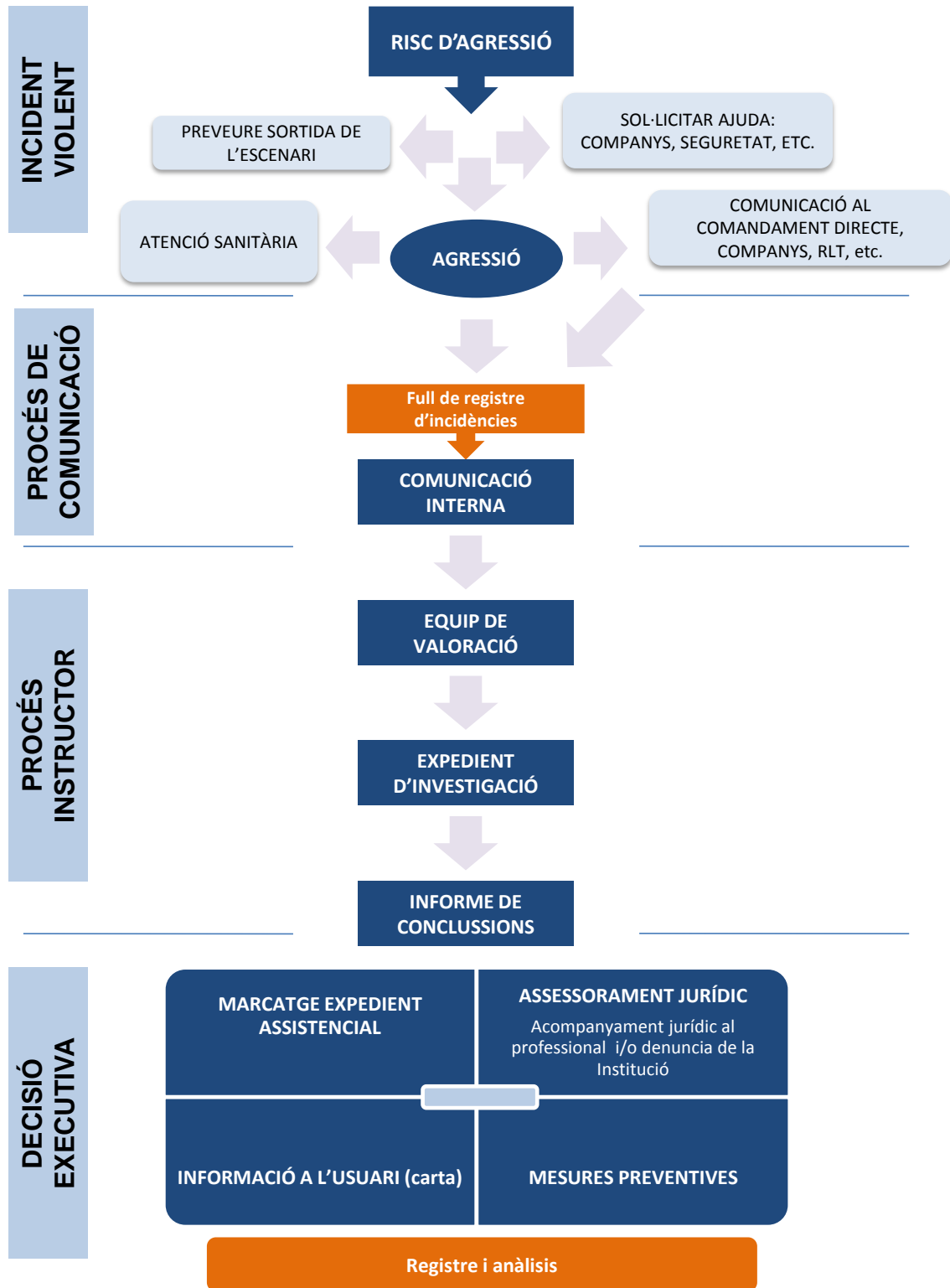
5.4. Direcció de Recursos Humans, Direcció de centre o àmbit directiu que es determini

- En casos d'assetjament entre professionals, valorarà les característiques de la denúncia efectuada i en funció de la informació disponible decidirà si existeixen indicis suficients, o no, per constatar una situació d'assetjament.
- Comunicar la notificació de l'incident de forma urgent, si s'escau, a les autoritats competents.
- Comunicar i trametre còpia de la denúncia presentada pel denunciant afectat a l'assessoria jurídica de la Institució, si s'escau, la qual,

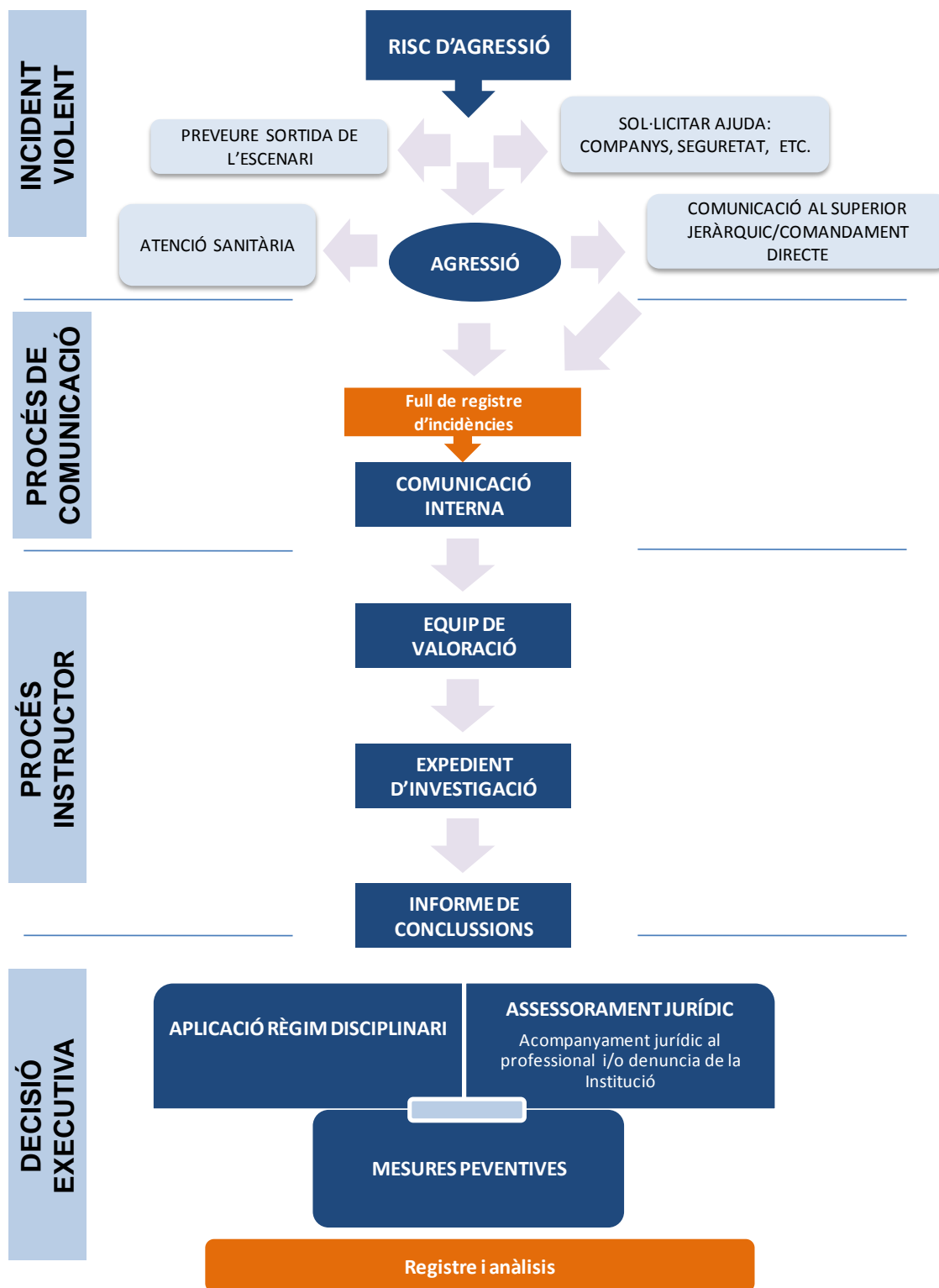
abans hauria tractat amb la persona afectada per les conseqüències posteriors que se'n puguin derivar.

- Incloure en el pla anual de formació la realització d'activitats formatives.
- Adoptar quantes mesures correctores s'estimin oportunes i imposar les sancions.
- Fer el seguiment (i suport) de l'evolució de la salut psíquica i/o física del professional agredit i/o assetjat.
- Custodiar l'expedient complet amb garantia del sigil professional i confidencialitat.
- Disposar d'un registre informatitzat dels incidents i realitzar l'anàlisi estadístic adient.

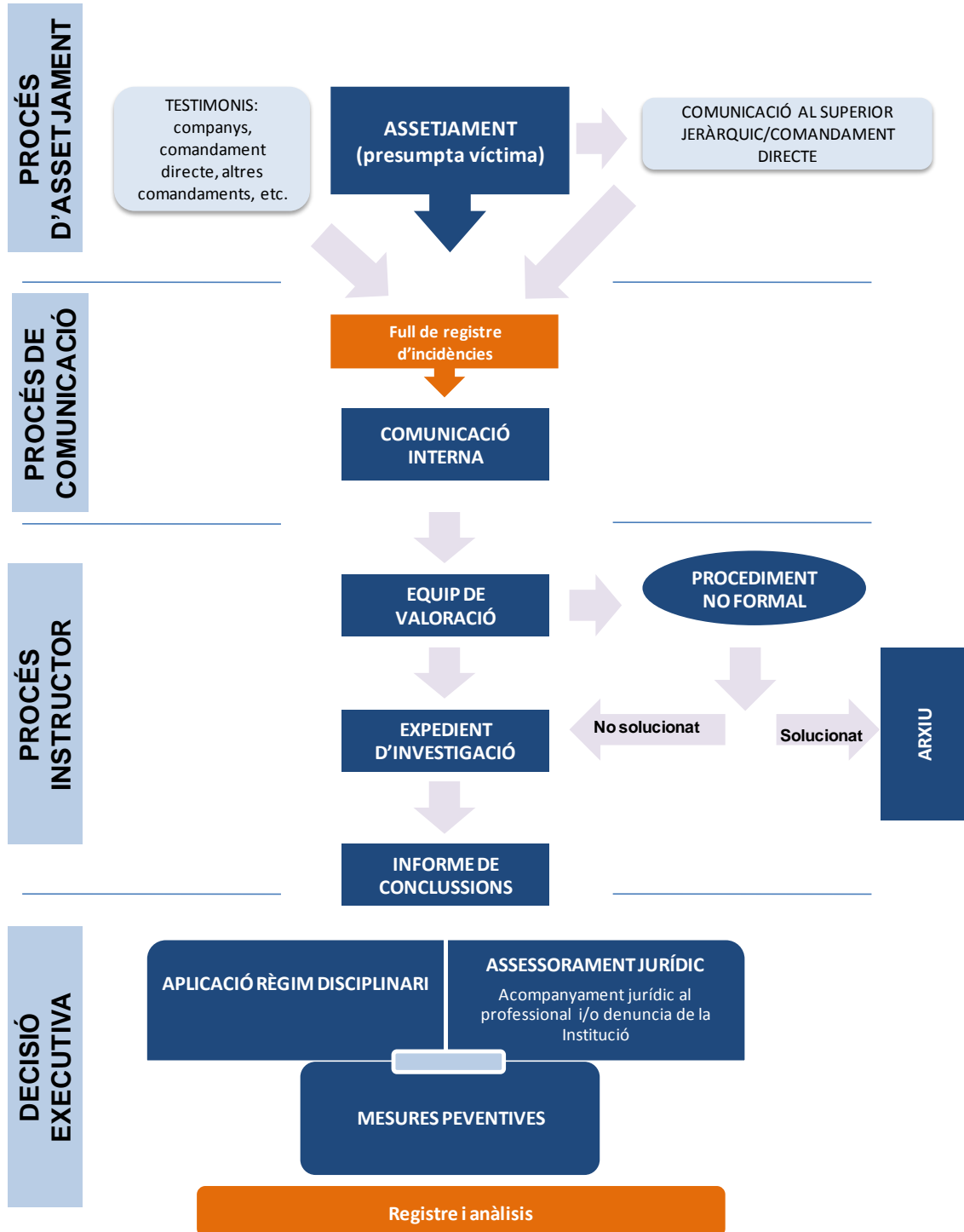
6. Annex 1. Circuit del protocol d'actuació en situacions d'assetjament i/o de violència procedent d'usuaris



7. Annex 2. Circuit del protocol d'actuació en situacions de violència entre professionals



8. Annex 3. Circuit del protocol d'actuació en situacions d'assetjament entre professionals



9. Annex 4. Contingut estàndard (mínim) del Full de Registre d'Incidències

- ✓ **Qui ha sofert l'incident.**
 - Cognoms, Nom.
 - Lloc de treball
 - Horari/Torn
 - Grup/categoria professional

- ✓ **Dades referents a l'incident**
 - Data i hora
 - Lloc de l'incident
 - Relació entre la víctima i l'agressor:
 - company
 - pacient
 - familiar pacient
 - acompanyant pacient
 - altres

- ✓ **Tipologia de l'incident**
 - agressió verbal
 - agressió física
 - agressió sexual
 - intimidació física
 - assetjament sexual
 - assetjament racial, ètnic o religions
 - amenaça
 - danys materials al mobiliari i/o instal·lacions
 - altres (especificar)

- ✓ **Danys a les propietats personals del professional**
 - robatori
 - altres (especificar)

- ✓ **Causa desencadenant** (breu exposició)
- ✓ **Testimonis**
- ✓ **Descripció de l'incident**
- ✓ **Conseqüències sobre la salut del professional afectat:**
 - ferides greus i ferides lleus
 - repercussió psíquica
 - afectacions laborals
 - cap

10. Annex 5. Proposta de carta informativa a l'usuari o familiar

Senyor/ora,

La Direcció d'aquest centre ha tingut coneixement de l'incident succeït en data, *al centre on vostè resideix/durant la seva visita a les nostres instal·lacions*, i que va suposar un episodi que va violentar a un professional/varis professionals de la nostra organització com a conseqüència del seu comportament/del comportament d'un dels seus acompanyants.

Vagi per endavant que es tracta d'un fet intolerable i que no té cap mena de justificació, tant pel que fa a l'actuació envers als professionals que l'atenien, com per l'alteració del normal funcionament del servei que prestem.

El motiu d'aquest escrit, és requerir-lo/la perquè no es tornin a produir fets d'aquesta o anàloga naturalesa, recordant-li les obligacions dels Reglament de Règim Interior del centre que el vinculen i les imprescindibles normes d'educació i de respecte que han de presidir el seu comportament en relació a la nostra entitat i els seus professionals. L'invitem a què reflexioni al respecte.

L'hem d'informar que, juntament amb les persones afectades, estem valorant la pertinència d'interposar una denúncia formal dels fets; si finalment aquesta denúncia no s'interposés volem fer-li saber que en cap cas es tracta d'una posició de tolerància d'actes com aquest i, per tant, si es reiteren actuarem amb la màxima fermesa davant les forces d'ordre públic i les instàncies judicials pertinents.

Lamentem remetre-li aquesta comunicació que, sincerament, voldríem no haver tingut la necessitat de fer.

Atentament,

11. Annex 6. Glossari

Agressió/atac

Comportament intencionat que danya físicament o psicològicament a una altra persona. S'inclou l'agressió sexual.

Agressor

El que comet un acte violent.

Abús

Comportament que humilia, degrada o indica d'alguna manera una falta de respecte a la dignitat i al valor de la persona.

Acusació i denúncies falses

Acció d'imputar a alguna persona, amb coneixement de la seva falsedat o temerari menyspreu cap a la veritat, fets que en el cas que fossin certs, constituïrien infracció penal si aquesta imputació es fes davant funcionari judicial

Atac

Acte, crítica, acció o paraula ofensiva intencionada.

Agressió Sexual

Atemptat contra la llibertat sexual d'una altra persona, amb violència o intimidació

Alteració d'ordre públic

Acció realitzada per un grup de persones amb la finalitat d'atemptar contra la pau pública, alterar l'ordre públic causant lesions a les persones, produint danys en les propietats, obstaculitzant les vies públiques o els accessos a les mateixes de manera perillosa pels que circulen, o envaint instal·lacions o edificis

Amenaces

Acció d'intimidat a algú amb l'anunci de causar-li a ell, a la seva família o a persones amb les quals estigui íntimament vinculat, un mal que constitueixi delictes d'homicidi, de lesions, d'avortament, de delictes contra la llibertat, tortures i contra la integritat moral, la llibertat sexual, la intimitat, l'honor, el patrimoni i l'ordre socioeconòmic.

Calúmia

Imputació d'un delictes realitzada amb coneixement de la seva falsedat i temerari menyspreu cap a la veritat.

Coacció

Acció d'impedir, a un altre, amb violència fer el que la llei no prohibeix o li obliga a realitzar el que no vol, sigui just o injust, sense estar legítimament autoritzat.

Danyar

Acció de causar danys de forma deliberada en la propietat aliena.

Extorsió

Acció d'obligar a un altre amb violència o intimidació, a realitzar o ometre un acte o negoci jurídic en perjudici del seu patrimoni, o del d'un tercer, amb ànim de lucrar-se.

Furt

Acció consistent a prendre, amb ànim de lucre, béns contra la voluntat del seu amo, sense que concorrin les circumstàncies que caracteritzen el delictes de robatori.

Incident

En aquesta guia el definim com l'actitud que comporta un abús verbal, físic, amenaça o altres comportaments d'intimidació per part d'un pacient, familiar o acompanyant, en contra d'un professional, relacionat amb el desenvolupament del seu treball, causant-li dany físic i/o psicològic.

Si ens atenem a la legislació en matèria de prevenció de riscos laborals, definirem com incident a qualsevol succés no esperat ni desitjat que no dona lloc a pèrdues de la salut ni lesions a les persones, però pot ocasionar danys a la propietat, als equips, als productes o al medi ambient, pèrdues de producció o augment de les responsabilitats legals.

En aquesta línia, si l'incident suposés una lesió corporal física o psicològica que el treballador patís amb ocasió o per conseqüència del treball que executa per compte d'altre, és tractaria d'un accident de treball.

Injúria

Acció o expressió que lesiona la dignitat d'una altra persona, menyscabant la seva fama o atemptant contra la seva pròpia estimació.

Intimidació

Comportament ofensiu que pretén aconseguir una modificació en la conducta del professional.

Lesions

Acció que consisteix a causar a un altre un dany que menyscabi la seva integritat corporal o la seva salut física o mental.

Lloc de treball

Qualsevol espai, permanent o temporal, on el personal desenvolupa les seves tasques professionals i qualsevol modalitat d'instal·lació d'un servei sanitari - independentment de la seva grandària o ubicació i del tipus d'activitat a realitzar – incloent tot tipus d'hospitals, clíniques, centres sociosanitaris, serveis ambulatoris o a domicili, habitatges particulars d'usuaris o professionals i també entorns externs o interns dels edificis on es mou el personal (aparcaments, vies d'accés, passadissos, sala d'espera, escales, ascensors ...).

Maltractament

Comportament que humilia, degrada o indica de qualsevol manera una falta de respecte per la dignitat i els valors d'un individu.

Robatori

Acció d'apoderar-se amb ànim de lucre de béns d'altres, emprant violència o intimidació sobre les persones, o força en les coses.

Víctima

En aquest cas, qualsevol col·laborador de l'entitat (professional, voluntari i/o personal subcontractat) que sofreix dany o perjudici per culpa aliena en l'àmbit del seu treball.

12. Referències bibliogràfiques

- Protocols, Instruccions i Plans de prevenció de la violència i l'assetjament al centre de treball de diverses institucions sanitàries, públiques i privades, associades a La Unió
 - Protocols, Instruccions i Plans de prevenció de la violència i l'assetjament al centre de treball de diverses institucions d'atenció a la dependència, públiques i privades, associades a La Unió
 - Guia de prevenció de la violència i de l'assetjament al centre de treball en el sector sanitari (2013). La Unió
-
- Assetjament psicològic a la feina. Full informatiu 23. Direcció General de Relacions Laborals. Generalitat de Catalunya
 - Cervantes G; Violencia hacia el profesional de la salud: prevención, manejo y actuación postincidente. MC Salud Laboral Nº 9 Julio 2008
 - Chappell, D., Di Martino, V. (2000). La violencia en el trabajo. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
 - Col·legi de Metges de Barcelona. "Guia per prevenir i gestionar la violència en el lloc de treball contra els metges" Quadern de bona praxis. Nº 17. Septiembre 2004
 - Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo: Acoso sexual en el lugar de trabajo
 - FACTS 23. Acoso moral en el trabajo - Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo
 - FACTS 24. La violencia en el trabajo – Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo
 - NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing – INSHT
 - NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo – INSHT
 - NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo – INSHT
 - OMS. Informe mundial sobre la violencia y la salud. Washington 2002
 - Pérez, Jesús (2001). Mobbing, violència física y acoso sexual. MTAS.
 - Piñuel y Zabala, Iñaki (2003). Mobbing: manual de autoayuda. . Ed. Aguilar.

- Protocolo contra el acoso sexual y sexista en el trabajo Emakunde / Instituto Vasco de la Mujer. Junio 2011
- Varios autores (2002). Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. ILO/ ICN/ WHO/ PSI. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Varios autores (2007). Fourth European Working Conditions Survey. Luxemburg: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Varios autores (2009). Agresiones 2009. Organización Médica Colegial Española.
- Velazquez, M. (2004). Mobbing, violencia física y estrés en el Trabajo. Aspectos jurídicos de los riesgos psicosociales. Ed. Gestión 2000.