
RECOMANACIONS EN CAS D'AGRESSIÓ

Autors: Margalida Oliver Miró, José María Fernández Puerto, Rosa González Casquero, Joana Fornés Vives.

Banc d'imatges d'Infermeres COIB. Ariadna Creus i Àngel García.



La violència contra professionals sanitaris en les dues últimes dècades ha anat en augment, però solament un petit nombre d'agressions és el que surt a la llum, encara hi ha un gran volum d'incidents que no ho fan.

INTRODUCCIÓ

Les característiques dels serveis que presten les infermeres i infermers, afegit a molts altres factors que poden generar tensió (p. ex.: el temps emprat, la càrrega assistencial del moment, l'absència de recursos específics, la tensió emocional acumulada, la línia d'autoritat, etc.) fan que els conflictes assistencials siguin freqüents a la vegada que rellevants.

L'any 1998, l'Organització Internacional del Treball va publicar un informe titulat ***Sobre la violència en el treball***. En ell s'assenyalava que el personal sanitari presenta major risc de ser agredit que altres àmbits laborals, aguditzant-se encara més aquest risc quan es tracta de dones. En aquest informe es reconeixia, a més, que les agressions psicològiques són una forma greu de violència.

La conclusió que traiem de tot això és que hem d'aprendre a prevenir l'agressivitat i, una vegada que apareix, hem d'aprendre a afrontar-la. La finalitat d'aquest PROTOCOL és precisament orientar als nostres col·legiats en aquesta doble vessant.

DEFINICIÓ DE VIOLÈNCIA EN EL LLOC DE FEINA

Definir la violència en el lloc de feina és complex i no existeix consens en la seva definició, això no obstant, sí que hi ha acord en que ha de ser un concepte més ampli que la mera agressió física, havent d'incloure's altres conductes susceptibles de violentar i intimidar al que les pateix (inclou des del llenguatge ofensiu fins a conductes verbals o físiques amenaçadores, intimidatòries, abusives o, en general, irrespectuoses).

La Unió Europea la defineix com tots aquells 'incidents en els quals el personal sofreix abusos, amenaces o atacs en circumstàncies relacionades amb la seva feina, inclosos els viatges d'anada i tornada a la feina, que posin en perill, explícita o implícitament, la seva seguretat, el seu benestar o la seva salut'.



ETIOLOGIA DE LA VIOLÈNCIA EN EL LLOC DE FEINA

L'etiologia multifactorial d'aquestes conductes violentes totalment injustificables englobaria:

- ambient de creixent violència social
- usuaris que no veuen complertes les seves expectatives
- massificació dels serveis
- la manca de valoració dels professionals de la sanitat davant la societat
- les limitacions del sistema
- el dèficit de recursos
- les llistes d'espera
- la descoordinació entre nivells assistencials
- treballar sol
- l'existència cada vegada major de problemàtica psicosocial



TIPUS DE VIOLÈNCIA

- **Verbal:** Aquella que s'exterioritza mitjançant la parla i persegueix soscavar la dignitat i l'autoestima de la persona. Sol adoptar la forma de paraules vexatòries, gestos, frases menyspreatives, coaccions, injúries, acusacions, insults, amenaces, judicis, crítiques degradants, ordres agressives o crits.
- **Física:** Qualsevol forma d'agressió o maltractament que produeix un mal físic. Per exemple, cops, puntades, salivades, empentes, cops de puny, cops de cap, esgarrapades, bufetades, mossegades, violacions, fractures, mutilacions, trets, tortures...
- **Psicològica:** Són tots aquells actes i expressions que ofenen, humilien, espanten, amenacen o atempten contra l'autoestima de la persona. Els dos tipus d'agressions anteriors porten implícites l'agressió psicològica associada que es pot manifestar com a estrès posttraumàtic, trastorns d'ansietat, depressió, insomni i somatitzacions.
- **Mal a la propietat:** Inclou el robatori, el furt i els deterioraments o menyscapes en l'immobiliari o instal·lacions del centre o pertinences del treballador.

CONSEQÜÈNCIES DE LA VIOLÈNCIA EN EL LLOC DE FEINA

La tipologia de l'afectació és la següent:

- **Gravetat de les lesions físiques atribuïdes a una agressió:**
 1. absència de lesió traumàtica visible
 2. contusions úniques
 3. contusions múltiples
 4. ferides lleus o superficials que requereixin aproximació
 5. ferides greus que requereixin sutura quirúrgica o intervenció quirúrgica
 6. ferides molt greus que comporten risc vital
- **Danys psicològics:**
 1. problemes d'atenció, concentració i memòria
 2. irritabilitat
 3. inseguretat
 4. baixa autoestima
 5. trastorn per estrès posttraumàtic
 6. trastorn d'ansietat
 7. trastorns depressius
 8. trastorns adaptatius, disfunció familiar
 9. abús de drogues
 10. estrès laboral crònic
 11. trastorns psicossomàtics i comorbiditat física



- **Implicacions a curt, mig i llarg termini.**

1. augment del distrès en l'entorn laboral
2. deteriorament de les relacions socials
3. deteriorament greu de la relació amb el pacient
4. actuacions professionals condicionades per por de la seva seguretat o a la de la seva família
5. desmotivació i canvi de treball
6. deteriorament de la qualitat assistencial i productivitat
7. burn-out (síndrome del professional cremat) individual o grupal
8. increment baixes laborals
9. incapacitat laboral temporal o permanent.

MESURES PREVENTIVES

Identificar els indicis d'agressivitat tant en l'usuari, com en els altres professionals amb els quals es treballa: el to de veu elevat o els gestos exagerats poden ser indicadors d'agressivitat.

Gestionar els conflictes amb l'usuari i/o amb els professionals: escoltant activament (deixant que l'usuari s'esplaiï), comunicant-te de manera assertiva (expressant-te de manera convincent directa i clara) i negociant amb l'usuari sense cedir davant la pressió, intentant aconseguir un benefici mutu.

Protegir-se, si la violència va en augment, usant tàctiques verbals: (Intentar calmar l'usuari amb un to de veu moderat; no cridar; ser respectuós; despersonalitzar el problema atribuint les decisions a l'organització; explicar les conseqüències de la seva conducta), **i no verbals:** (mostrar-se calmat, centrat i segur; mantenir una expressió facial neutra i una postura relaxada, però alerta; no fer moviments bruscos; mantenir el contacte visual, evitant mirades prolongades o desafidores; no donar l'esquena; mantenir una distància de seguretat). No desqualificar.

MESURES D'ACTUACIÓ

ACTUACIONS IMMEDIATES

- a) Demanar auxili a altres professionals o, mancant aquests, de qualsevol altra persona que pugui prestar-ho.
- b) Si la situació persisteix, s'avisarà a les forces i cossos de seguretat.
- c) Si com a resultat de l'agressió existeixen lesions físiques o desequilibri emocional, se sol·licitarà reconeixement mèdic i s'emplenarà el comunicat de lesions, preceptiu per llei, que estendrà el facultatiu que l'atengui.
- d) Quan es produeixi una agressió a qualsevol treballador, amb independència del tipus o la seva intensitat, la persona agredida o qualsevol que tingui coneixement directe d'aquesta, ho comunicarà a la Direcció del Centre a través del model establert a aquest efecte, per activar totes les mesures d'atenció que precisin els subjectes passius de l'incident.
- e) En casos d'agressions psicològiques, intentar contextualitzar i descriure el problema de la manera més objectiva possible (què ha passat, quan ha passat, que s'ha dit/fet, on ha succeït, qui estava implicat,...)
- f) En els moments posteriors a l'incident, el responsable o els professionals del centre recolliran informació sobre les persones que van presenciar l'incident i que poden, per tant, actuar com a testimonis en un procediment judicial.
- g) El servei de prevenció realitzarà la recerca de l'incident o accident, i informarà de les seves conclusions i propostes al Comitè de Seguretat i Salut.

ACTUACIONS POSTERIORES A L'AGRESSIÓ

- a) En casos de violència psicològica, demanar, si així ho considera la víctima, que s'activi el protocol d'assetjament.
- b) Rebuda la notificació "d'incidència de violència" en l'àmbit sanitari, es tramitarà com a accident de treball, a l'efecte de donar el treballador la cobertura de tots els drets reconeguts pel Servei de Salut, fins i tot si l'incident s'hagués produït fora de la jornada laboral i tingui el seu origen en aquesta.
- c) En cas que es produeixin lesions físiques o psíquiques, l'agredit ha d'acudir al servei de prevenció, que emetrà un informe sobre l'estat de salut del treballador i el derivarà, si escau, a l'especialista corresponent.
- d) Una vegada comunicat l'incident, s'anotarà en el registre d'agressions. Cada centre o servei haurà de comunicar periòdicament les dades a la Comissió de Seguiment i Avaluació.
- e) Comunicar el fet al COIBA.

El professional agredit té la possibilitat de rebre assessorament legal per a la interposició de la denúncia i, si calgués, assistència jurídica per part de lletrats del Servei de Salut. En el cas de les empreses privades, les possibles actuacions quedaran reflexades als protocols propis del centre.

MESURES D'ACTUACIÓ PER PART DEL COIBA

El COIBA no pot intervenir en l'organització laboral dels centres de treball, però s'ocupa de tots aquells fets que puguin atemptar contra l'exercici de la professió, perquè així ho preveuen els seus propis Estatuts en el seu art. 4.3.

D'aquesta manera, es crearà un REGISTRE COL·LEGIAL D'AGRESSIONS perquè pugui ser utilitzat per a conèixer quin tipus de successos violents s'estan produint, per a possibilitar el seu posterior seguiment i per a adoptar estratègies a seguir.

El col·legiat agredit podrà comunicar l'agressió al COIBA mitjançant el FORMULARI ESTANDARDITZAT que s'ha creat a aquest efecte (ANNEX I), i tindrà preferència per a rebre del Col·legi orientació jurídica i/o psicològica.

El col·legiat que hagi estat agredit en l'exercici de la seva professió tindrà dret a comptar amb assessorament psicològic i dels serveis jurídics del COIBA per a defensar en judici els seus interessos, en incloure la pòlissa col·lectiva d'assegurança de responsabilitat civil aquesta contingència.

En aquells casos que es tingui coneixement de la tramitació d'algun procediment penal que porti causa de l'agressió soferta per algun dels seus col·legiats en l'exercici de la professió, el COIBA es personarà en el procés com a ACUSACIÓ POPULAR.

El **procediment** que seguirà el COIBA quan un col·legiat comuniqui una agressió serà el següent:

- Donar-li cita amb l'**assessoria jurídica i/o psicològica** el més aviat possible. En el cas que hagi denunciat, haurà de portar còpia de la denúncia.
- L'assessor jurídic podrà ajudar el col·legiat a emplenar el **formulari estandarditzat** per a aquests casos (veure ANNEX I), el qual quedarà arxivat en el COIBA a efectes estadístics.
- Els **serveis administratius** del COIBA seran els encarregats d'informar l'asseguradora de l'agressió, així com de tramitar la documentació que es demani, a l'efecte de que es pugui prestar aquesta cobertura a través dels serveis jurídics del COIBA. Aquesta contingència (defensa jurídica en cas d'agressions) queda coberta per la pòlissa d'assegurança col·lectiva.
- En emplenar el formulari d'agressions, el col·legiat assumeix el compromís d'informar el COIBA (a través de correu electrònic), tan aviat finalitzi el/els procediment/s iniciats (penal, administratiu, laboral, etc.), de quin és el resultat esdevingut.



ASSESSORIA PSICOEMOCIONAL AL LLOC DE FEINA



Les demandes i pressions que es produeixen a l'entorn laboral, ja siguin derivades de la dinàmica del treball o de les relacions interpersonals, poden provocar estrès i malestar. A la llarga, les conseqüències d'aquestes situacions poden afectar la salut i la qualitat de vida dels treballadors i treballadores. Està demostrat que la manera d'afrontar aquestes situacions i el recolzament emocional amb el que pugui comptar el treballador/a, moderen l'impacte que puguin tenir en el seu benestar. En aquest sentit va l'objectiu d'aquesta assessoria.

- L'assessoria psicoemocional al lloc de feina és un servei d'ajuda, absolutament confidencial, que el Col·legi d'Infermeria de les Illes Balears posa a l'abast dels seus col·legiats per afrontar de manera saludable problemes de l'entorn laboral que generen estrès i malestar: percepció de sobrecàrrega, assetjament psicològic (mobbing), desgast professional (burnout), etc.

Per obtenir aquesta ajuda s'ha de contactar amb el Col·legi d'Infermeria i sol·licitar una cita amb la psicòloga.

BIBLIOGRAFIA:

- Manual de prevención ante las agresiones al personal sanitario (ANSICH; Asociación Nacional para la Seguridad Integral en Centros hospitalarios; 2011).
- Pla per prevenir la violència als centres de l'Ib-salut (Govern Balear; 2017)
- Agresiones a trabajadores sanitarios: estrategia de actuación" (Arenas, Carlos A.; <http://www.seguridad-laboral.es/prl-por-sectores/sanitario/agresiones-a-trabajadores-sanitarios-estrategia-de-actuacion>)

ANNEX I - PART D'AGRESSIONS

DADES DEL COL·LEGIAT/DA:

Nom: _____

Cognoms: _____

DNI/NIE: _____ Data Naixement: _____

Sexe (H o D): _____ Núm. de Col.: _____

CENTRE DE TREBALL:

Centre: _____

Carrer: _____

Població: _____

CP: _____ Tel.: _____ Fax: _____

Correu electrònic: _____@_____

ADREÇA DE CONTACTE:

Carrer: _____

Població: _____ CP: _____

Tel.: _____ Mòbil: _____

Correu electrònic: _____@_____

DADES DE L'AGRESSIÓ:

Data i hora dels fets: _____

Lloc on succeeix: _____

Tipus d'agressió:

- ☐ Física
- ☐ Insults
- ☐ Amenaces
- ☐ Altres: (especificar) _____

Tipologia de l'agressor:

- ☐ Usuari del servei
- ☐ Familiar d'un usuari
- ☐ Altres: (especificar) _____

Intervenció de les Forces de seguretat:

- ☐ No
- ☐ Policia Nacional
- ☐ Policia Local
- ☐ Guàrdia Civil
- ☐ Seguretat Privada (empresa: _____)

S'ha identificat l'agressor:

- ☐ No
- ☐ Sí

Nom i Cognoms: _____

Existeix Part de Lesions:

- ☐ No
- ☐ Sí

Existeixen testimonis:

- ☐ No
- ☐ Sí

Nom i Cognoms del testimoni 1: _____ DNI: _____

Nom i Cognoms del testimoni 2: _____ DNI: _____

Nom i Cognoms del testimoni 3: _____ DNI: _____

[illegible]