

Gran Via de les Corts Catalanes, 587
08007 Barcelona
Telèfon 93 482 41 00
Telefax 93 482 45 25

ACTA COMISSIÓ PARITÀRIA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS DE L'ICS

Dades de la sessió

Data: 23 de març de 2017

Lloc: Sala del Consell, Centre Corporatiu ICS Gran Via Corts Catalanes 587 Barcelona

Hora Inici 11:10 h. Hora finalització 13:20 h.

Acta núm. P01/2017

Assistents

Per l'Administració:

Direcció de Persones i Desenvolupament
Professional ICS
Direcció de Persones i Desenvolupament
Professional ICS
Direcció Gestió ICS
GT-DAP Barcelona Ciutat ICS
GT Metropolitana Sud ICS
GT Lleida ICS
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Per les organitzacions sindicals

Metges Catalunya
CCOO
CCOO, assessor
UGT
UGT
SATSE
SATSE
CATAC-CTS/IAC
CATAC-CTS/IAC

Servei Prevenció ICS, assessor.
actua com a secretària.

Excusen l'assistència el Sr. _____, en representació de l'ICS; el Sr. _____, en representació del Departament de Governació, Administracions Públiques i Vivenda; la Sra. _____, en representació del Departament de Salut; la Sra. _____ i el Sr. _____, en representació de Metges Catalunya; la Sra. _____, en representació de CCOO.



Ordre del dia:

1. Aprovació de l'acta P04/2016, de 14 de desembre de 2016.
2. Presentació objectius 2017 Àrea de Salut i Prevenció de Riscos.
3. Procediment de situacions de violència.
4. Presentació informe situacions de violència 2016.
5. Torn obert de paraules.

Prèviament a l'inici de la sessió, s'informa de la incorporació de nous membres de la Comissió Paritària de PRL de l'ICS, en representació de l'Administració: la Sra.

, pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, en substitució del Sr.
; la Sra. , per l'ICS, en substitució del Sr.
; i la Sra. , per l'ICS, en substitució del Sr.

Desenvolupament de la sessió

1. Aprovació de l'acta P04/2016, de 14 de desembre de 2016

CATAC-CTS/IAC ha penjat a l'espai de treball en xarxa les seves esmenes, que s'incorporaran a l'acta.

Metges de Catalunya diu que en la pàgina 9, paràgraf 5, on diu "... visites presencials (programades cada 10 minuts)...", ha de dir ".. visites programades cada 7 o 10 minuts, depenent del centre,..."

No es presenten més esmenes. La Comissió Paritària de PRL (CPPRL) de l'ICS aprova l'acta P04/2016, de 14 de desembre de 2016.

2. Presentació objectius 2017 Àrea de Salut i Prevenció de Riscos

El Servei de Prevenció presenta i explica un document, que s'adjunta a l'acta, on es recullen els objectius estratègics 2016-2020 i els objectius operacionals 2017 de l'Àrea de Salut i Prevenció de Riscos:

- Objectiu estratègic 1: Integració de la prevenció. Els objectius operacionals a desenvolupar són:
 - o Dinamitzar els comitès de gestió de la prevenció
 - o Sistematitzar la integració dels criteris preventius en l'operativa dels centres.
 - o Sistematitzar la revisió periòdica de l'eficàcia i eficiència del sistema
 - o Avaluació del procediment de compres en tots els territoris.
- Objectiu estratègic 2: Implantació dels plans d'autoprotecció. Els objectius operacionals a desenvolupar són:
 - o Continuar l'adaptació dels plans d'autoprotecció a la normativa vigent.

- Homologar els plans d'autoprotecció dels centres afectats pel Decret d'autoprotecció.
- Objectiu estratègic 3: Avaluacions i control de riscos. Els objectius operacionals a desenvolupar són:
 - Actualitzar les avaluacions de riscos psicosocials dels centres de treball amb la versió 2 del mètode PsqCat21: en l'àmbit d'Atenció Primària Barcelona Ciutat ja s'han programat algunes d'aquestes avaluacions amb aquesta versió i en altres àmbits territorials també s'iniciaran algunes a partir de març. La informació i planificació al respecte correspon als respectius comitès de seguretat i salut.
 - Realitzar programes d'actuació específics: identificació/avaluació dels riscos relacionats amb els camps electromagnètics, d'acord amb l'establert al Reial Decret 299/2016.
 - Sistematitzar les inspeccions de seguretat i les observacions planejades de treball com a instrument de control actiu de les condicions de treball i seguiment de realització de les mesures correctores.
- Objectiu estratègic 4: Formació, conscienciació i comunicació. L'objectiu operacional a desenvolupar és dissenyar i establir mecanismes per aconseguir que tot el personal estigui format en PRL:
 - Formació en prevenció del risc d'exposició a formaldehid.
 - Formació en prevenció de risc biològic grups 3 i 4 (per a referents risc biològic).
 - Formació en prevenció en ergonomia (per a delegats de prevenció)
 - Curs bàsic en PRL (per a delegats de prevenció).
- Objectiu estratègic 5: Vigilància i promoció de la salut dels professionals de l'ICS. Els objectius operacionals a desenvolupar són:
 - Recerca i transmissió del coneixement.
 - Vigilància col·lectiva.
 - Estudi de prevalença de dermatosi professional en personal sanitari d'atenció primària i d'àmbit hospitalari.
- Objectiu estratègic 6: Implantar model d'empresa saludable. Els objectius operacionals a desenvolupar són:
 - Donar a conèixer el model d'empresa saludable a tota l'organització.
 - Definir els recursos destinats al desenvolupament del model.
 - Implantar les línies prioritàries d'actuació. Aquestes línies van adreçades a:
 - Projecte de segones víctimes: per a l'atenció als professionals que es veuen implicats en un esdeveniment advers o errors i queden afectats emocionalment per la situació.
 - Projecte de gestió de conflictes: que inclou la intensificació de formació en aquest tema per a comandaments, l'establiment de persones referents en els territoris per donar suport en aquest tema i l'assessorament d'experts del Centre Corporatiu.
 - Hàbits saludables adreçats als professionals: que inclou temes d'activitat física, alimentació, etc.



- Objectiu estratègic 7: Sistemes d'Informació del SPPM. L'objectiu operacional a desenvolupar és continuar el desenvolupament del programa Preven CS/32 per respondre a les necessitats de registre, tractament de dades i suporta l'actualització i control de les activitats preventives.

SATSE, en relació a riscos relacionats amb els camps electromagnètics, pregunta si s'ha donat algun cas de lipoatrofia semicircular a l'ICS.

El Servei de Prevenció diu que no té constància de cap cas, en els últims anys.

UGT diu que, per tal de poder analitzar la informació i fer-ne valoració o propostes, hagués calgut que la presentació s'hagués tramés abans de la reunió.

El Servei de Prevenció diu que els objectius estratègics i les principals línies d'actuació per a 2017 es van explicar en la reunió de la Comissió Permanent de gener de 2017 i que avui es fa aquesta presentació al Plenari.

UGT, en relació amb l'alternativa d'ús de formaldehid, diu que en quiròfans de l'HU Vall d'Hebron s'està implantant un sistema nou de recollida de mostres al buit i pregunta si aquesta actuació es farà extensiva a la resta de quiròfans dels centres hospitalaris.

El Servei de Prevenció diu que l'objectiu és restringir l'ús de formaldehid fora de les àrees d'anatomia patològica i que s'està treballant en diverses alternatives, com és la recollida de mostres al buit. Aquest sistema ja s'està implantant en quiròfans de l'HU Vall d'Hebron i de l'HU Bellvitge.

UGT pregunta si enguany s'implantarà a tots els centres.

El Servei de Prevenció diu que cada centre ha de planificar la implantació i la informació al respecte correspon als respectius comitès de seguretat i salut.

UGT, en relació a l'avaluació de risc psicosocial, pregunta si els qüestionaris es lliuraran en mà pels tècnics de prevenció.

El Servei de Prevenció respon afirmativament.

CATAC-CTS/IAC, en relació amb el procediment de compres, diu que en el Comitè de Seguretat i Salut de l'HU Joan XXIII ha demanat reiteradament que s'ha de comptar amb la participació dels professionals i dels Delegats de Prevenció, abans de decidir fer una compra, tal com estableix l'article 18 de la Llei 31/1995, de Prevenció de Riscos, demanda que ara trasllada a aquesta Comissió vinculant-la a l'objectiu estratègic núm.1 presentat pel Servei de Prevenció. Considera que, abans de fer la compra de material, s'hauria de poder fer una prova amb diferents alternatives de material, que els professionals proveysin i poguessin donar l'opinió al respecte.



UGT diu que moltes vegades es compra el material més barat però que, a posteriori, acaba sortint més car perquè se n'ha d'utilitzar més ja que, per la seva qualitat o prestacions, es deteriora amb facilitat, s'espatlla i s'han de rebutjar diverses peces fins trobar una que estigui en condicions. Comparteix, per tant, l'exposat per CATAC-CTS/IAC, i entén que per a les compres de material s'ha de comptar amb la participació del personal.

El Servei de Prevenció diu que pren nota.

Metges de Catalunya, en relació amb el projecte d'hàbits saludables adreçats als professionals, demana que es tinguin en compte determinades limitacions o patologies quan es donin consells de salut i que aquests no siguin genèrics i es facin matitzacions, en aquests consells, com per exemple en cas de patir artrosi, diabetis, etc.

El Servei de Prevenció diu que quan es fan recomanacions per a la salut ja es té compte i es dona consells de precaució per a determinades patologies o per a limitacions per a motius de salut.

Metges de Catalunya pregunta si està previst crear un grup de treball per a temes d'activitat física.

El Servei de Prevenció diu que el projecte d'hàbits de salut pretén posar i oferir eines als professionals.

La Direcció de Persones i Desenvolupament Professional afegeix que, en l'objectiu d'empresa saludable, es desenvoluparan les diferents línies d'actuació que es van presentar en aquesta Comissió i que inclou aspectes d'hàbits saludables (relatius a la dieta, exercici físic, etc), mediació de conflictes, segones víctimes, etc. El disseny està bastant avançat i la proposta del projecte es presentarà al Comitè de Direcció per a la seva aprovació. Quan estigui aprovat es presentarà a aquesta Comissió de forma més detallada.

CCOO diu que, com ja van manifestar en Comissió Permanent, valoren positivament que l'ICS aposti per una empresa saludable però també vol deixar constància que les accions i projectes que s'estan dissenyant han d'anar també acompanyades d'altres actuacions que permetin baixar les pressions assistencials que estan patint els professionals (amb 40 o 45 visites diàries en les agendes i atenent a usuaris en punts atenció i sales d'espera saturades) i que estan ocasionant situacions d'estrès laboral mantingudes en els temps.

SATSE comparteix l'exposat per CCOO i considera que el primer és cuidar el professional en temes de descansos i que hi hagi suficient personal per assumir l'activitat assistencial, en disposar d'eines informàtiques més àgils i amables, etc. Considera que és absurd abordar recomanacions sobre la salut en temes d'alimentació, de suport a la deshabituació de tabac o d'activitat física, per exemple, si aquestes no van acompanyades dels recursos necessaris i de mesures que permetin poder desenvolupar l'activitat sense la pressió i sense les sobrecàrregues que s'estan patint.



Metges de Catalunya, CATACT-CTS/IAC i UGT s'afegeixen a les manifestacions expressades per CCOO i SATSE.

3. *Procediment de situacions de violència*

El Servei de Prevenció diu que en Comissió Permanent s'ha estat treballant la revisió del *Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència*, document que s'adjunta a l'acta. Hi ha algunes qüestions d'aquest document que s'han consultat amb l'Assessoria Jurídica i encara s'està en espera de la seva resposta. No obstant, un tema que ha avançat és que hi ha dubtes respecte que l'Assessoria Jurídica de l'ICS pugui interposat denúncia sense que el treballador l'hagi fet, perquè aquesta no prospera en seu judicial si la denúncia no ha estat presentada per la persona afectada.

Metges de Catalunya diu que hi ha altres empreses del sector (com Badalona Serveis Assistencials, per exemple) que presenten la denúncia. Considera que cal tenir en compte que, sovint, el treballador que ha estat agredit té por i que el fet que l'empresa tingui una resposta activa i l'acompanyi fa que se sentit recolzat i més protegit.

CATACT-CTS/IAC diu que el mateix procediment de Mossos d'Esquadra ja contempla que la denuncia la pot fer la persona afectada o qualsevol persona que ho presenciï.

La Direcció de Persones i Desenvolupament Professional diu que des del primer moment es dona recolzament al professional, acompanyant-lo i donant el suport emocional i jurídic que requereixi i que, depenent del cas i situació que s'hagi donat, també es fan actuacions de canvi d'assignació d'usuari agressor a un altre professional o a un altre dispositiu assistencial. Reitera que en tot moment es dona recolzament des de l'Assessoria Jurídica, però per a què la denuncia prosperi en el Jutjat és necessari que aquesta s'hagi presentat per la persona afectada. I en el cas que s'hagi presentat per algú que ho hagi presenciat, també és necessari que la persona afectada ho ratifiqui.

UGT pregunta si l'empresa presenta denúncia en cas de danys materials per causa de situació de violència.

La Direcció de Persones i Desenvolupament Professional diu que no en tots els casos.

SATSE considera que falta més protecció al professional quan està en xoc emocional ja que, precisament per aquest estat, necessita molt més recolzament i informació.

La Direcció de Persones i Desenvolupament Professional reitera que el recolzament i la informació es dona al professional. Es dona el suport tant per part de la UBP i Vigilància de la Salut com per l'Assessoria Jurídica i, en el cas que la persona afectada decideixi presentar denúncia té l'acompanyament de l'ICS.

CCOO diu que un problema força estès és que el personal no disposa d'informació sobre què ha de fer davant de situacions de violència i es troba desconcertat quan pateix una agressió

i, en conseqüència, pot tenir la sensació que l'empresa no fa res per ell. Reconeix que l'empresa té mecanismes d'actuació i els utilitza, però seria necessària una informació més proactiva sobre el procediment per tal que tothom el conegués i sabés què fer davant d'una situació en que hagi estat objecte d'agressió.

La Direcció de Persones i Desenvolupament Professional diu que s'ha de garantir que la informació estigui a disposició dels professionals i que el procediment sigui conegut i, per tant, s'haurà de comunicar millor per tal de canviar aquestes possibles percepcions de trobar-se indefens davant aquestes situacions.

CATAC-CTS /IAC diu que veient les dades que s'han publicat a la premsa sobre el gran augment de situacions de violència sofertes per al personal sanitari, considera que potser tampoc acaba de funcionar bé la prevenció. Les agressions que pateix el personal sanitari, ho paga amb la seva salut i la salut no es torna mai al treballador/a. Considera que també la societat i els usuaris han de prendre consciència dels seus deures i responsabilitats i de que als professionals sanitaris se'ls ha de protegir, i no agredir. Per tant, considera que el que es fa en prevenció és insuficient i cal fer més accions dirigides a que hi hagi consciència social vers el personal sanitari, fer una aplicació escrupolosa del protocol ICS-Mossos d'Esquadra i cercar altres que puguin ajudar en la prevenció d'aquestes situacions.

CCOO també proposa també accions formatives freqüents per al personal que està en contacte amb usuaris, millorar la recollida de motius que provoquen les agressions, analitzar aquestes causes i veure quines són degudes al sistema o per altres motius i establir les mesures correctores al respecte.

UGT comparteix el que han exposat CCOO i CATAC-CTS/IAC i afegeix que el problema és que l'usuari sí té consciència dels seus drets, però potser no tant dels seus deures.

Metges de Catalunya diu que tots els estaments que estan en contacte amb usuaris, siguin o no sanitaris, poden estar en risc de situacions de violència i afegeix que sovint hi ha professionals, que han patit agressions, que desenvolupen sentiments de culpabilitat o sensació que hagin pogut provocar la situació i a aquests encara se'ls ha d'acompanyar més per tal de recuperar la seva confiança en la institució i que no se sentin culpables d'una situació de la qual no en són.

La Direcció de Persones i Desenvolupament Professional, en relació a la informació que hi pugui haver en premsa, vol deixar constància que la informació sobre les dades de situació de violència a l'ICS corresponents a l'any 2016 es presenten per primera vegada avui, en el si d'aquesta Comissió i en el següent punt de l'ordre del dia, i no s'ha donat aquesta informació a cap òrgan extern de l'ICS ni, per suposat, als mitjans de comunicació. D'altra banda, i en relació amb les accions preventives a fer, entén que s'ha de treballar en dues línies:

- Per una banda, i en relació amb l'entorn social, cal fer una reflexió a nivell de sistema i de percepció i comportament dels ciutadans quan utilitzen els serveis públics.



Aquesta anàlisi es pot plantejar també a nivell de Departament de Salut, atès que afecta a tot el sector sanitari públic.

- D'altra banda, i pel que fa a les accions preventives destinades als professionals, les accions han d'anar destinades a la millora de la informació dels procediments i circuits.

El Servei de Prevenció, reprenent el tema sobre la proposta de revisió del procediment que s'ha treballat en Comissió Permanent, pregunta si hi ha algun comentari al respecte.

CATAC-CTS/IAC, en relació amb el títol del procediment, considera que ha d'especificar més concretament a qui va adreçat i de quin procediment es tracta. En aquest sentit, comenta que el procediment de Funció Pública incorpora el terme de violència externa. Respecte a l'àmbit d'aplicació, entén que el primer i segon paràgrafs són reiteratius i proposa un altre redactat.

SATSE, en relació al punt 2 de l'annex II, considera que s'ha de revisar si cal posar exemples i/o canviar el concepte "frustrat".

Metges de Catalunya considera que caldria revisar més l'aparat de consells als professionals (annex II)

El Servei de Prevenció, atenent al debat i a propostes que es plantegen així com que a més a més s'està pendent de la resposta de l'Assessoria Jurídica sobre l'anàlisi jurídic del procediment, proposa continuar treballant el document en Comissió Permanent.

La part social manifesta el seu acord.

4. *Presentació informe situacions de violència 2016*

El Servei de Prevenció presenta l'anàlisi de situacions de violència 2016 (document que s'adjunta a l'acta) i comenta els aspectes més significatius d'aquesta anàlisi:

- Comparativa de situacions de violència notificades 2015-2016, en l'àmbit d'assistència hospitalària, en l'àmbit d'assistència primària i total ICS, per tipologia d'agressió (verbal, física i danys als béns).
- Distribució de les situacions de violència a professionals notificades en 2016 segons gènere, en l'àmbit d'assistència hospitalària, en l'àmbit d'assistència primària i total ICS.
- Tipologia del perfil de la persona agressora en situacions de violència notificades en 2016, en l'àmbit d'assistència hospitalària, en l'àmbit d'assistència primària i total ICS.
- Causes desencadenants de situacions de violència notificades en 2016, en l'àmbit d'assistència hospitalària, en l'àmbit d'assistència primària i total ICS.
- Taxa d'incidència de situacions de violència notificades en 2016 segons categoria professional, en l'àmbit d'assistència hospitalària i en l'àmbit d'assistència primària
- Comparativa de situacions de violència verbal notificades 2015-2016 per àmbits d'atenció primària.

- Comparativa de situacions de violència física notificades 2015-2016 per àmbits d'atenció primària.
- Comparativa de situacions de violència verbal notificades 2015-2016 per centres d'atenció hospitalària.
- Comparativa de situacions de violència física notificades 2015-2016 per centres d'atenció hospitalària.
- Evolució de situacions de violència notificades durant el període 2007-2016: en l'àmbit d'assistència hospitalària, en l'àmbit d'assistència primària i total ICS.

El Servei de Prevenció diu que l'informe, que es penjarà en l'espai de treball en xarxa d'aquesta Comissió, recull de forma més exhaustiva totes les dades i conclusions. Clarifica, així mateix, que l'informe recull dades genèriques i que l'especificació per àmbits i d'informació més concreta correspon donar-la en els respectius comitès de seguretat i salut.

La Direcció de Persones i Desenvolupament Professional diu que cal repensar i millorar la recollida de dades i registre, atès que hi ha un percentatge elevat de causes desencadenants de situacions de violència notificades que estan indefinides (dins de la variable NS/NC o altres).

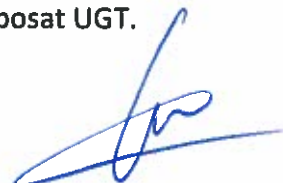
CATAC-CTS/IAC considera que en aquesta qüestió és on pot haver un marge de millora important de cara a la prevenció perquè el fet de poder identificar millor les causes permetrà establir mesures correctores més concretes. Així mateix, considera que també en la investigació s'ha d'acompanyar al professional per tal que expliqui els detalls, sense que s'hagi de sentir-se culpable o "investigat", i per tal de posar les mesures necessàries per a evitar que torni a passar o minimitzar la possibilitat que passi.

UGT diu que la informació als delegats de prevenció no arriba en temps i forma: arriba el comunicat amb demora, però no arriba informació ni de la investigació ni de les mesures. A títol d'exemple, diu que avui ha arribat un comunicat d'una agressió que va tenir lloc el dia 1 de març.

CCOO insisteix que entre les funcions dels delegats de prevenció està també la de participar en la investigació i considera que si hi ha presència del delegat el treballador està més protegit.

El Servei de Prevenció diu que quan el comandament fa el comunicat i l'enregistra al Preven, la comunicació arriba simultàniament a la UBP i als delegats de prevenció. En qualsevol cas, des del moment que el delegat de prevenció rep el comunicat pot adreçar-se a la UBP i demanar la informació i plantejar els dubtes o consultes que consideri.

CATAC-CTS/IAC diu que, tenint en compte que la notificació del comandament arriba immediatament a la UBP i delegats de prevenció, el que cal millorar és que el comandament faci el comunicat en un termini de temps immediat o el més curt possible des que es produeix el fet i no amb demores importants com l'exemple exposat UGT.



Metges de Catalunya afegeix que també el comunicat ha de contenir el màxim de detalls i informació sobre el fet. Considera, així mateix, que cal reforçar la formació als comandaments sobre la notificació d'accidents i que es facin noves edicions perquè molts comandaments d'Atenció Primària no la van fer o acabar per causa d'haver tingut que dedicar-se al procés d'acreditació del seu centre.

El Servei de Prevenció diu que es faran noves edicions de formació per a comandaments i també s'insistirà en la importància de la recollida i registres de dades amb més detall.

La Direcció de Persones i Desenvolupament Professionals reitera que l'objectiu ha de ser millorar la qualitat de la recollida de dades i el seu registre per tal que disposar de més dades que permetin afinar el diagnòstic de les causes i, així, poder establir mesures correctores més acotades.

Metges de Catalunya pregunta si, quan arriba la notificació, el tècnic de prevenció es posa en contacte amb tots els afectats.

El Servei de Prevenció diu que, per a la investigació, es posa sempre en contacte amb el comandament i també, si és necessari, amb la persona afectada.

5. Torn obert de paraules

CATAC-CTS/IAC proposa que es pengi en l'espai de treball en xarxa d'aquesta Comissió el document de *Críteris per l'elaboració de normes de funcionament dels Comitès de Seguretat i Salut de l'ICS*, que es va aprovar en aquesta Comissió.

Es penjarà aquest document i també el Reglament de la Comissió Paritària de Prevenció de Riscos Laborals de l'ICS.

UGT pregunta quan es convocarà el grup de treball per a la coordinació ICS-Departament de Justícia per a tractar mesures correctores relacionades amb les instal·lacions sanitàries dels centres penitenciaris.

El Servei de Prevenció diu que el grup l'ha de convocar Funció Pública.

CCOO diu que hi ha centres com Brians 1 i Brians 2 que tenen moltes mancances en les instal·lacions i el problema es pot veure agreujat atès que ara veuran incrementada la seva activitat pel trasllat d'interns del CP Model. Demana que l'ICS insti a la DG de Funció Pública i al Departament de Justícia per a què aquesta reunió es porti a terme el més aviat possible.

Sense més temes a tractar, finalitza la sessió de la qual com a secretària estenc acta.

Annexos a l'acta

- Presentació dels objectius de l'Àrea de Salut i Prevenció de Riscos 2017

Gran Via de les Corts Catalanes, 587
08007 Barcelona
Telèfon 93 482 41 00
Telefax 93 482 45 25

- Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència (esborrany 01 versió 05 – Data 23/02/2017).
- Presentació de situacions de violència en l'ICS a l'any 2016

Diligència per fer constar que l'acta ha estat aprovada en la sessió plenària de la Comissió Paritària de PRL de l'ICS de data 22 de juny de 2017.



Secretària

Objectius Àrea de Salut i Prevenció de Riscos 2017

Barcelona, 23 de març de 2017
Comissió Paritària

Objectius estratègics 2016-2020

OE1. Integrar la prevenció.

OE2. Implantar els plans d'autoprotecció.

OE3. Avaluar i controlar els riscos.

OE4. Formar, conscienciar i comunicar.

OE5. Implantar vigilància i promoció de la salut dels professionals.

OE6. Implantar un model d'empresa saludable.

OE7. Sistemes d'informació del SPPM.

OE1. Integrar la prevenció

- Dinamitzar els comitès de gestió de la prevenció
- Sistematitzar la integració dels criteris preventius en l'operativa dels centres.
- Sistematitzar la revisió periòdica de l'eficàcia i eficiència del sistema.
 - Avaluació procediment de compres.

OE2. Implantar els plans d'autoprotecció.

- Continuar l'adaptació dels plans d'autoprotecció a la normativa vigent.
- Homologar els plans d'autoprotecció del centres afectats pel Decret d'autoprotecció.

OE3.Avaluar i controlar els riscos

- Actualitzar les avaluacions de riscos psicosocials dels centres de treball amb la versió 2 del mètode PsqCat21.
- Realitzar programes d'actuació específics
 - Identificació/avaluació dels riscos relacionats amb els camps electromagnètics
- Sistematitzar les inspeccions de seguretat i les observacions planejades de treball com a instrument de control actiu de les condicions de treball i seguiment de realització de les mesures correctores

OE4. Formar, conscienciar i comunicar

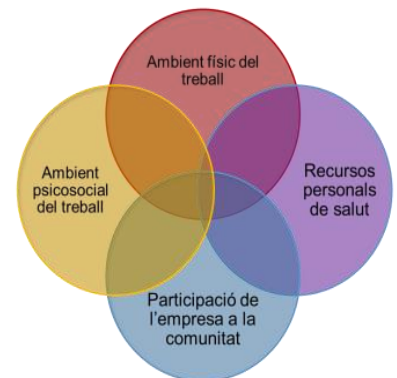
- Dissenyar i establir mecanismes per aconseguir que tot el personal estigui format en PRL.
 - Formació prevenció risc exposició a formaldehid
 - Formació risc biològic grups 3 i 4 a referents risc biològic.
 - Formació en ergonomia als delegats de prevenció.
 - Curs bàsic Delegats de Prevenció

OE5.Vigilància i promoció de la salut dels professionals

- Recerca i transmissió de coneixement
- Vigilància col·lectiva
 - Prevalença dermatosi professional en personal sanitari d'atenció primària i de l'àmbit hospitalari.

OE6. Implantar un model d'empresa saludable

- Donar a conèixer el model d'empresa saludable a tota l'organització.
- Definir els recursos destinats al desenvolupament del model.
- Implantar les línies prioritàries d'actuació



OE7.Sistemes d'informació del SPPM

- Continuar el desenvolupament del Preven CS-32 per respondre a les necessitats de registre, tractament de dades i suport a l'actualització i control de les activitats preventives

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

1. OBJECTIU

- Establir el procediment d'actuació durant o després de les situacions de violència que pateixi qualsevol treballador de l'Institut Català de la Salut (ICS), derivada de la seva activitat professional, per usuaris o tercers (persones alienes a la institució), tan si està dins les dependències pròpies de l'ICS com si n'està fora.
- Establir la gestió de les mesures de prevenció de situacions de violència als equips, analitzant les causes i els factors de risc en els llocs de treball.
- Establir la gestió de tota situació accidental, per tal de minimitzar les conseqüències de la violència, garantint a la persona agredida el suport jurídic, sanitari i psicològic adequat per a la seva total recuperació.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest procediment s'aplica a tots els treballadors de l'ICS. Així mateix, també s'aplicarà en les situacions de violència en què es produeixin danys als béns de l'Institut Català de la Salut, dels seus treballadors, i/o distorsions greus en el funcionament dels serveis que ofereix.

L'aplicació d'aquest procediment, va dirigit als tipus d'agressions d'usuaris o tercers a treballadors de l'ICS que exerceixen la seva tasca professional, dins o/i fora dels centres de l'ICS:

- Agressions físiques o psíquiques de qualsevol naturalesa (incloses amenaces, coaccions, intimidacions, insults o qualsevol tipus de vexació).
- Agressions sexuals

Per als casos d'assetjament s'han de seguir els procediments específics.

3. COMPETÈNCIES

3.1 Comandament directe

- Proporcionar suport al treballador agredit.
- Complimentar, si és procedent, el comunicat d'assistència a la mútua.
- Enviar còpia de la notificació al director de la seva direcció/unitat de recursos humans.
- Trametre còpia, a la unitat bàsica de prevenció (UBP) i a la unitat/direcció de recursos humans de la denúncia a les autoritats competents, en el cas que sigui presentada pel treballador.
- Les previstes al procediment PG/SG/01 de notificació, investigació i registre dels accidents i malalties professionals.

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

- Proposar mesures correctores per tal d'eliminar les causes bàsiques deduïdes en la investigació; en aquest sentit, han de servir de guia les mesures previstes a l'Annex I d'aquest procediment.
- Comunicar a la UBP l'execució de les mesures correctores, per tal d'avaluar-ne l'eficàcia.
- Efectuar un control i seguiment de la seva execució (en els terminis previstos) i dur a terme les que siguin de la seva competència.
- Excloure, de forma immediata i en un període transitori o definitiu, a l'agressor com a pacient assignat al treballador/a agredit, si aquest ho sol·licita

3.2 Director de la unitat funcional

S'entén per director de la unitat funcional: el corresponent director del servei d'atenció primària (SAP) a l'àmbit de l'atenció primària, el cap de servei a l'hospital, o el cap de la unitat en el cas del Centre Corporatiu.

- Preveure, en l'elaboració dels seus plans d'actuació anual i pressupostos, les accions concretes destinades a millorar la prevenció d'agressions en els seus centres i incorporar-hi, així mateix, les mesures correctores que sorgeixin com a conseqüència de les investigacions d'agressions dutes a terme per les persones i òrgans assenyalats com a responsables de la seva realització.
- Promoure la notificació i investigació dels incidents i accidents de treball derivats de situacions de violència.

3.3 Unitat bàsica de prevenció

- Assessorar i ajudar en les investigacions d'agressions.
- Les previstes al procediment PG/SG/01 de notificació, investigació i registre dels accidents i de les malalties professionals.

3.4 Àrea de Recursos Humans

- Comunicar a l'Assessoria Jurídica i a la Direcció de Persones i Desenvolupament Professional del Centre Corporatiu la notificació de totes les situacions de violència, i de les greus i molt greus de forma urgent.
- Comunicar i trametre còpia de la denúncia presentada pel treballador a les autoritats competents, a l'Assessoria Jurídica de l'ICS.
- Incloure en el Pla anual de formació la realització de les activitats formatives incloses a l'Annex 1 d'aquest procediment.
- Les previstes al procediment PG/SG/01 de notificació, investigació i registre dels accidents i malalties professionals.

3.5 Treballador

- Notificar la situació de violència soferta al seu comandament directe.

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

- Col·laborar en les investigacions de l'accident/incident si pot aportar dades d'interès sobre el succés
- Col·laborar en l'execució les mesures correctores que se li encomanin.
- Facilitar còpia del full de denúncia a les autoritats competents (si en presenta) al seu comandament directe.
- Sol·licitar l'exclusió de l'agressor com a pacient assignat.

3.6 Assessoria Jurídica

- Avaluar juntament amb la persona agredida les accions legals que s'han de prendre i executar-les.
- Proporcionar l'assessorament i el suport legal que escaigui.
- Presentar denúncia davant les autoritats competents, en el cas d'agressions físiques i sempre que el treballador agredit no presenti denúncia.
- Suport jurídic, a l'efecte de garantir la representació i defensa del treballador agredit.
- Presentar anualment a la Direcció, les dades sobre denúncies tramitades i la seva resolució.

4. PRECAUCIONS

No són procedents.

5. DEFINICIONS

Violència laboral. La violència laboral està constituïda per incidents en què el personal pateix abusos, amenaces o atacs en circumstàncies relacionades amb el seu treball que posin en perill, implícita o explícitament, la seva seguretat, el seu benestar o la seva salut.

Violència física. És l'ús de la força física contra una altra persona o grup, que produeix danys físics, sexuals o psicològics.

Violència psicològica. Ús deliberat del poder o de les amenaces de recórrer a la força física contra una altra persona o grup, que pugui fer mal al desenvolupament físic, mental, espiritual, moral o social. Inclou l'abús verbal, la intimidació i les amenaces.

Incident. Materialització o concreció d'un risc en un succés o sinistre sense provocar dany a la salut del treballador i/o dany a la propietat de forma rellevant i que, en altres circumstàncies, podria haver-ne provocat.

Accident de treball. Materialització o concreció d'un perill en un succés o sinistre que provoca dany a la salut del treballador i/o dany a la propietat. Pot o no produir baixa laboral.

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

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

Agressió/atac. Comportament intencionat que produeix danys físics a l'altra persona. Inclou l'agressió sexual.

Amenaça. Promesa de recórrer a la força física o al poder (és a dir, a la força psicològica) que produeix la por al dany físic, sexual, psicològic o a altres conseqüències negatives per a les persones o els grups a què va dirigida.

Assetjament sexual. Conducta no desitjada de caràcter sexual, que resulta ofensiva per a l'altra persona i que és causa que aquesta persona se senti amenaçada, humiliada o avergonyida.

Assetjament psicològic laboral: És l'exposició a conductes de violència psicològica intensa dirigides, de manera reiterada cap a una o més persones, per part d'altres persones que actuen des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquica) amb el propòsit o l'efecte de crear un entorn intimidador que pertorbi la vida laboral de la víctima.

Intimidació: Comportament ofensiu i repetit en el temps, amb intents venjatius, cruels o maliciosos, per tal d'humiliar o minar un treballador o grup de treballadors.

6. MÈTODE

6.1 Procediment d'actuació davant de situacions de violència

El procediment d'actuació és el descrit en els apartats següents i figura representat en un diagrama a l'Annex III d'aquest procediment.

6.1.1 Al centre de treball

Davant d'una situació de violència que es pugui produir en qualsevol centre sanitari, s'ha de seguir la seqüència següent:

Sol·licitar auxili al vigilant de seguretat, si n'hi ha, i/o als superiors o companys, que han d'actuar sobre l'agressor per tal de dissuadir-lo de la seva actuació.

En cas de persistir la situació de violència, s'ha de trucar al telèfon d'emergències 112 per tal de mobilitzar els cossos i les forces de seguretat pública.

Mentre no arriben els cossos i les forces de seguretat, s'ha d'intentar controlar la situació.

Controlada la situació de violència, ja sigui per l'actuació del comandament directe, del vigilant de seguretat o dels companys o bé dels cossos o forces de seguretat pública, i una vegada donada, si és necessària, assistència urgent al treballador agredit, el comandament directe ha de procedir, conjuntament amb el treballador, a emplenar el model de notificació d'accident previst en el procediment PG/SG/01 de notificació, investigació i registre dels accidents i malalties professionals.

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

En cas de produir-se lesions, el comandament directe ha d'emplenar el comunicat d'assistència i adreçar el treballador a la mútua corresponent perquè se li doni l'assistència sanitària física i/o psicològica necessària.

En aquests casos, amb independència que les actuacions segueixin els passos previstos en el procediment PG/SG/01, el comandament directe ha de fer arribar una còpia del full de notificació d'accidents a:

- la unitat/direcció de recursos humans del seu àmbit/hospital, perquè aquesta el comuniqui de forma urgent a l'Assessoria Jurídica i a la Direcció de Persones i Desenvolupament Professional, que l'ha de comunicar a l'Àrea de Salut i Prevenció de Riscos Laborals.
- el responsable de seguretat del centre, si n'hi ha.

Rebuda la notificació per l'Assessoria Jurídica, aquesta s'ha de posar en contacte amb el treballador agredit i oferir-li l'assessorament i el suport legal necessaris; així mateix ha de valorar, juntament amb ell, l'adopció o no d'accions legals contra l'agressor i, si escau, les ha de dur a terme.

L'Assessoria Jurídica ha de presentar denúncia davant les autoritats competents, en el cas d'agressions físiques i sempre que el treballador agredit no presenti denúncia. També ha de valorar la presentació de denúncia en els casos d'altres tipus de situacions de violència que consideri especialment rellevants o que generin alarma social.

Si en el procés d'instrucció de la denúncia, el treballador agredit no la ratifica, l'Assessoria Jurídica, valorant la gravetat del cas, ha d'estudiar la possibilitat que l'ICS continuï el procediment judicial, com a acusació popular.

En cas que el treballador presenti denúncia davant les instàncies pertinents i si ho considera oportú, n'ha de facilitar una còpia al seu comandament directe, que l'ha de fer arribar a la UBP i a la Unitat/Direcció d'RH que n'ha de trametre còpia a l'Assessoria Jurídica.

6.1.2 Fora del centre de treball

Si la situació de violència es produeix fora dels centres propis de l'ICS, el treballador agredit, en el moment que la situació li ho permeti, l'ha de posar en coneixement del seu comandament directe i, si fos necessari, trucar al telèfon 112 per mobilitzar els cossos i forces de seguretat públics, així com els dispositius d'assistència sanitària necessaris.

Una vegada arribi al seu centre, s'ha de seguir el previst a l'apartat anterior.

6.2 Mesures de prevenció

En cas que sigui necessari, s'ha d'assignar un altre professional a la persona agressora o, si cal, un altre centre sanitari, a proposta de la Direcció d'Atenció Primària o de l'hospital on s'hagin produït els fets i amb la urgència que cada cas requereixi, per tal d'evitar el risc potencial de més conflictes. La decisió sobre el canvi

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

d'assignació de professional o de centre sanitari correspon a la DAP i a la Direcció de centre de l'hospital, mitjançant resolució motivada

Els responsables de les unitats funcionals han de tenir en compte en l'elaboració dels seus plans d'actuació anual i pressupostos, les mesures correctores que sorgeixin com a conseqüència de les investigacions de les agressions que s'han dut a terme.

Els responsables dels centres i de les institucions sanitàries de cobertura pública, per a l'efectiva prevenció de situacions de conflicte potencials que afectin professionals i usuaris de la sanitat pública, han d'aplicar de forma progressiva les mesures previstes a l'Annex I.

6.3 Formació

Les unitats de recursos humans, a través dels responsables de formació, han d'incloure en el seu Pla anual la realització d'un mínim de dues activitats formatives de les suggerides a l'Annex I, adreçades a tots els treballadors, prioritzades segons la necessitat resultant de les corresponents avaluacions de riscos i de les investigacions dels accidents/incidents ocorreguts en el seu àmbit.

Ateses les especials situacions d'indefensió en què es pot trobar el personal que presta assistència en atenció domiciliària, així com el personal dels serveis d'urgència nocturns i atès que en aquests col·lectius és encara més important la tasca preventiva, els col·lectius esmentats tindran prioritat per rebre els cursos que s'esmenten en aquest mateix apartat.

Per altra banda, per tal de dotar el personal de la informació sobre mecanismes d'avís i alerta davant de situacions de risc potencial de violència, els directors de les unitats funcionals han de fer arribar als seus treballadors còpia del document d'aquest procediment: Consells de seguretat i recomanacions per als treballadors (vg. l'Annex II).

7. REFERÈNCIES

- Llei 31/95, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- Directrius marc per afrontar la violència laboral en el sector de la salut. Organització Internacional del Treball (OIT). Ginebra: Organització Mundial de la Salut; 2002.
- La violencia en el trabajo. FACTS núm. 24 (Agència Europea per la Seguretat i la Salut en el Treball).
- Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo: perspectivas europeas. FORUM núm. 9. (Agència Europea per la Seguretat i la Salut en el Treball).
- Violència en el lloc de treball. NIOSH (Instituto Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional). Fulls informatius.

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

- Proyecto de repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el sector de los servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo (OIT); 2003.
- Projecte de protocol: Procediment en cas de situacions de violència en el personal del Departament de Sanitat i Seguretat Social. 2003.
- Esborrany: Procedimiento de actuación ante una situación de agresión en el Servicio Andaluz de Salud.
- Llei 55/2003, de 16 de desembre, de l'estatut marc del personal estatutari dels serveis de salut (article 17. h).
- Guía para prevenir y gestionar la violencia en el lugar de trabajo contra los médicos. Cuadernos de la buena praxis del Col·legi de Metges de Barcelona.
- Pauta operativa d'actuacions conjuntes entre la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra i l'Institut Català de la Salut per a la prevenció de les situacions de violència en el centres de l'ICS.

8. ANNEXOS

Annex I. La prevenció de potencials situacions de conflicte

Annex II. Consells de seguretat i recomanacions

Annex III. Diagrama d'agressions

9. CONTROL DE CANVIS

Versió i data	Motiu del canvi
Versió 1, 03/05/05	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modificació del punt 6.2. Per agilitar el procés de resolució de canvi d'assignació de professional o centre sanitari, la decisió de fer el canvi correspondrà a la gerència d'àmbit d'atenció primària (Direcció de Serveis en el cas de Girona) i a la gerència d'hospital (adjunt a Gerència en el cas de Girona), en lloc de correspondre a la Gerència de l'ICS.
Versió 2, 16/11/05	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modificació del punt 6.1. Actuació d'assessoria jurídica. Incloure denúncia de l'ICS, en cas de produir-se agressions físiques i possibilitat d'acció popular.

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

Versió 3, 01/07/09	<ul style="list-style-type: none">▪ Modificació del punt 1. Objectiu procediment.▪ Modificació del punt 3.2. Especificació de les competències del comandament directe en la proposta i gestió de les mesures correctores.▪ Modificació del punt 6.1. Circuit comunicació a Direcció de RH i UCP.▪ Modificació punt 10. Distribució de còpies per adaptació a la versió 5 del procediment PG/DO/01.▪ Annex I. 3. Fomentar la discussió dels casos especialment conflictius en els equips i la notificació a l'agressor.▪
---------------------------	--

10. DISTRIBUCIÓ DE CÒPIES

S'ha de comunicar que el procediment ha estat aprovat per la Direcció de l'ICS i que està disponible per implantar-lo i consultar-lo a la intranet corporativa (<http://www.portalics>) a:

- les gerències territorials, d'àmbit d'atenció primària i d'hospitals,
- les persones representants del personal que forma part de la Comissió Paritària d'Institucions Sanitàries,
- als Comitès de Seguretat i Salut de cada àmbit/hospital
- les unitats bàsiques de prevenció.

11. REVISIÓ DE LA VALIDESA

Aquest apartat no és procedent.

12. PREPARACIÓ, REVISIÓ I APROVACIÓ DEL PROCEDIMENT

12.1 Autor/s del procediment

Unitat Central de Prevenció

12.2. Control documental

Document preparat, revisat i aprovat per la UCP, en data:

12.3 Aprovació del procediment

- Consulta a la Comissió Paritària d'Institucions Sanitàries, en data:.
- Aprovació per la Direcció de l'ICS, en data:

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

ANNEX I

LA PREVENCIÓ DE SITUACIONS POTENCIALS DE CONFLICTE

1. Reforçar les garanties en la prestació dels serveis sanitaris

1.1 Proveir els usuaris de la informació apropiada, procurant adequar les seves expectatives a la realitat dels serveis que es presten. En concret, s'ha de procurar tenir al seu abast la informació relativa a:

- Drets i deures dels ciutadans.
- Estructuració del sistema de salut a Catalunya.
- Organització general dels centres sanitaris.
- Prestacions i cartera de serveis de la xarxa sanitària.
- Requisits d'accés dels ciutadans als centres sanitaris.
- Ús adequat de les prestacions i serveis sanitaris.
- Promoció i educació per a la salut i prevenció de la malaltia.

1.2 Millorar l'accessibilitat als serveis dels centres sanitaris de cobertura pública, procedint a:

- Afavorir la utilització de mitjans telefònics i telemàtics en l'accés als centres sanitaris i vetllar pel seu correcte funcionament.
- Procurar dotar les àrees d'informació, citació i atenció a l'usuari del personal necessari, d'acord amb les necessitats de cada servei.
- Impulsar sistemes de cita prèvia, per tal d'evitar desplaçaments innecessaris.

1.3 Adequar, de forma progressiva, les sales d'espera i els altres espais públics comuns dels centres sanitaris, per tal que l'estada i l'espera dels ciutadans sigui confortable i extremar les mesures de control i, en particular, les relatives al consum de tabac, begudes alcohòliques i altres drogues.

1.4 Facilitar l'entrada i l'estada dels pacients en els centres sanitaris. Amb aquest objectiu s'ha de procedir a establir protocols d'informació i de comunicació en els punts d'informació dels centres sanitaris, millorar els sistemes de senyalització interna i externa dels centres i proporcionar als pacients ingressats en un centre hospitalari i als seus acompanyants la informació relativa a les normes d'ús i els

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

horaris d'atenció i consulta, el catàleg dels drets i les obligacions del malalt, i les normes sobre visites i acompanyants.

1.5 Donar al malalt una informació adequada sobre el seu estat de salut, pronòstic, evolució, tractament o resultat de proves diagnòstiques, amb la major diligència.

1.6 Als centres hospitalaris, disposar d'un servei d'informació que permeti els familiars conèixer de forma àgil i eficient l'estat i l'evolució dels pacients.

2. Fer especial atenció a la seguretat en els centres sanitaris i en les visites a domicili

2.1 Instal·lar dispositius de seguretat passiva, si les circumstàncies ho aconsellen i els especialistes en seguretat ho recomanen.

2.2 Seguir els mecanismes de prevenció i actuació establerts en la Pauta operativa d'actuacions conjuntes entre la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra i l'Institut Català de la Salut per a la prevenció de les situacions de violència en el centres de l'ICS.

2.3 Disposar d'un protocol d'actuació professional, ajustat al centre, en l'atenció sanitària a ciutadans amb antecedents d'agressió i d'actuació en resposta al conflicte potencial, tant en el centre sanitari com en l'atenció domiciliària. Les unitats de prevenció de riscos laborals, en l'àmbit de les seves competències, han de proposar a la gerència l'adopció de les mesures actives i passives de seguretat que considerin adequades a cada centre.

Impulsar la formació dels professionals en la prevenció i la gestió de situacions conflictives

La formació específica per al personal pot incloure:

- Tècniques d'empatia
- Tècniques d'assertivitat
- Tècniques de negociació i comunicació
- Tècniques de relaxació
- Maneig de situacions conflictives difícils i d'aspectes legals.

3. Fomentar les sessions informatives, les reunions de treball, el treball en equip i la discussió dels casos especialment conflictius

- Realitzar, com a mínim, una reunió anual de l'equip/unitat/servei per analitzar i valorar les situacions de violència en el centre i proposar mesures correctores per prevenir-les.

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

- Implementar la comunicació posterior amb l'usuari agressor, amb indicació de la quantificació dels danys produïts, tot enviant-li una carta informant-lo dels deures i drets de l'usuari, donant-li l'opció de tractar la situació ocorreguda i informant-lo de les possibles conseqüències en cas de reincidència.

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

ANNEX II

CONSELLS DE SEGURETAT I RECOMANACIONS PER ALS TREBALLADORS

1. Mantingueu una actitud preventiva

- Quan entreu en una sala o comenceu a tractar amb un pacient o visitant, analitzeu la possibilitat que es pugui presentar un acte d'agressió.
- Estigueu alerta durant l'entrevista.
- Eviteu de quedar-vos sol/a amb una persona que es pugui tornar violenta.
- Sempre heu de procurar mantenir un camí obert per sortir. Intenteu que la persona que pugui tornar-se violenta, no estigui situada davant la porta.

2. Mantingueu una conducta que ajudi a eliminar la violència

- Adopteu una actitud tranquil·la.
- Eviteu de respondre les amenaces amb amenaces.
- Eviteu donar ordres a l'altra persona.
- Empatitzeu amb els seus sentiments (per exemple, "entenc que estigueu frustrat"...).
- Eviteu qualsevol conducta que es pugui interpretar com a agressiva (fer moviments ràpids, parlar en veu massa alta...).

3. Indicadors de risc de conducta violenta del pacient o dels seus familiars o acompanyants

Si adopten les actituds següents:

- Fan demandes poc raonables o sense sentit.
- Parlen fent servir paraules grolleres.
- Senyalen amb el dit, tanquen les mans formant punys, premen objectes.
- Destruïxen objectes.
- Miren directament i fixament o estableixen un contacte ocular prolongat. Si l'atac és imminent la majoria de persones fixa la mirada en el punt que vol agredir.
- Contrauen els llavis de manera que permet que se'ls vegin les dents.

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

- Estan en tensió muscular i adopten una actitud generalitzada amb el cos flexionat i amb canvis de postura freqüents i ràpids, sense finalitat concreta, o amb detenció sobtada de tot moviment.
- Tenen un discurs paranoic o coaccionador.
- Adopten una postura cefàlica baixa i avançada, coll flexionat, barbata cap al pit o una postura de lluita, tipus boxador o arts marcial.

4. Maneig de l'usuari, familiar i/o acompanyant agressiu

Si ateneu un usuari i/o acompanyant que es mostra tens o irritable, es recomana que sapiguen transmetre-li els senyals verbals i no verbals següents:

4.1 Mantingueu l'equilibri emocional i eviteu de respondre les provocacions:

- Controleu els sentiments negatius que determinades situacions conflictives amb els usuaris o acompanyants us puguin provocar.
- Eviteu de caure en el terreny de la provocació i mantingueu el control.

4.2 Converseu amb correcció, en un to afable i professional:

- Eviteu de mostrar un to brusc i/o tallant.
- Expliqueu amb molta cura i de forma convincent i raonada els motius pels quals no és possible complir les expectatives de l'usuari o de l'acompanyant.
- Adreceu-vos a l'usuari amb fermesa, evitant actituds de prepotència.

4.3 En cas que la tensió de l'usuari augmenti de forma incontrolable, caldrà que:

- Conduïu l'usuari cap a un estat d'ànim tranquil. Us mostreu com una persona amable i empàtica.
- Deixeu parlar l'usuari tant com vulgui, perquè expliqui els seus sentiments, inquietuds, frustracions i aspiracions.
- Eviteu de fer qualsevol gest que es pugui interpretar com un menyspreu.
- Reconegueu les possibles deficiències pròpies i de l'organització.
- En situacions en les quals l'usuari us hagi agredit (ja que heu rebut insults greus i vexatoris) i no pugueu controlar les pròpies emocions, és convenient que li mostreu els propis sentiments de tristesa i malestar per l'incident, amb independència que pugueu optar per denunciar-lo.

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

4.4 Si durant l'entrevista amb l'usuari o el familiar es mostren potencialment violents, s'aconsella que eviteu de transmetre els senyals verbals i no verbals següents:

– **Verbals**

Eviteu:

- l'ús d'estils comunicatius que generin hostilitat (apatia, fredor, condescendència, menyspreu, impaciència).
- verbalitzar amenaces, coaccions o insults.
- minimitzar la situació, les queixes o les crítiques.
- d'entrada, la crítica i el rebuig de les demandes de l'usuari.
- transmetre informació que no s'ajusti a la realitat i proposar pactes que no es puguin complir.

– **No verbals**

Eviteu:

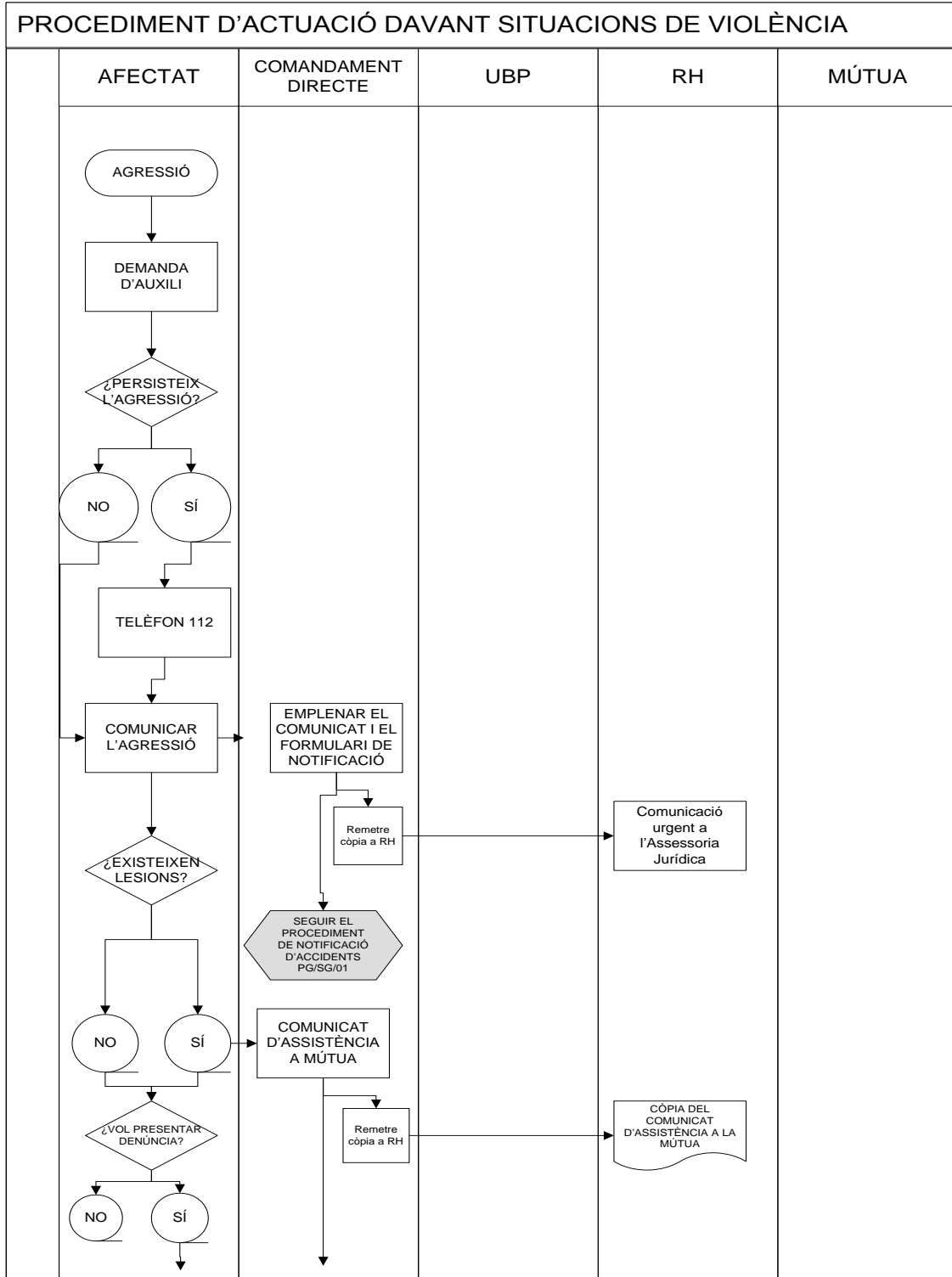
- l'adopció d'un llenguatge corporal desafiant o que es pugui interpretar com a hostil o amenaçador.
- el contacte físic i la proximitat excessiva. Situeu-vos fora del seu abast a fi de no envair el seu espai personal.
- el contacte ocular prolongat.
- els moviments ràpids i posar-vos d'esquena.

5. Seguiu les pautes següents, si no podeu resoldre la situació ràpidament

- Fugiu de la situació.
- Truqueu i/o demaneu ajuda als vigilants de seguretat i/o als companys.
- Informeu de qualsevol incident violent el vostre superior immediat.

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

ANNEX III

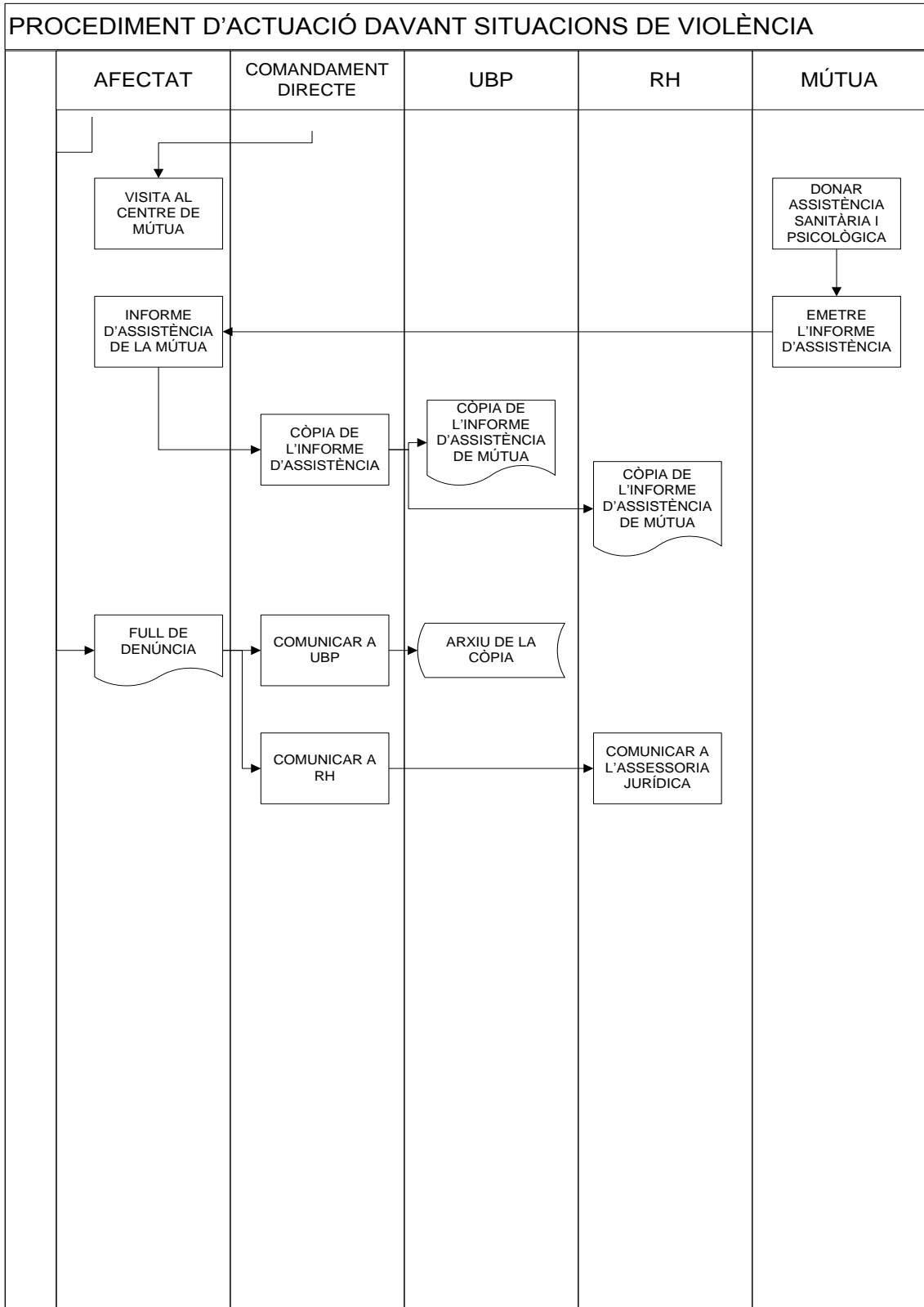


1

2

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

2



Situacions de violència en l'ICS a l'any 2016

Barcelona, 23 de març de 2017



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut



Institut Català
de la Salut

Situacions de violència 2016

■ Situacions de violència notificades:

	HOSPITAL		PRIMÀRIA		TOTAL	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Verbal	126	92	599	637	725	729
Física	25	34	46	42	71	76
Danys als béns	5	--	9	12	14	12
Total	156	126	654	691	810	817
<i>Taxa d'incidència</i>	8,3	6,1	35,6	37,1	21,8	20,9

Situacions de violència 2016

Distribució de les situacions de violència a professionals segons gènere i àmbit

	HOSPITAL			PRIMÀRIA			TOTAL		
	nre.	%	taxa d'incidència	nre.	%	taxa d'incidència	nre.	%	taxa d'incidència
Dones	97	77,0	6,3	508	73,5	35,6	605	74,1	20,5
Homes	25	19,8	4,8	150	21,7	34,4	175	21,4	18,3
Home/Dona	4	3,2	--	18	2,6	--	22	2,7	--
Ns/Nc	--	--	--	15	2,2	--	15	1,8	--
Total	126	100,0	6,1	691	100,0	37,1	817	100,0	20,9

Situacions de violència 2016

Perfil de la persona agressora

	HOSPITAL		PRIMÀRIA		TOTAL	
	nre.	%	nre.	%	nre.	%
Pacient	60	47,8	412	59,6	472	57,4
Pacient habitual	22	16,8	285	41,2	307	37,3
Pacient nou	38	29,0	127	18,4	165	20,1
Acompanyant	42	32,0	126	18,3	168	20,4
Familiar pacient	40	30,5	98	14,2	138	16,8
Altre acompanyant	2	1,5	28	4,1	30	3,6
Altres	3	2,3	36	5,2	39	4,7
Cap relació	2	1,5	49	7,1	51	6,2
Ns/Nc	19	18,3	68	9,8	87	11,2
Total	126	100,0	691	100,0	817	100,0

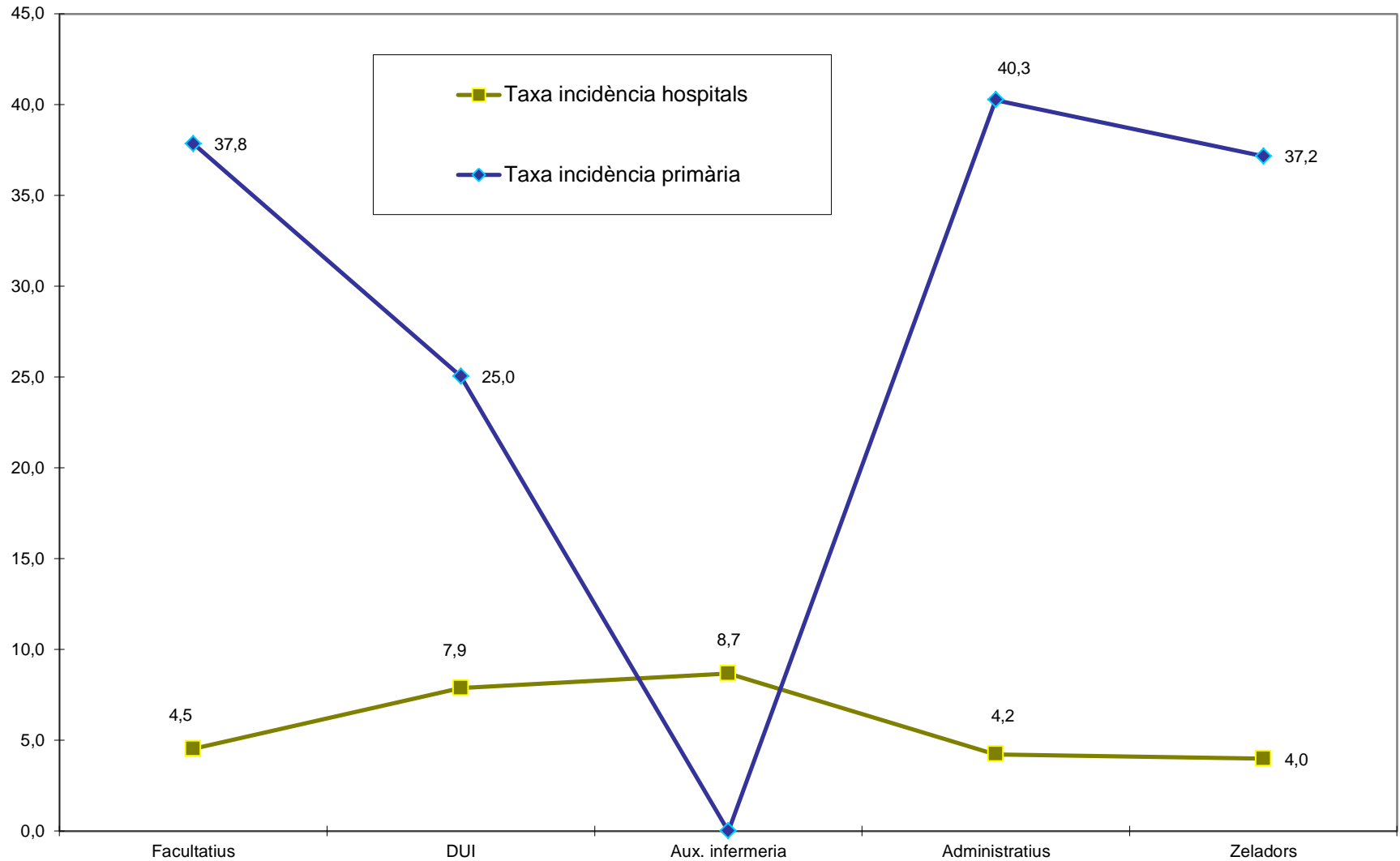
Situacions de violència 2016

Causa desencadenant

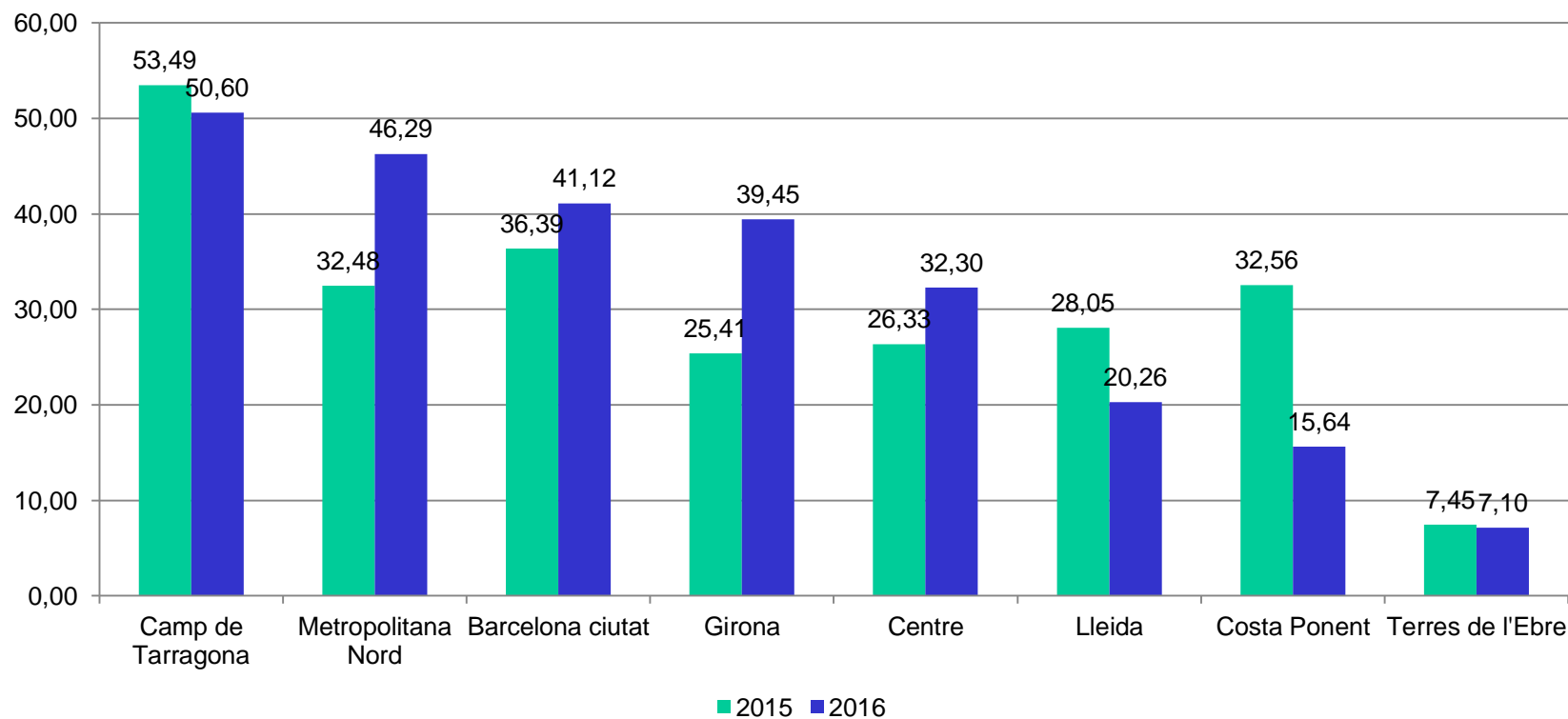
	HOSPITAL		PRIMÀRIA		TOTAL	
	nre.	%	nre.	%	nre.	%
Disconformitat amb el tractament	8	6,1%	57	8,2%	65	7,9%
Disconformitat amb la visita	2	1,5%	50	7,2%	52	6,3%
Temps d'espera excessiu	8	6,1%	46	6,7%	54	6,6%
Tràmits	5	3,8%	56	8,1%	61	7,4%
Denegació tramitació	--		30	4,3%	30	3,6%
Informació / Tracte	28	21,4%	174	25,2%	202	24,6%
Pacient amb trastorns	10	7,6%	32	4,6%	42	5,1%
Incompliment normes centre o de convivència	15	11,5%	120	17,4%	135	16,4%
Altres	24	18,3%	93	13,5%	117	14,2%
Ns/Nc	26	23,7%	33	4,8%	59	7,8%
Total	126	100	691	100	817	100

Situacions de violència 2016

Situacions de violència segons categoria professional

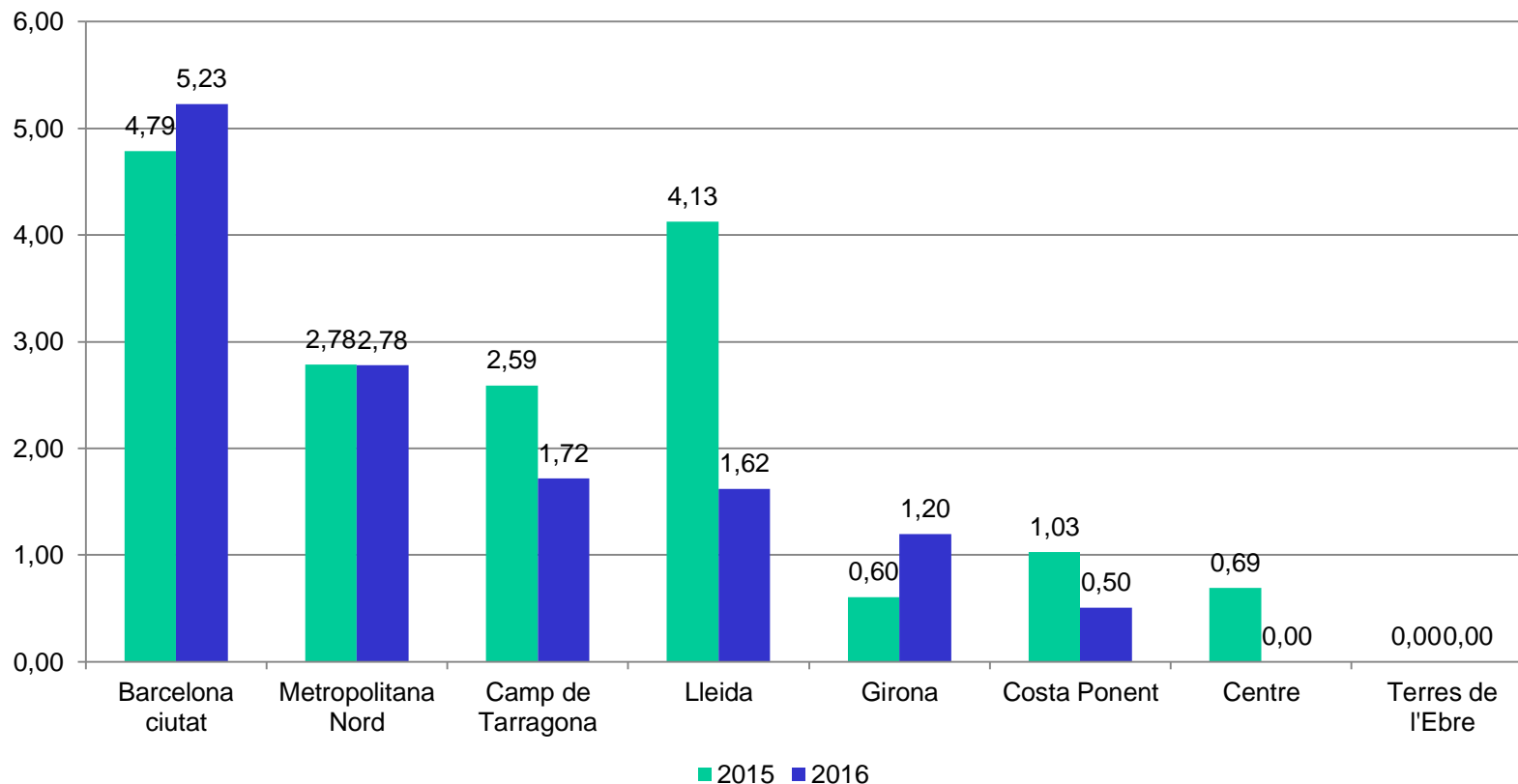


Situacions de violència verbal a primària 2015-2016:

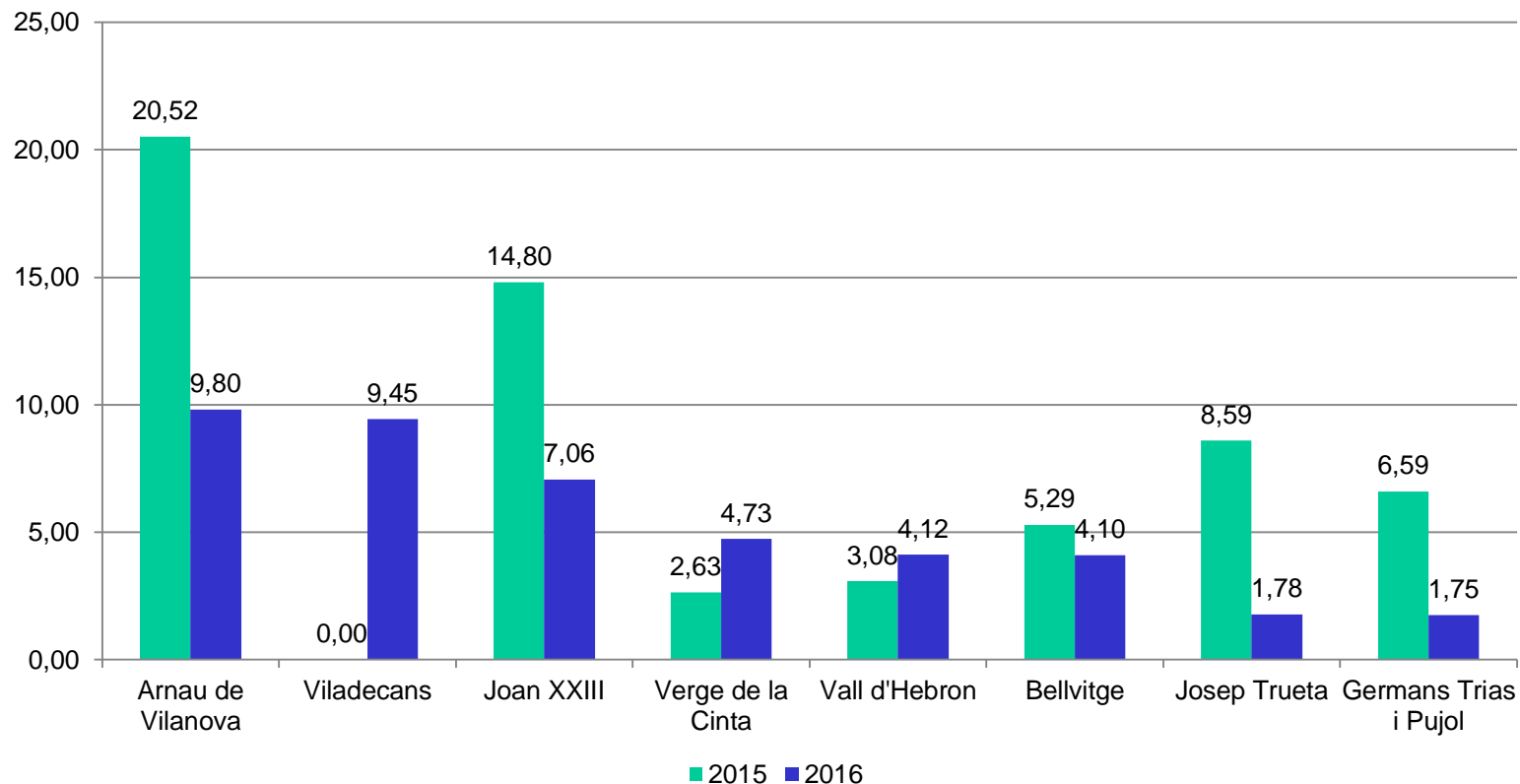


Situacions de violència 2016

Situacions de violència física a primària 2015-2016:

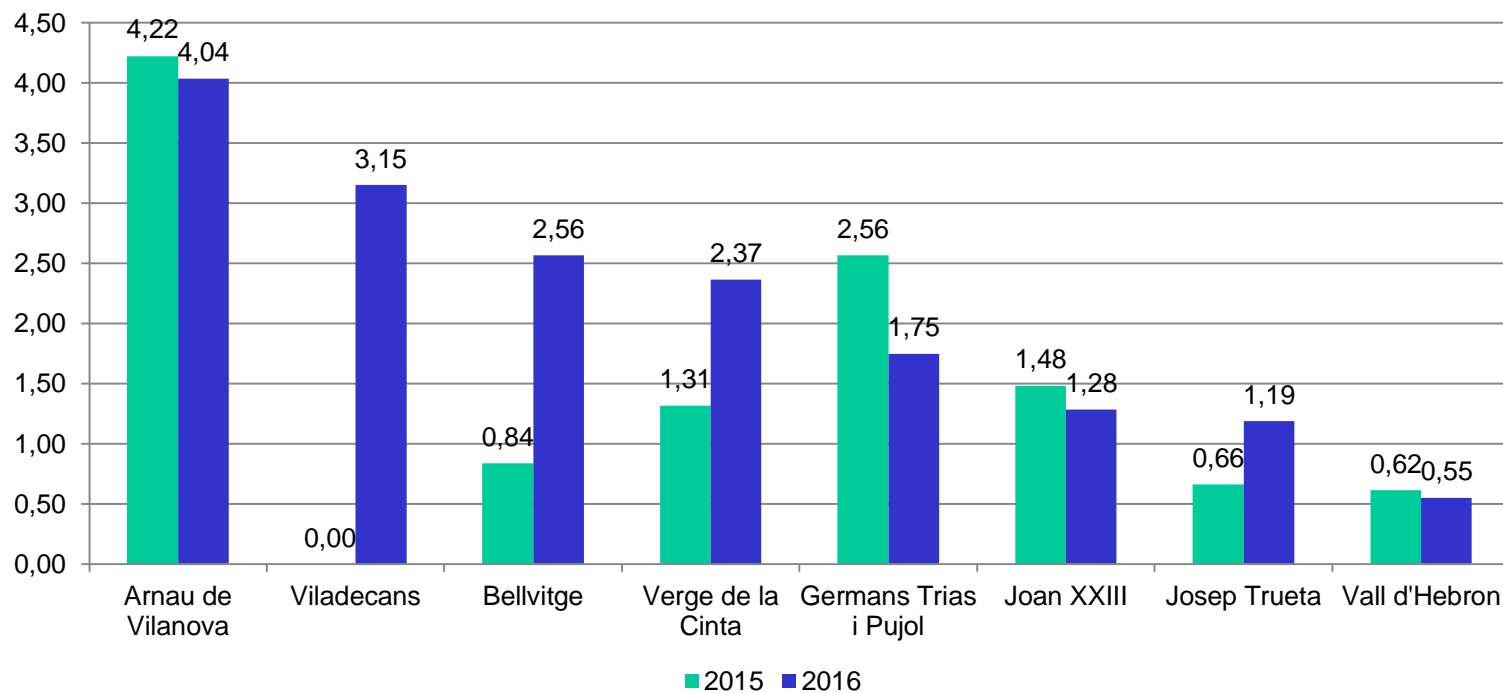


Situacions de violència verbal a hospitalària 2015-2016:



Situacions de violència 2016

Situacions de violència física a hospitalària 2015-2016:



Situacions de violència 2016

Situacions de violència 2007-2016:

