

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

## 1. OBJECTIU

- Establir el procediment d'actuació durant i després de les situacions de violència que pateixi qualsevol treballador o treballadora de l'Institut Català de la Salut (ICS), derivades de la seva activitat professional, per part d'usuaris o tercers (persones alienes a la institució), tant 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 en els equips, analitzant-ne les causes i els factors de risc en els llocs de treball.
- Establir la gestió de tota situació accidental, per tal de minimitzar-ne les conseqüències garantint a la persona agredida el suport jurídic, sanitari i psicològic adequat per a la seva total recuperació.

## 2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest procediment és d'aplicació a tots els treballadors de l'ICS.

La seva aplicació va dirigida als tipus d'agressions que exerceixin usuaris o tercers a treballadors de l'ICS, que fan la seva tasca professional dins i/o fora dels centres de l'ICS, i/o a les distorsions greus en el funcionament dels serveis que ofereixen, com són:

- Agressions físiques o psíquiques de qualsevol naturalesa —amenaces, coaccions, intimidacions, insults o qualsevol tipus de vexació— i per qualsevol mitjà (presencial, per telèfon, a les xarxes socials).
- Agressions sexuals.

També s'aplicarà en les situacions de violència en què es produeixin danys als béns de l'Institut Català de la Salut.

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

## 3. COMPETÈNCIES

### 3.1 Comandament directe

- Proporcionar suport a la persona agredida.
- Complimentar, si és procedent, el comunicat d'assistència a la mútua.
- Enviar còpia de la notificació a la persona responsable de la seva direcció/unitat de recursos humans.
- Trametre còpia, a la unitat bàsica de prevenció (UBP) i a la direcció/unitat de recursos humans, de la denúncia a les autoritats competents en el cas que hagi estat presentada per la persona agredida.

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

- Les previstes en el procediment [PG/SG/01](#) de notificació, investigació i registre dels accidents i malalties professionals.
- 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 el control i seguiment de l'execució de les mesures (en els terminis previstos) i dur-ne a terme les que siguin de la seva competència.
- Excloure, de forma immediata i durant un període transitori o definitiu, la persona agressora com a pacient assignada a la persona agredida, si aquesta ho sol·licita

### **3.2 Director o directora de la unitat funcional**

S'entén per director o directora de la unitat funcional: el corresponent a l'àmbit d'atenció primària i al centre hospitalari.

- 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 en el 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 a l'Assessoria Jurídica de l'ICS de la denúncia presentada per la persona agredida a les autoritats competents.
- Incloure en el Pla anual de formació la realització de les activitats formatives incloses en l'Annex 1 d'aquest procediment.
- Les previstes 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 externa	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

### 3.5 Treballadora o treballador

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

### 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.
- Donar suport jurídic, a l'efecte de garantir la representació i defensa de la persona agredida.
- 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 externa	
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 En el 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 la persona agressora per tal de dissuadir-la 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 a la persona agredida, el comandament directe ha de procedir, conjuntament amb aquesta persona, 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.

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

En cas de produir-se lesions, el comandament directe ha d'emplenar el comunicat d'assistència i adreçar la persona agredida 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 part de l'Assessoria Jurídica, aquesta s'ha de posar en contacte amb la persona agredida i oferir-li l'assessorament i el suport legal necessaris; així mateix ha de valorar, juntament amb aquesta persona, l'adopció o no d'accions legals contra la persona agressora i, si escau, les ha de dur a terme.

En cas que el treballador o la treballadora 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. Com a domicili, a efectes de notificacions, s'ha de posar l'adreça del centre sanitari per garantir la confidencialitat de les dades personals de la persona agredida.

En cas de professionals adscrits a centres penitenciaris, a més de tot el previst en aquest procediment, s'ha de comunicar a la direcció del centre penitenciari.

#### 6.1.2 Fora del centre de treball

Si la situació de violència es produeix fora dels centres propis de l'ICS, la persona agredida, en el moment en què la situació li ho permeti, ha de posar l'agressió 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 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 sorgeixen com a conseqüència de les investigacions de les agressions que s'han dut a terme.

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

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 grups és encara més important la tasca preventiva, els col·lectius esmentats tindran prioritat per rebre els cursos que s'indiquen 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. Instituto Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional (NIOSH). Fulls informatius.
- 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.

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

- 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 els centres de l'ICS.
- Ley orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código penal

## 8. ANNEXOS

Annex I. La prevenció de potencials situacions de conflicte

Annex II. Consells de seguretat i recomanacions

Annex III. Diagrama d'agressions

Annex IV. Carta a l'usuari agressor i al professional agredit

## 9. CONTROL DE CANVIS

Versió i data	Motiu del canvi
Versió 1, 03/05/05	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>
Versió 2, 16/11/05	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Modificació del punt 6.1. Actuació de l'Assessoria Jurídica. Cal incloure denúncia de l'ICS, en cas de produir-se agressions físiques i possibilitat d'acció popular.</li> </ul>
Versió 3, 01/07/09	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Modificació del títol del procediment. Violència externa.</li> <li>▪ Modificació del punt 1. Objectiu del procediment.</li> <li>▪ Modificació del punt 2. Abast del procediment.</li> <li>▪ Modificació del punt 3.1. Especificació de les competències del comandament directe en la proposta i gestió de les mesures correctores.</li> <li>▪ Modificació del punt 6.1. Actuació de l'Assessoria jurídica.</li> <li>▪ Modificació punt 10. Distribució de còpies per a adaptació a la versió 5 del procediment PG/DO/01.</li> <li>▪ Annex I. 3. Fomentar la discussió dels casos especialment conflictius en els equips i la notificació a la persona agressora.</li> <li>▪ Annex IV. Carta a la persona usuària agressora.</li> </ul>

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

## 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 Autoria del procediment

Unitat Central de Prevenció

### 12.2. Control documental

Document preparat, revisat i aprovat per la UCP, en data: setembre de 2016

### 12.3 Aprovació del procediment

- Consulta a la Comissió Paritària d'Institucions Sanitàries, en data: 22/06/2017
- Aprovació per la Direcció de l'ICS, en data: 06/09/2017



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

## **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 carta 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 perquè el seu funcionament sigui correcte.
- 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

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

horaris d'atenció i consulta, al catàleg dels drets i les obligacions dels pacients, i a les normes sobre visites i acompanyants.

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

**1.6** Disposar d'un servei d'informació en els centres hospitalaris que permeti als 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 els 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'un 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.

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

- Implementar la comunicació posterior amb l'usuari agressor, amb indicació de la quantificació dels danys produïts, mitjançant una carta en què se l'informarà dels seus deures i drets com a usuari, se li donarà l'opció de tractar la situació ocorreguda i se li indicaran les possibles conseqüències en cas de reincidència.

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

## **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 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. Vigileu els indicadors de risc de conducta violenta dels pacients i dels seus familiars o acompanyants**

Si adopten les actituds següents:

- Fan demandes poc raonables o sense sentit.
- Parlen fent servir paraules grolleres.
- Assenyalen 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.

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

- 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. Seguiu aquestes indicacions per al maneig dels usuaris, familiars i/o acompanyants agressius**

Si ateneu una persona usuària i/o acompanyant que es mostra tensa o irritable, es recomana que sapigueu 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 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 bruscat i/o tallant.
- Expliqueu amb molta cura i de forma convincent i raonada els motius pels quals no és possible complir les expectatives d'usuaris o acompanyants.
- Adreceu-vos a la persona usuària amb fermesa, evitant actituds de prepotència.

##### **4.3 En cas que la tensió de la persona augmenti de forma incontrolable, caldrà que:**

- Conduïu la persona cap a un estat d'ànim tranquil. Mostreu-vos com una persona amable i empàtica.
- Deixeu parlar la persona usuària 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 què la persona usuària us hagi agredit (ja que heu rebut insults greus i vexatoris) i no pugueu controlar les pròpies emocions, és

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

convenient que li mostreu els sentiments de tristesa i malestar per l'incident, amb independència que pugueu optar per denunciar-la.

**4.4** Si durant l'entrevista amb la persona usuària, ella o els familiars es mostren potencialment violents, us aconsellem que eviteu de transmetre'ls els senyals verbals i no verbals següents:

– **Verbals**

Eviteu:

- l'ús d'estils comunicatius que generin hostilitat (apatia, fredor, condescendència, menyspreu, impaciència).
- la verbalització d'amenaques, coaccions o insults.
- la minimització de la situació, les queixes o les crítiques.
- la crítica i el rebuig, d'entrada, de les demandes de la persona usuària.
- la transmissió d'informació que no s'ajusti a la realitat i la proposta de pactes que no es puguin complir.

– **No verbals**

Eviteu:

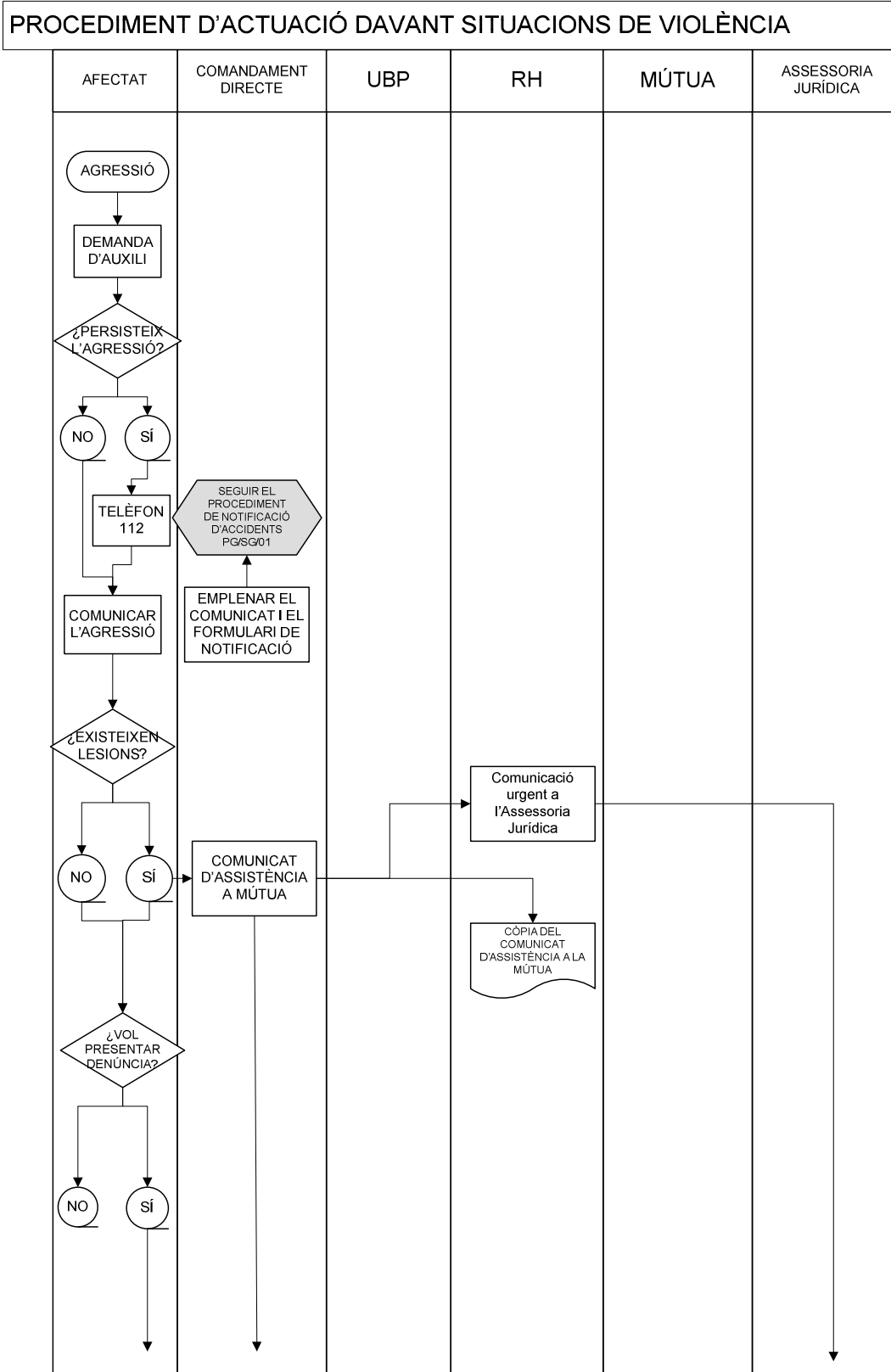
- l'adopció d'un llenguatge corporal desafiant o que es pugui interpretar com a hostil o amenaçador.
- el contacte físic i la proximitat excessiva. Situeu-vos fora del seu abast a fi de no envair el seu espai personal.
- el contacte ocular prolongat.
- els moviments ràpids i posar-vos d'esquena.

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

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

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

**ANNEX III**

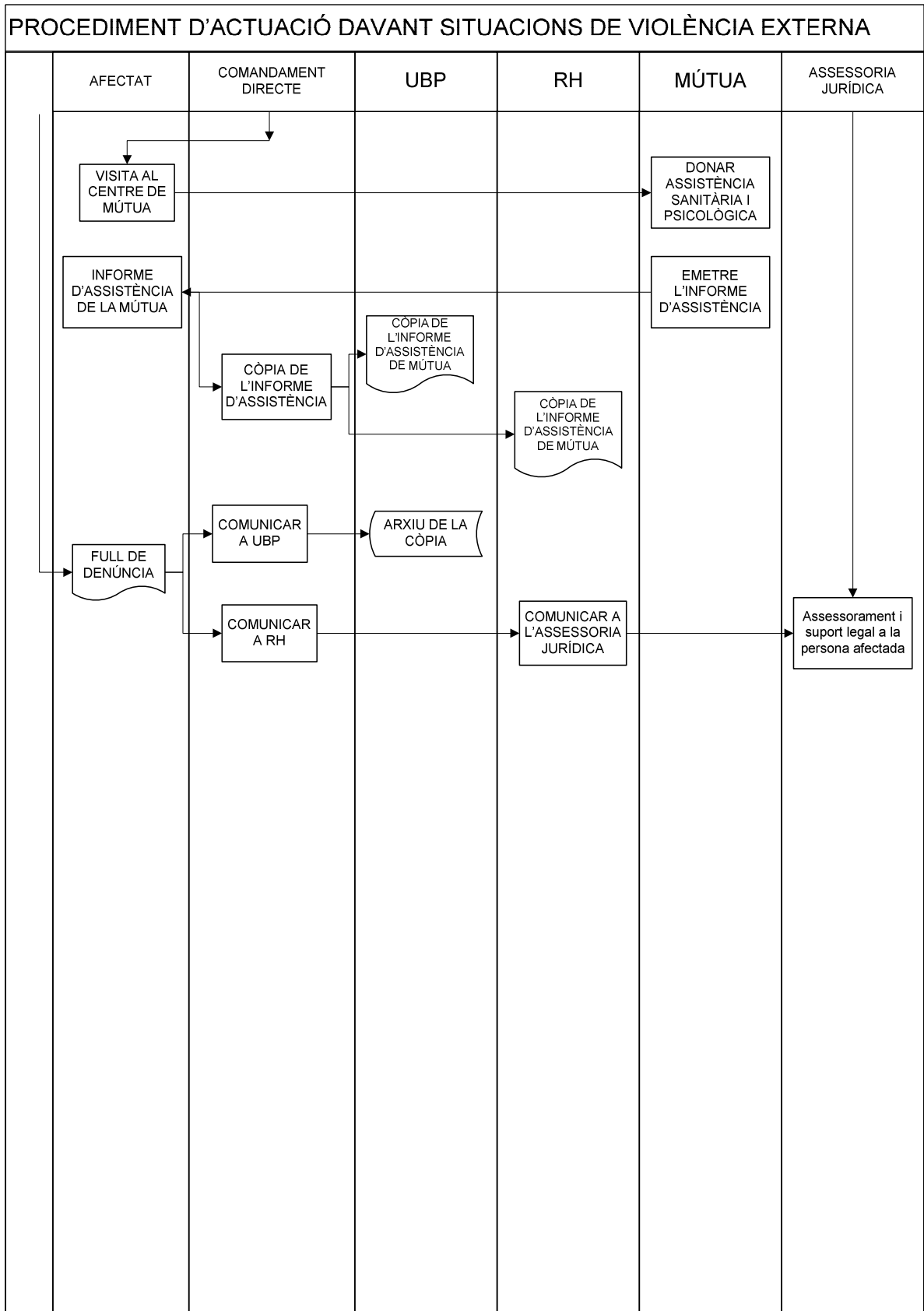


1

2

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

2





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

## Annex IV. Model de carta a l'usuari agressor

Logotip àmbit/hospital

Nom

Adreça

Senyor/Senyora,

Aquesta Gerència ha tingut coneixement dels fets ocorreguts el passat dia (...) al Centre d'Atenció Primària /Hospital (...), en què es va produir una situació de violència (...)

És deure de tots els professionals de la nostra institució participar amb la màxima dedicació en l'acompliment dels drets que la ciutadania té reconeguts a la *Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'assistència sanitària*, de la qual us adjuntem un exemplar.

**Aquests drets comporten, així mateix, uns deures de la ciutadania entre els quals hi ha els següents:**

3.2.1 La persona té el deure de tenir un comportament respectuós i fer un ús adequat de les instal·lacions i els serveis sanitaris per tal de garantir-ne la conservació i l'òptim funcionament.

3.2.3 La persona té el deure de mantenir el respecte de les normes establertes en cada centre. La persona té el deure de respectar les normes i instruccions establertes per a cadascun dels centres on és atesa, els serveis i les institucions sanitàries.

A l'Institut Català de la Salut no tolerem cap actitud violenta envers els professionals que presten serveis a la nostra organització, de la mateixa manera com tampoc no tolerem cap falta per part d'aquests treballadors.

Si mostreu descontentament amb el tracte rebut o amb alguna actuació que hagin fet els professionals del centre sanitari on us visiteu, teniu a la vostra disposició —a la Unitat d'Atenció a la Ciutadania— fulls de reclamacions i de suggeriments per deixar constància de la vostra queixa.

Per tant, us demanem que en altres ocasions i davant una situació conflictiva, actueu seguint la conducta recollida en els articles de la Carta que hem esmentat en aquest escrit. En el supòsit de reincidència en comportaments o actituds de violència vers els professionals de la nostra organització —i si ha indicis en la vostra conducta d'algun tipus de responsabilitat legal— l'Institut Català de la Salut actuarà en conseqüència, adoptant les mesures que consideri més oportunes, per via administrativa o per via judicial, civil o penal, per fer efectiu el respecte degut als centres i professionals que hi presten serveis, així com per restablir l'ordre públic pertorbat, la prestació del servei i el rescabament dels danys produïts per la vostra actuació. Això, sense perjudici de les accions que la persona afectada pugui exercir a títol particular.

Atentament,

Gerent

Ciutat i data

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

## **Model de Carta al professional agredit**

Logotip de l'ICS

Benvolguda, benvolgut,

Hem tingut coneixement de l'agressió (física, verbal..) que vas patir el dia (...) al teu centre de treball.

L'Institut Català de la Salut està treballant per erradicar dels nostres centres qualsevol tipus de violència vers els professionals de la nostra organització, per això volem manifestar-te tot el nostre suport davant la situació tan lamentable que has patit.

Volem recordar-te que tens a la teva disposició l'ajuda psicològica i jurídica que consideris necessària, a través de la Unitat Bàsica de Prevenció del teu àmbit o del centre de treball i de l'Assessoria Jurídica de l'ICS, per acompanyar-te en aquests moments. En el cas que decideixis fer una denúncia pels teus propis mitjans, t'agraïrem que en lliuris una còpia a la persona responsable del teu lloc de treball, perquè pugui donar-te suport en les accions que tinguin lloc posteriorment.

També et fem saber que s'ha enviat una carta a la persona que et va agredir en què se li comunica que l'Institut Català de la Salut no tolera cap actitud violenta envers els professionals que presten serveis a la nostra organització i perquè tingui coneixement de quines conseqüències legals pot tenir la seva acció.

Finalment, et recordem que tens al teu abast el procediment que l'empresa ha elaborat per a aquestes situacions, que pots consultar a la web i la intranet corporativa.

T'agraïm la professionalitat i et reiterem el nostre suport i disponibilitat per acompanyar-te en aquests moments en tot allò que necessitis per fer front a aquesta situació que has patit.

Rep una salutació cordial.