



Consorci Sanitari
Alt Penedès-Garraf

**Atención de pacientes y familiares agitados o agresivos
Seguridad de los profesionales y del usuario de la salud**

Dr. Genís Cervantes

- Medicina del Treball, i Medicina Familiar i Comunitària
- Doctorat en Psicologia Social Aplicada per la UAB
- Cap del SPRL del CSAPG
- Coordinador secció Violència en el Treball de la SCSL



Hospital Comarcal de l'Alt Penedès



Hospital Residència Sant Camil



Hospital Sant Antoni Abat



Centre de Rehabilitació



CAPI Baix a mar

Consorci Sanitari

Alt Penedès – Garraf

Somos una **entidad pública** creada el día 1 de abril de 2019, con el objetivo de dar respuesta a las necesidades sanitarias y sociales de nuestra población de referencia, mediante la ejecución de actividades hospitalarias, asistenciales, preventivas, rehabilitadoras, docentes y de investigación.

259.300
Población de referencia

35
Municipios



El Servicio de Prevención y su integración en el CSAPG

Servicio de PRL del CSAPG es propio, multidisciplinar, asumiendo todas las disciplinas preventivas técnicas, así como la Medicina y la Enfermería del trabajo.

Es un servicio técnico y sanitario, no ejecutivo, y depende jerárquicamente de la Dirección de RRHH y Salud Laboral, y funcionalmente las diferentes líneas del organigrama.

Comité de Seguridad y Salud. Es el órgano paritario y colegiado de participación destinado en la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos.

Representantes de la empresa

- Área RRHH
- Área Servicios Generales
- Área Asistencial
- Área Administrativa



Delegats de Prevenció

- Elegidos por y entre los y las representantes de los trabajadores y trabajadoras.
- Su número está en función del número de trabajadores.
- **Disponemos de 3 CSS:**
 - Hospital Comarcal Alt Penedès
 - Hospital Residència Sant Camil
 - Hospital Sant Antoni Abad

13 JORNADA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS A L'ÀMBIT SANITARI

Organitzada per l'Hospital Comarcal de l'Alt Penedès



VIOLENCIA VERS EL PROFESSIONAL DE LA SALUT prevenció, maneig i actuació post incident violent

26 de maig de 2006
Auditori Caixa Penedès
Fòrum Berger Balaguer
Vilafranca del Penedès

HOSPITAL COMARCAL de l'Alt Penedès

Societat Catalana de Seguretat i Medicina del Treball

Caixa Penedès Obra Social

Generalitat de Catalunya Departament de Salut

El **Hospital Comarcal de l'Alt Penedès** fue pionero en la sensibilización de este fenómeno, con la organización de esta jornada sobre la prevención, manejo y actuaciones post incidentes en **2006**.

Contó con una participación de **230 profesionales** de colegios oficiales, instituciones, técnicos de PRL y profesionales sanitarios.

Objetivos consolidados a fecha de hoy:

- ✓ Crear un grupo de **más de 60** notificadores entrenados con una metodología común de recogida de datos.
www.sanitatmesamable.org
- ✓ Disponer de una **Sección específica y multidisciplinar en la SCSL**.
- ✓ Recoger más de **11:000 notificaciones**, la mayoría hospitales SISCAT, (Sistema Sanitari Integral d'Utilització Pública de Catalunya)
- ✓ Describir distintos **perfiles** de persona agresora, persona agredida y características de los incidentes.
- ✓ Ser **asesores de l'OSVASC**, Observatori per a Situacions de Violència a l'Àmbit Sanitari Català.

Fundación prevent

1ª BECA I+D EN PRL 2006



Día Europeo Contra las Agresiones a Médicos y Profesionales Sanitarios

12 de Marzo 2021

#StopAgresiones



OMC  ORGANIZACIÓN MÉDICA COLEGIAL DE ESPAÑA | CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS OFICIALES DE MÉDICOS

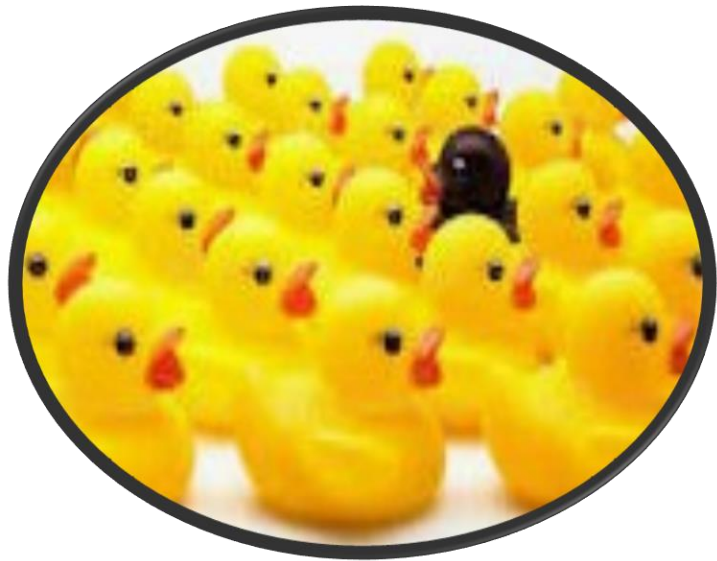
OBSERVATORIO CONTRA LAS AGRESIONES CGCOM
WWW.CGCOM.ES

El documento del INSST “*Mobbing, violencia física y acoso sexual. Riesgos derivados de las relaciones interpersonales en el trabajo*”, 2ª edición 2006, que describía que la violencia en el sector sanitario ha visto incrementada su severidad y frecuencia. A la **violencia ocupacional externa, de tipo II**, del sector, el personal sanitario, en especial en los servicios de urgencias, es el que se encuentra más expuesto a las agresiones, físicas o verbales.



<https://www.cgcom.es/sites/main/files/minisite/static/933d5fb7-5722-4a20-856b-10cfb607c097/Estudio-sobre-Agresiones.-2022/58/index.html>

Según los datos de la **Organización Médica Colegial**, en 2022 se han producido 843 agresiones a sanitarios, un 38% más que en el año anterior.



VIOLENCIA

Agresiones a profesionales sanitarios:
tolerancia cero



gencat [Àrea privada](#) | [Contacte](#) | [CA](#) | [Q](#)

[Inici](#) | [Temes](#) | [Seu electrònica](#) | [Tràmits](#) | [Situacions de vida](#) | [Generalitat](#) | [Actualitat](#)

Es crea l'observatori per a situacions de violència en l'àmbit sanitari

[Torna](#)

Ha de subministrar la informació necessària per tal d'erradicar-la

10.05.2022 | 16:56



També s'impulsarà el Registre de Casos de Violència als Professionals del sistema de salut

Més informació

[Nota de premsa](#)



Estado psicológico dominante en el **INCIDENTE** por parte de la persona agresora:



VIOLENCIA

Estrategia: Uso premeditado e intencionado de la fuerza o el poder físico, en forma de amenaza o real, adoptando un **comportamiento racional** de violencia instrumental como medio para obtener una finalidad personal (baja médica, receta, atención inmediata, etc.).

Frustración: Reacción emocional afectiva, no premeditada y sin intención de causar daño, por lo general intensa, asociada a vivencias como una mala noticia, insatisfacción de lo que cree le corresponde, etc., y se manifiesta por una conmoción orgánica más o menos visible que puede provocar daño sobre la propia persona agresora, o al profesional de la salud

Estado psicológico dominante en el INCIDENTE por parte de la persona agresora:



ENFERMO AGITADO **No es Violencia**

Agitación: Patología o estado de confusión agudo que limita la capacidad de razonamiento y autocontrol del comportamiento propio a una persona.

ORGANICOS, de múltiple causalidad

- Neurológico: demencia, AVC, etc.
- Hipoxemia: Cardiorrespiratoria.
- Infecciosa
- Endocrino metabólica, renal, hepática, anemia, etc.
- Fracaso multiorgánico

TÓXICOS, intoxicación o abstinencia

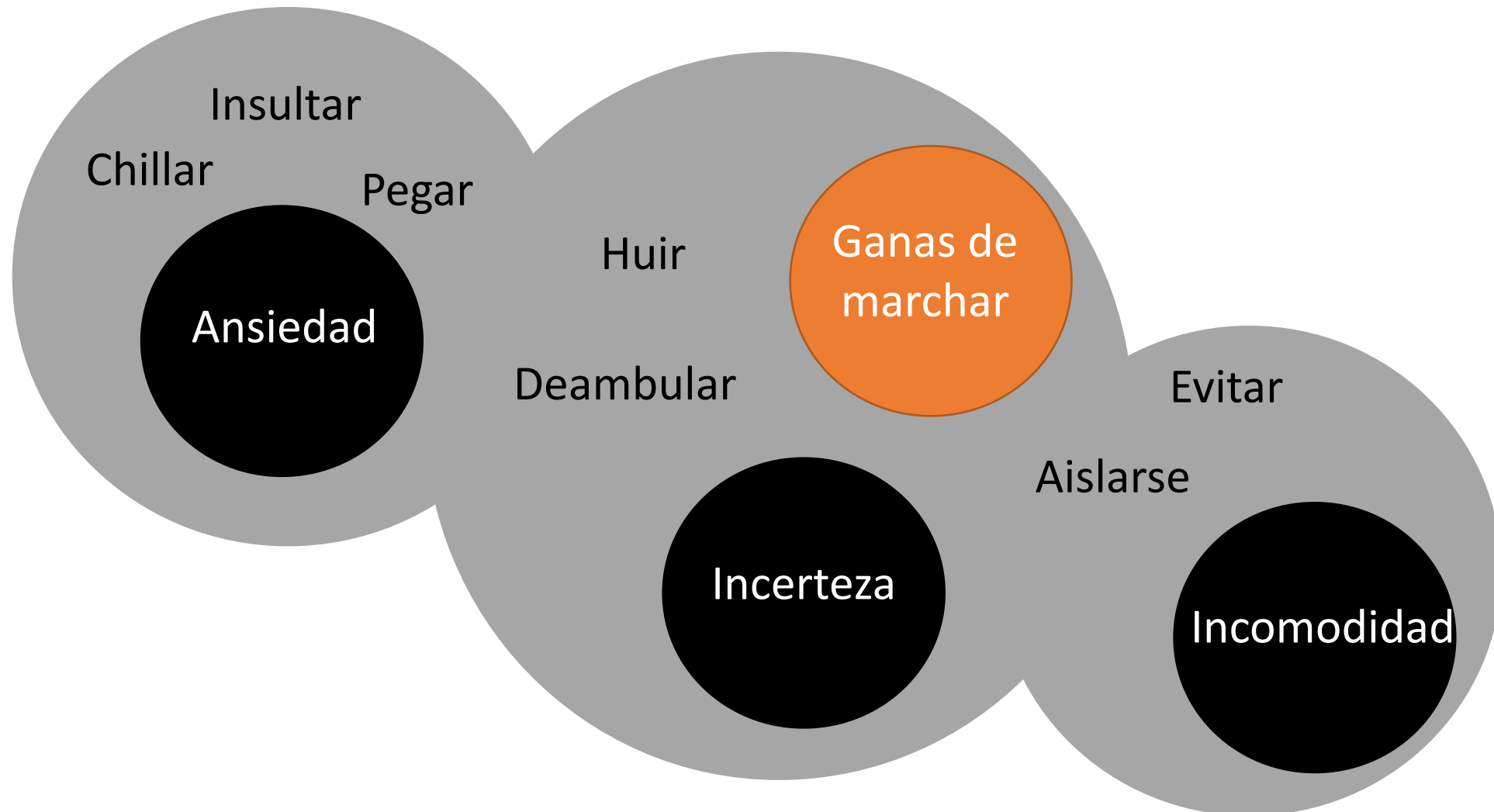
- Intoxicación alcohol,
- Abstinencia a alcohol
- Intoxicación o privación por fármacos opioides, anticolinérgicos, ansiolíticos

Determinados episodios de SALUT MENTAL

- Episodios de esquizofrenia.
- Episodio maníaco.
- Episodio depresivo. (más frecuente en ancianos y niños).
- Trastorno por ideas delirantes persistentes.



Enfermo agitado: estados de demencia. ¿entendemos sus signos y síntomas?



Medidas Preventivas: Identificación de riesgos y un diagnóstico de la situación.

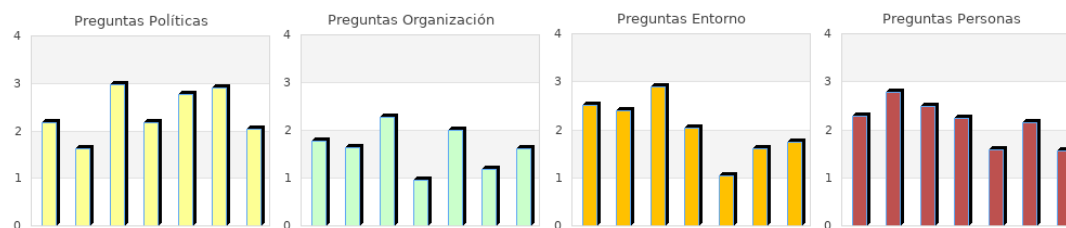
MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO CUADRO DE MANDO



- v1 -

ELABORADO POR: Fundación Prevent.
DISEÑO DE LA HERRAMIENTA: El Racó de l'Enginyer.
Sra. Eulalia Tudela Fernández.

CON LA COLABORACIÓN: Dr. Josep M Blanch.
Catedrático de Psicología Social Aplicada
Dr. Genís Cervantes Ortega.
Médico del Trabajo. Doctor en Psicología



2011: Es una herramienta EXCEL integral, sencilla e intuitiva para identificar, prevenir y controlar los aspectos relacionados con la VOE en el trabajo.

El modelo operativo está orientado principalmente a las Pymes, y dentro de ellas a las que desarrollan actividad en **sanidad, hostelería, educación y transporte**, siendo utilizable en otros sectores de actividad en los que puedan tener casos de violencia ocupacional externa como puede ser la banca, comercios, etc.

2014: Des de la SCSL se hizo un nuevo desarrollo centrado en el ámbito sanitario con los siguientes objetivos:

1. Disponer de un **check-list de 28 elementos propiciatorios** esquematizado y actualizado por 4 áreas: Políticas, Organización, Entorno y Personas.
2. Evaluar la **probabilidad de riesgo de la VOE** con un método sencillo y de fácil aplicación.
3. Establecer **criterios evaluativos de la calidad** de las diversas acciones preventivas.

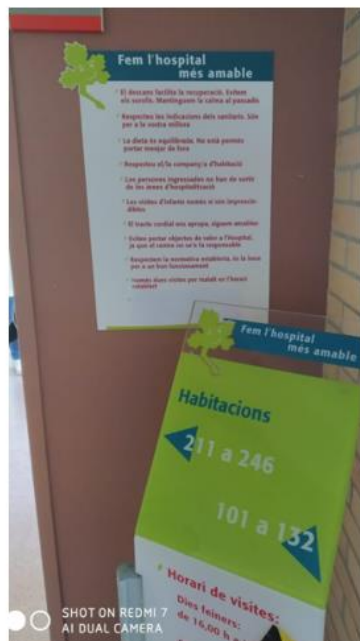


Medidas Preventivas: La información a las personas usuarias.



Objetivo final a conseguir:

Agresiones a los
profesionales sanitarios
CERO

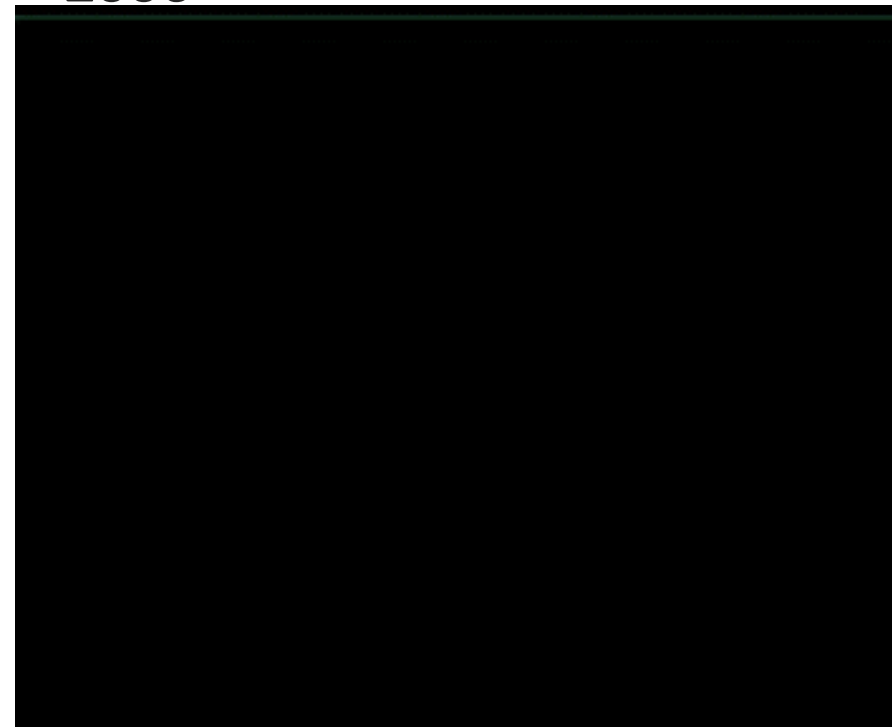


Fem l'hospital més amable

- El descans facilita la recuperació. Evitem els sorolls
- Mantinguem la calma al passadís
- Respecteu les indicacions dels sanitaris. Són per a la vostra millora
- La dieta és equilibrada. No està permès portar menjar de fora
- Respecteu el/la company/a d'habitació
- Els llocs permesos per a les persones ingressades són les àrees d'hospitalització
- Les visites d'infants només si són imprescindibles
- El tracte cordial ens apropa, siguem amables
- Respectem la normativa establerta, és la base per a un bon funcionament
- Dues visites per malalt en l'horari establert

Horari de visites:
Dies feiners: de 16,00 h a 20,00 h
Dissabtes i festius: de 10,00 h a 13,00 h i de 15,00 h a 20,00 h

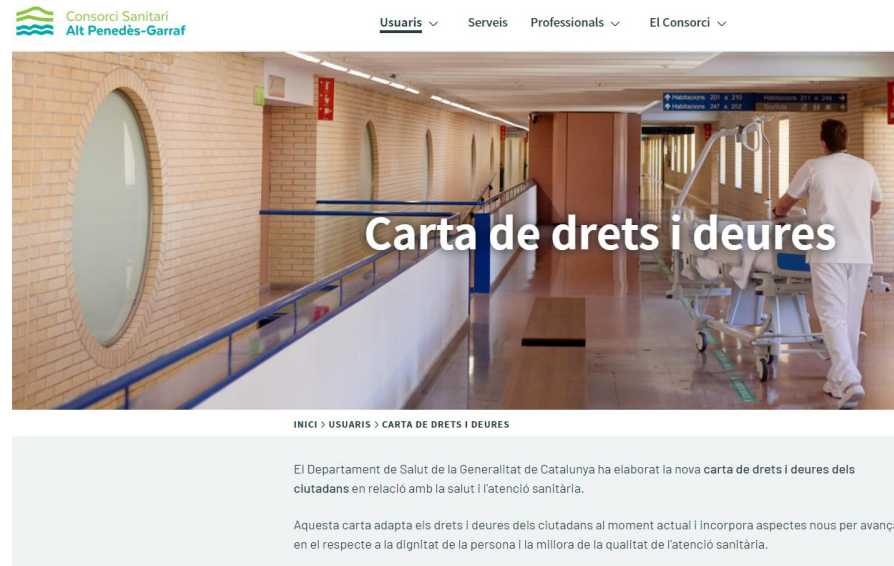
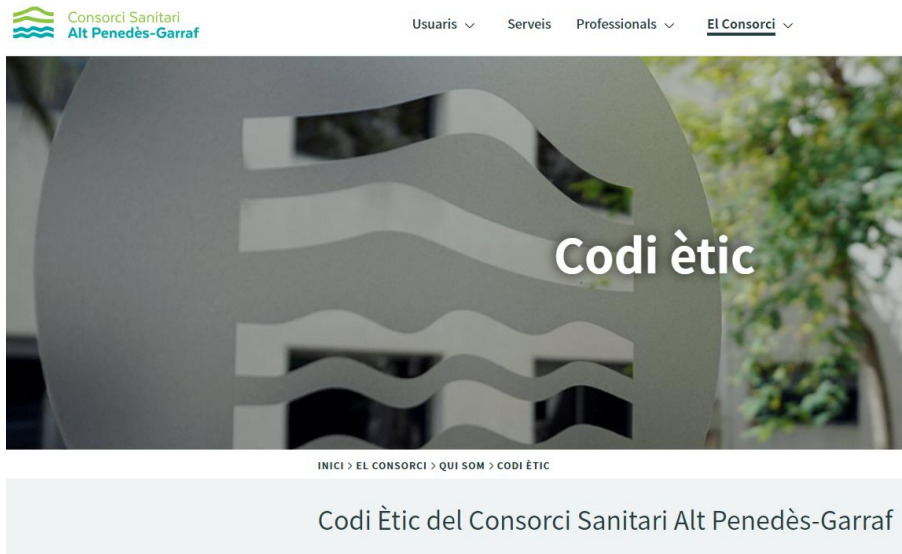
2006



En el 2006 el Hospital Comarcal Alt Penedès inicia la campanya “Hagamos un Hospital más Amable”

El objetivo fue mejorar la relación y la convivencia entre personas usuarias y trabajadoras, garantizar un entorno confortable, respetuoso, seguro, y prevenir conflictos.

Medidas Preventivas: La información a las personas usuarias.



De forma continuada se hacen actualizaciones des de la Direcció de Atenció a la Ciutadania UAC. Destacamos:

- **2022: Elaboración del Código Ético:** desarrollo, edición y publicitación del Código Ético y de Responsabilidad Social del CSAPG.
- **2023: Carteles i publicitación en la Web** "Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con la salud y la atención sanitaria.
- **2023: Tríptico informativo** "Trabajamos juntos para disminuir las listas de espera"
- **Actualización continuada de la normativa de acompañantes y visitas** en el contexto post-pandemia COVID
- **Mejora de la accesibilidad al sistema** de los pacientes y sus familias:
 - Actualización de la Señalización de los distintos centros de trabajo.
 - Implementación del sistema del Gestor de Colas
 - Mejora de la información de las pantallas en el área de urgencias
 - Mejora de la accesibilidad en la WEB del CSAPG con la posibilidad de realizar, cada vez más, diferentes trámites online.
 - Mejora del tiempo de respuesta a las reclamaciones y sugerencias por parte de la Unidad de Atención al Usuario.

Medidas Preventivas: La formación de nuestros profesionales.

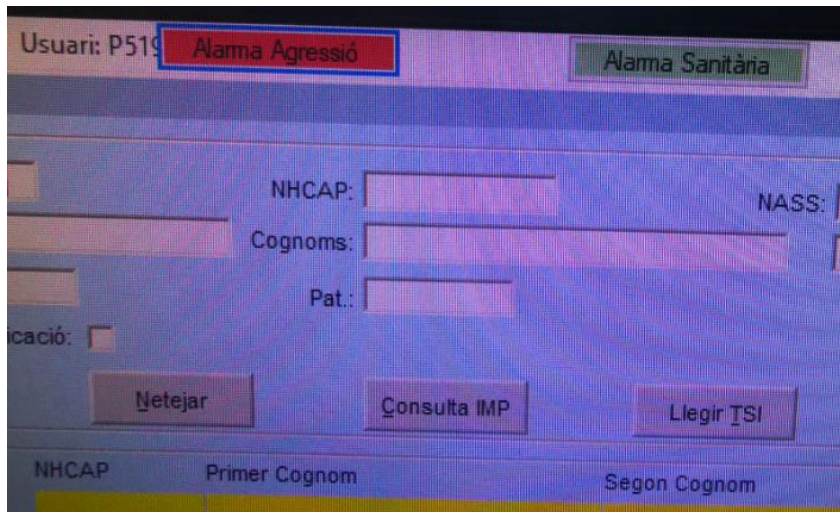


1. **Gestión emocional** en situaciones difíciles.
2. **Gestión positiva del conflicto:** Técnicas de autocontrol y tolerancia a la presión.
3. **Mindfulness.** Ejercicios de atención de manera consciente a la experiencia del momento presente con interés, curiosidad y aceptación.

1. **Comunicación no violenta,** escucha activa, diálogo asertivo y desescalada de situaciones.
2. **Adecuación y manejo del lenguaje no verbal** a cada situación.
3. **Distancias de seguridad.** Uso significativo del espacio y la expresión corporal.

1. **Atención e intervención centrada en la persona, evitando la contención mecánica** en la medida del posible.
2. **Sesiones específicas dirigidas según prevalencia de la exposición y el tipo de riesgo:**
 1. Urgencias: coordinada y dirigida por nuestros profesionales.
 2. Enfermo agitado en áreas de psicogeriatría.
 3. Usuario agresivo en atención primaria.

Medidas Preventivas: La coordinación con la Fuerzas Seguridad y seguridad interna



- **Reuniones de coordinación** tanto en nuestros centros como en las comisarias para coordinación y manejo de situaciones.
- **Participación activa** de la PME Policia Mossos d'Esquadra en las formaciones a nuestros profesionales.
- **Instrucciones para situaciones de escalada:** distancia seguridad, situarse cerca de las puertas sin obstáculos, etc.
- **Iconos de alarma en los PC** (actualmente en fase implantación en los centros) para activación de nuestros protocolos.
- **Botón de alarma que conecta con la Policía Local Vilanova i la Geltrú.**

Medidas Preventivas: Notificación e investigación de incidentes

Notificación por cualquier profesional

Portada intranet



Consorci Sanitari
Alt Penedès-Garraf

Programa de Formació on-line
Pla d'acollida en Prevenció de Riscos Laborals

Notificació d'incident o accidents violents o agressius per agitació amb usuaris

<https://intranet.csapg.cat/recursos-humans/servei-de-prevencio/notificacio-incident-accident-violent-hcap/>

- **Violència en el lloc de treball (OMS):** Tots aquells incidents en els que la persona és objecte de maltractaments, amenaces o atacs en circumstàncies relacionades amb la seva feina.
- **Agitació psicomotora** és un estat de marcada agitació mental acompanyada d'un augment inadequat de l'activitat motora, en grau variable, des d'una mínima inquietud fins a moviments descoordinats sense una finalitat determinada.

Notificació d'Incident / Accident Violent HCAP

- **El comunicat arriba** al CSIST.
- **Cal comunicar** les situacions amb **percepció de violència** física o psíquica i en l'àmbit de tasques d'atenció a usuaris, pacients i familiars o acompanyants.
- **En el cas de lesions**, has d'acudir a Urgències del teu centre de treball per fer una Fitxa d'Accident de Treball i rebre assistència.
- **El SPRL** farà una investigació amb la participació si s'escau de la Unitat d'Atenció a l'Usuari.

CSS de cada centro donde se ha hecho la notificación

Investigación y actuaciones

- **Comunicación** lo más inmediata posible con el profesional afectado, su responsable inmediato y UAC.
- **Ofrecimiento de soporte** médico, psicológico y jurídico en casos de violencia instrumental.
- **Análisis perfil** persona agresora
- **Análisis pretexto invocado** para la conducta agresiva.
- **Incorporación a estadística:** categoría profesional, turno, lugar físico del accidente, etc.
- **Discusión en CSS** de cada centro.
- **Diseño e implantación de medidas preventivas**





Consorci Sanitari
Alt Penedès-Garraf

Muchas gracias
Moltes gràcies