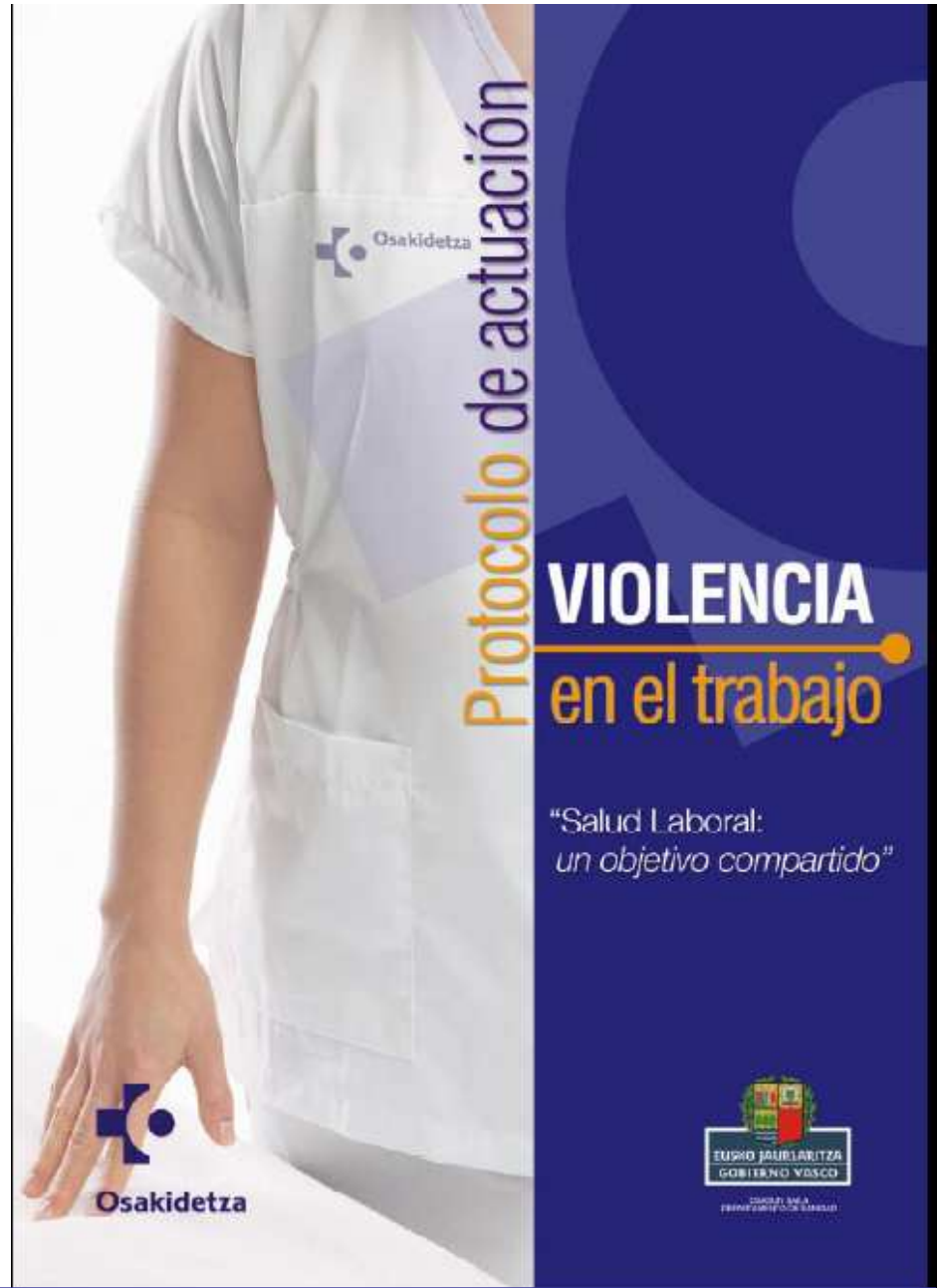


**Osakidetza**

E. Álvarez Maeztu

**S. PREVENCIÓN OSAKIDETZA**

**UBP CRUCES**



**Primeras Jornadas de Psicología Laboral**

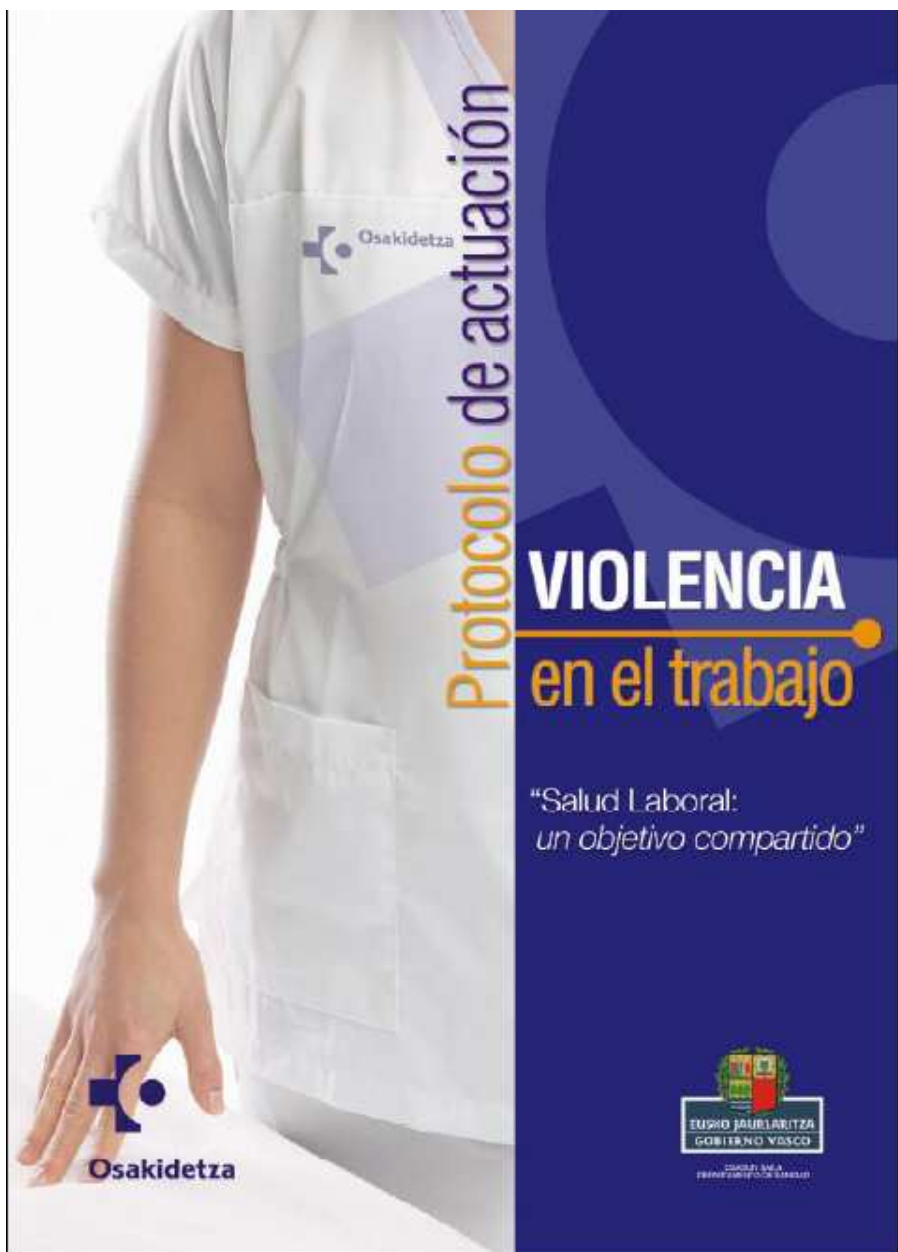
**Barakaldo, 29 de octubre 2010.**

# EVOLUCIÓN

Casos agresiones Salud Mental.	2002 2004: Informe sobre agresiones en Salud mental. Propuesta de intervención
<b>Protocolo Actuación Violencia</b> en el trabajo	2003, revisión 2006 y 2009
Registro	2004 (arranque SAP: AT) 2007: Creación IN por agresión
<b>ASESORÍA JURÍDICA:</b> orientación y acompañamiento en juicio a los trabajadores	2005: solicitud de intervención 2007: Protocolización Asesoramiento Jurídico
<b>COMISIÓN AGRESIONES</b>	2007 Constitución y Asignación funciones Enero: Acuerdo del Consejo de Admon. Marzo: Resolución D Gral.  Una reunión anual
<b>DOCUMENTO INFORMATIVO</b> PROTOCOLO VIOLENCIA 	2007, Noviembre: Publicación. Envío a Mandos intermedios y Servicios específ. (Urgencias, Salud mental, psiquiatría)
Inclusión en <a href="#">Acuerdo de CT</a> de la creación de una Comisión de seguimiento de las agresiones.	2008, mayo
Firma de la <b>Declaración institucional</b> entre la Dirección de Osakidetza y los Sindicatos SATSE, SME y CCOO.	2008, noviembre
<b>Campaña informativa institucional</b> (Carteles y decálogo) 	2009, enero



Osakidetza



EDICIÓN: 1ª, Noviembre 2007

TIRADA: 3.000 ejemplares

© Osakidetza

Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco

INTERNET: [www.osanet.net](http://www.osanet.net)



## IRIPILOEN ADIERAZPENA, OSAKIDETZAKO ERASOEN JASANDAKO ERASOEN AURKA

### Erantzukizuna

Osakidetza sanitarioa ematea botere publikoen, profesionalen eta herritarren erantzukizunean oinarrituta egon behar da.

### Elkarrekin

Osakidetza erabiltzaile eta profesionalen arteko komunikazioak elkarrekiko eragina bultzatu behar du, eta kultura- eta gizarte-aniztasuna onartu.

### Errespetua eta onarpena

Osakidetza erabiltzaileentzako indarkeriazko jarrerak onartezinak dira.

### Segurtasuna eta laguntza

Osakidetza erabiltzaileek bere gain hartzen du langileen babesa eta laguntza indarkeriaren aurkako.

### Osakidetza Protokoloa

Osakidetza Protokoloa bat egin da erasoak jasan duten langileak osasun-eremuan erabiltzeko.

### Osakidetza profesionala

Osakidetza erabiltzaileentzako erasoak lan-eremuetan, erasoak jantokian eta laneko funtzioak erabiltzeko gertatzen direnean.

### Osakidetza

Osakidetza erabiltzaileentzako prestakuntza bultzatuko da, arrisku-egoerak aurre egiteko.

### Osakidetza

Osakidetza erabiltzaileentzako giroa bultzatuko da, kontzientziarazi eta sensibilizazio kanpainen bidez.

### Osakidetza

Osakidetza erabiltzaileentzako eraso-arriskuen eta horien tratamenduaren gainean erabiltzaileentzako informazioa bultzatuko da.

### Osakidetza

Osakidetza erabiltzaileentzako Behatoki bat eratu da, sindikatuak partaide direla, gertaeren kasuak urtero aztertzeko.

2008ko azaroa  
Osakidetza, SATSE, SME eta CCOO

Osakidetza

## DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS CONTRA LAS AGRESIONES A LOS TRABAJADORES DE OSAKIDETZA

### Corresponsabilidad

La prestación de la atención sanitaria ha de estar basada en la corresponsabilidad entre poderes públicos, profesionales y ciudadanos.

### Comunicación

La comunicación entre usuarios y profesionales de Osakidetza debe favorecer el fomento del respeto mutuo y la aceptación de la diversidad cultural y social.

### Dignidad y respeto

La manifestación de actitudes violentas dirigidas contra los profesionales de Osakidetza resulta inaceptable.

### Protección y respaldo

Osakidetza asume la plena protección y respaldo a los trabajadores ante las situaciones de violencia.

### Protocolo de actuación

Se garantiza el amparo a los trabajadores agredidos en relación a su salud mediante un Protocolo de Actuación.

### Contingencia profesional

Osakidetza considerará las agresiones como accidente de trabajo, cuando se produzcan en el entorno laboral y en el ejercicio del desempeño profesional.

### Formación

Se fomentará la formación dirigida a los trabajadores para la prevención y afrontamiento de las situaciones de riesgo.

### Sensibilización

Se fomentará la generación de un clima de confianza mediante campañas de concienciación y sensibilización.

### Reflexión

Se considera precisa la creación de foros de naturaleza paritaria para reflexionar sobre las situaciones de riesgo de agresión y su tratamiento.

### Observatorio sobre agresiones

Se constituirá un Observatorio sobre Agresiones, con participación sindical, para analizar anualmente los casos de violencia que se produzcan.

Noviembre de 2008  
Osakidetza, SATSE, SME y CCOO



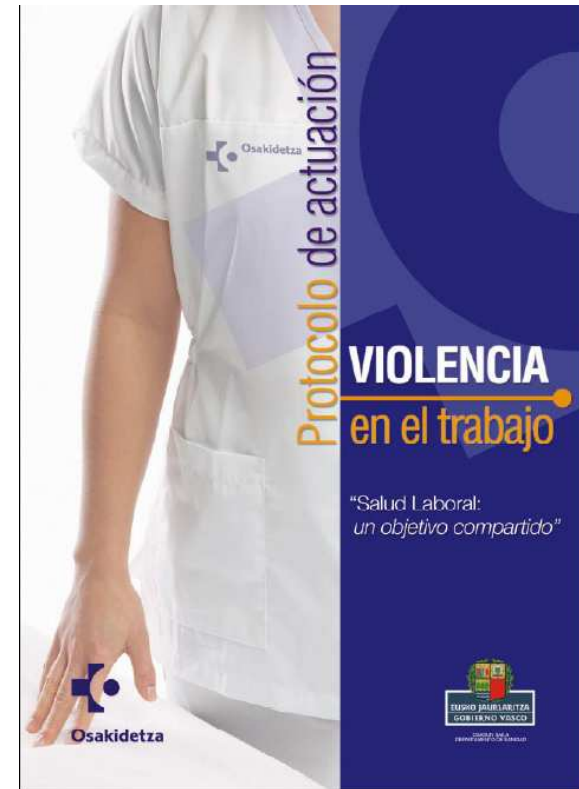
Osakidetza

<http://www.osakidetza.euskadi.net/>

Recursos humanos

salud\_laboral

publicaciones



# Protocolo de actuación

---

# VIOLENCIA EN EL TRABAJO



# OBJETO

- **Identificación y cuantificación** de las situaciones de violencia en el trabajo.
- **Consideración laboral** de incidentes y accidentes.
- Adopción de las **medidas correctoras** pertinentes para evitar nuevos episodios de violencia y/o minimizar el efecto negativo en los trabajadores en los casos no evitables.
- **Asesoramiento legal.**



# DEFINICIONES

- **Agresión física**

Acción de violencia física sufrida por un trabajador en el desempeño de su trabajo, conlleve o no lesión.

- **Agresión verbal y actitudes amenazantes**

Acción de intimidación en la que se manifiestan posibles riesgos para la integridad física y/o psíquica del trabajador, su familia o sus bienes.

- **Otras situaciones de violencia en el trabajo**

Todas aquellas situaciones que puedan suponer un riesgo potencial para la seguridad o la salud de uno o varios trabajadores



# CONSIDERACIÓN LABORAL

## **Incidente:**

Agresiones menores u otras situaciones de violencia que no produzcan lesión física ni repercusión en la esfera psicológica del trabajador.

## **Accidente sin baja:**

Agresiones u otras situaciones de violencia que produzcan lesiones físicas y/o repercusión en la esfera psíquica del trabajador que no le imposibiliten para el desarrollo de su trabajo habitual.

## **Accidente con baja:**

- Agresiones u otras situaciones de violencia con daño físico: aquellas que imposibilitan para el desarrollo del trabajo habitual.
- Agresiones u otras situaciones de violencia con daño psicológico: Cuando el trabajador refiera repercusión importante en la esfera psíquica y a juicio del médico responsable no pueda continuar con el desarrollo de su trabajo habitual





# **PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN**

- 1. Actuación del trabajador agredido**
- 2. Actuación del mando inmediato**
- 3. Actuación de la U.B.P.**
- 4. Actuación del equipo directivo**



# PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

## 1. Actuación de la persona agredida

- **Comunicación /informe**
- **Solicitud asistencia**
- **Valorar interposición denuncia**



# PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

## 2. Actuación del mando inmediato

- **Apoyo**
- **Comunicación / informe**
- **Colaboración con Dirección para medidas**



## PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

### 3. Actuación de la U.B.P.

- **Asistencia sanitaria y apoyo psicológico**
- **Determinar condición Incidente/Accid.**
- **Investigar (procedimiento habitual)**
- **Propuesta medidas correctoras**
- **Registro y Notificación Agresiones**



## PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

### 4. Actuación del Equipo Directivo

- **Apoyo**
- **Adopción medidas correctoras**
- **Información a la persona agredida de las actuaciones efectuadas**

## GUÍA DE ORIENTACIÓN JURÍDICA

---

- **Asesoría Jurídica** (defensa y representación en juicio de Osakidetza y de todo su personal).
- **Acompañamiento. Acciones:**

### Acción Penal:

**Delito de lesiones**

**Falta contra las personas**

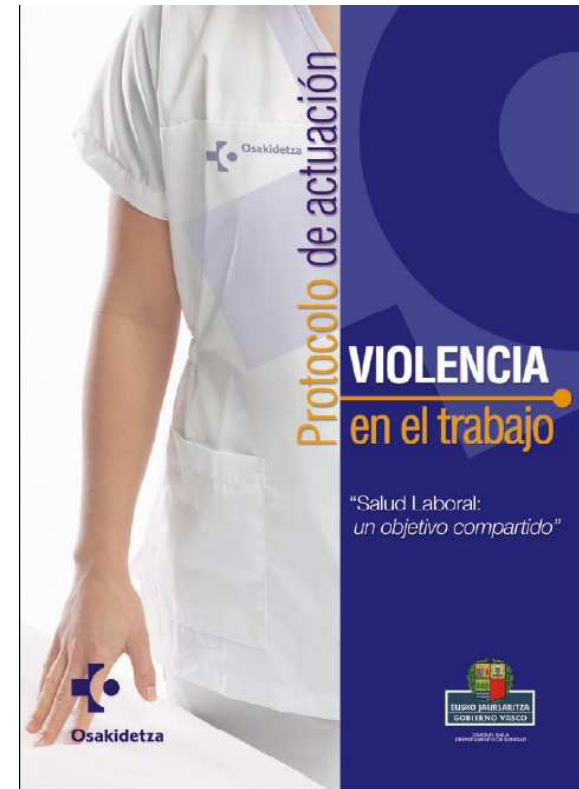
**Amenazas**

**Coacciones**

**Delitos contra la libertad y la integridad sexual**

### Acción Civil

**Supuesto de daños y perjuicios**



# RESULTADOS

---

# Resultados

## 2008

	ACCIDENTES				INCIDENTES				Total
	Médico	DUE	A. E.	Resto	Médico	DUE	A. E.	Resto	
ALAVA	1	3	9	6	12	15	17	5	68
GIPUZKOA	10	13	9	8	13	9	4	3	69
BIZKAIA	8	19	28	20	29	40	46	8	198
Total Cat.	19	35	46	34	54	64	67	16	
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>				<b>201</b>				<b>335</b>



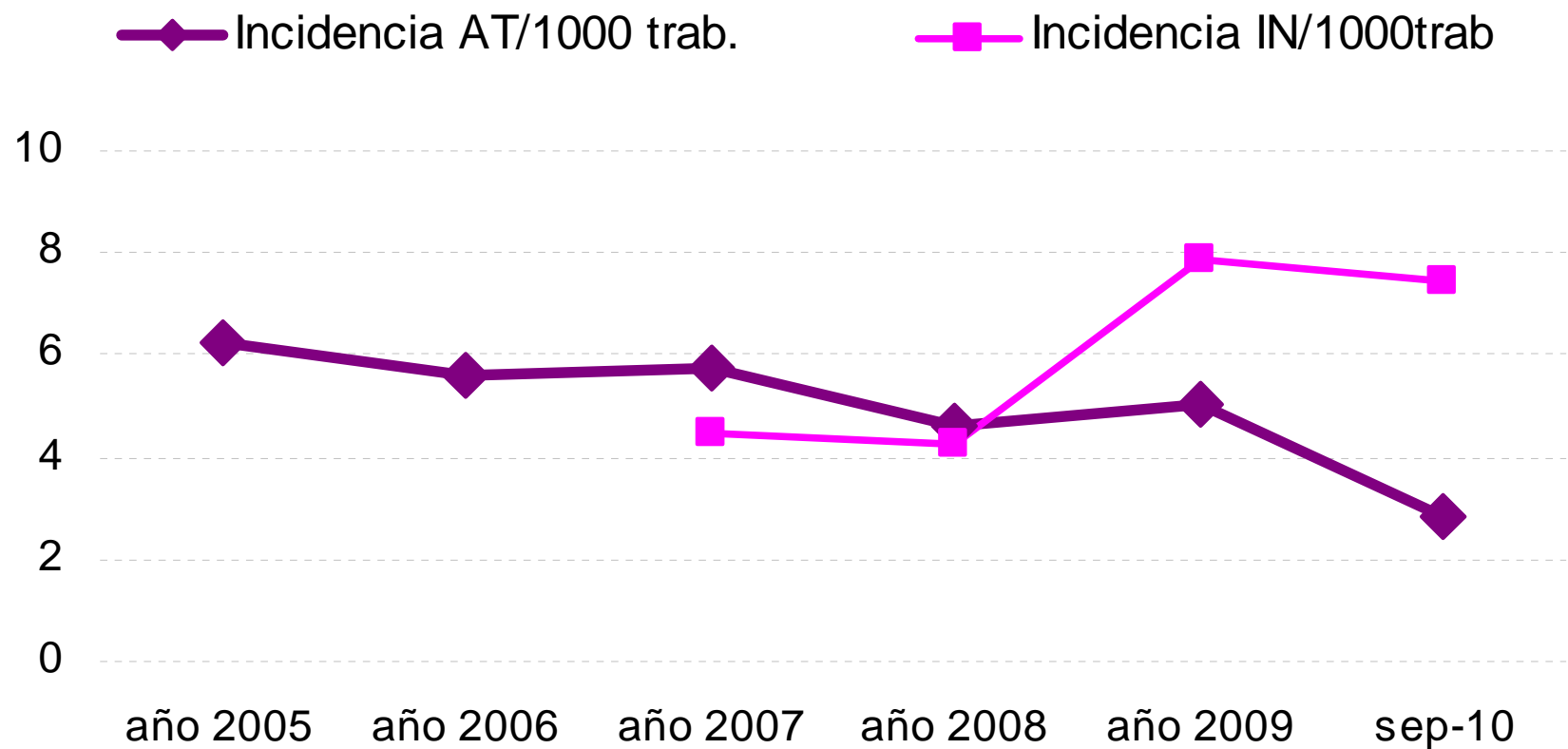
# Resultados

## 2009

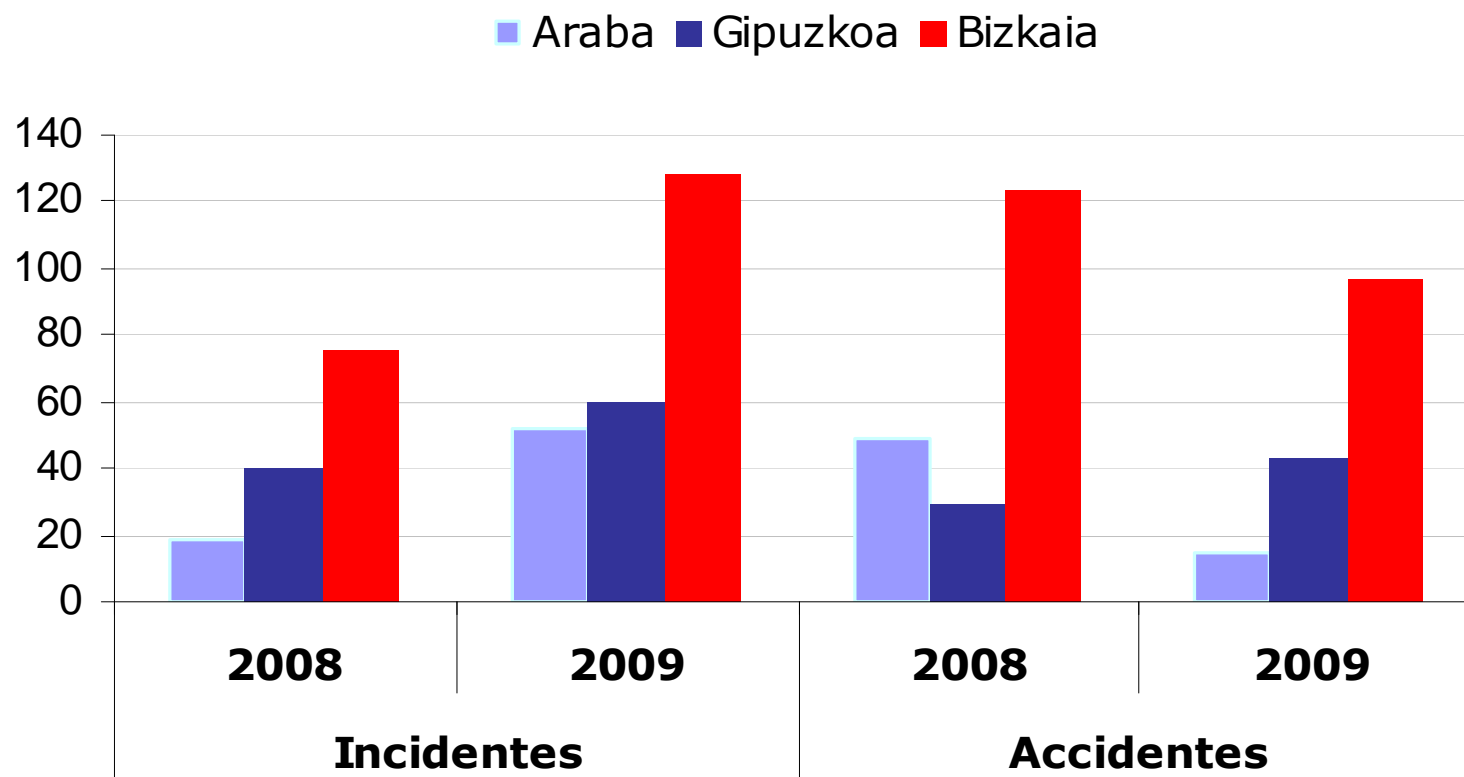
	ACCIDENTES				INCIDENTES				Total
	Médico	DUE	A. E.	Resto	Médico	DUE	A.E.	Resto	
ALAVA	3	5	5	2	16	20	10	6	<b>67</b>
GIPUZKOA	6	16	16	5	19	31	6	4	<b>103</b>
BIZKAIA	21	19	38	19	36	40	36	16	<b>225</b>
Total Cat.	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>59</b>	<b>26</b>	<b>71</b>	<b>91</b>	<b>52</b>	<b>26</b>	<b>395</b>
TOTAL	<b>155</b>				<b>240</b>				<b>395</b>

# Resultados

## Incidencia agresiones por 1000 trab.

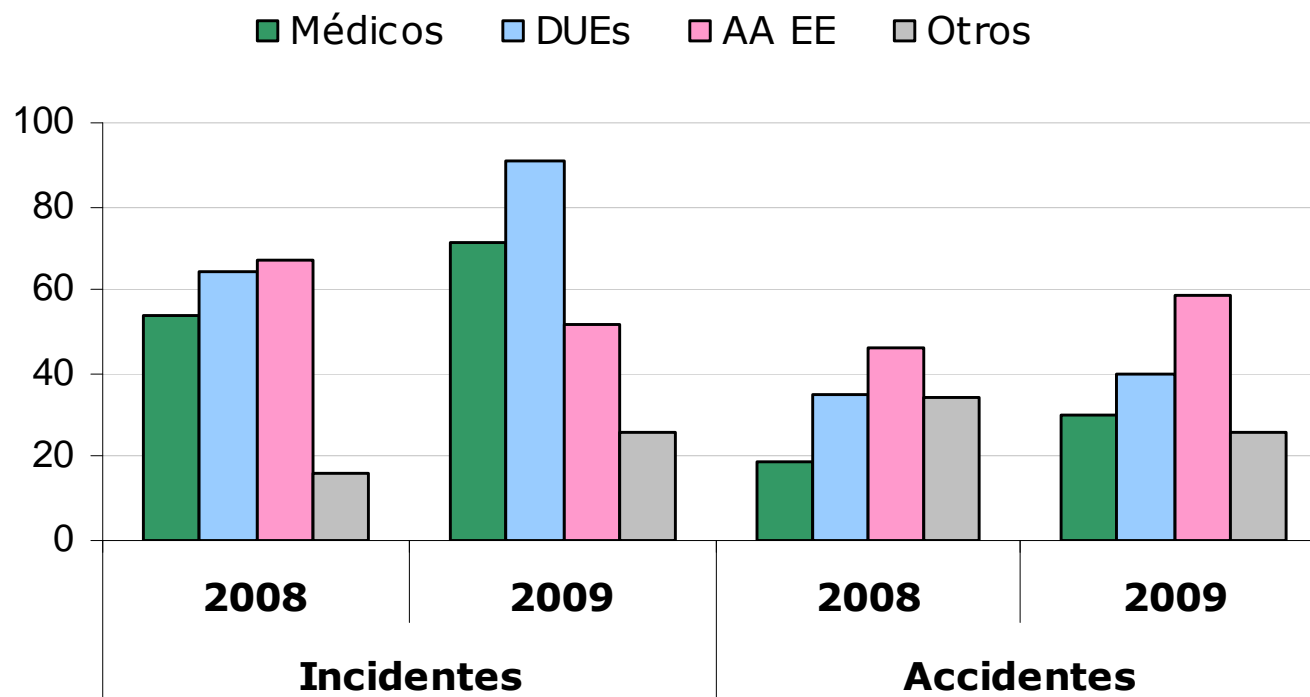


## 2008 y 2009



# Resultados

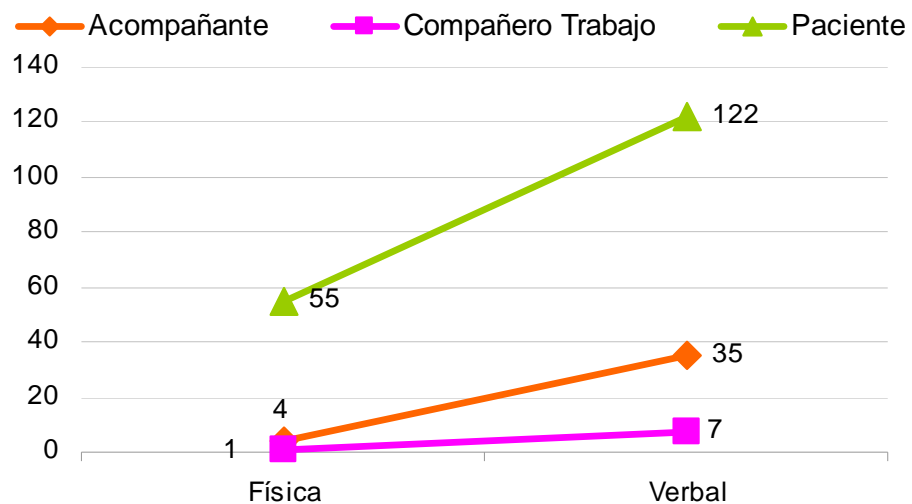
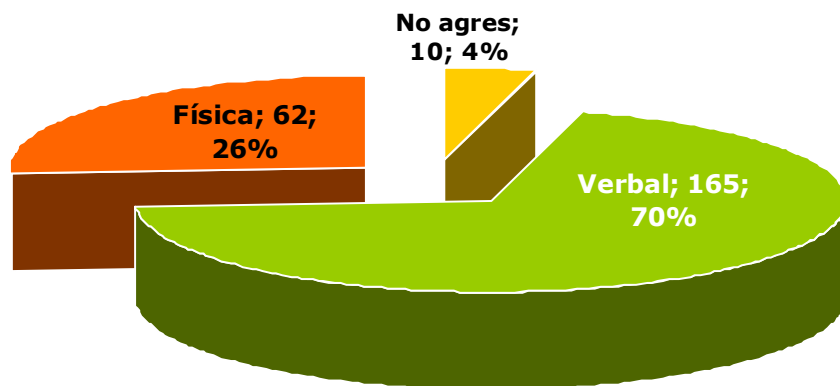
## 2008 y 2009



# Enero- Septiembre 2010

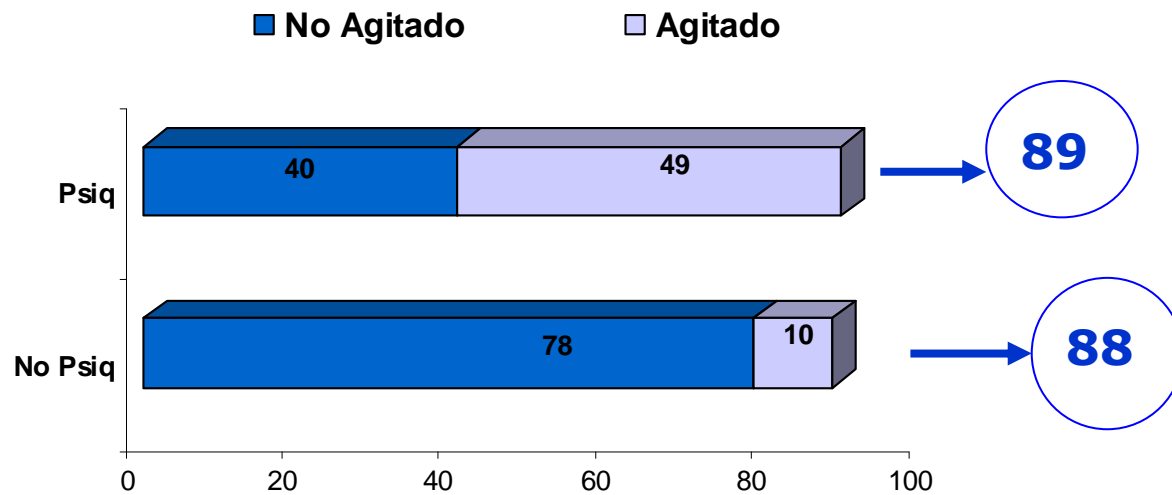
**237 INCIDENTES**  
notificados

227



# Enero- Septiembre 2010

177 INCIDENTES producidos por pacientes

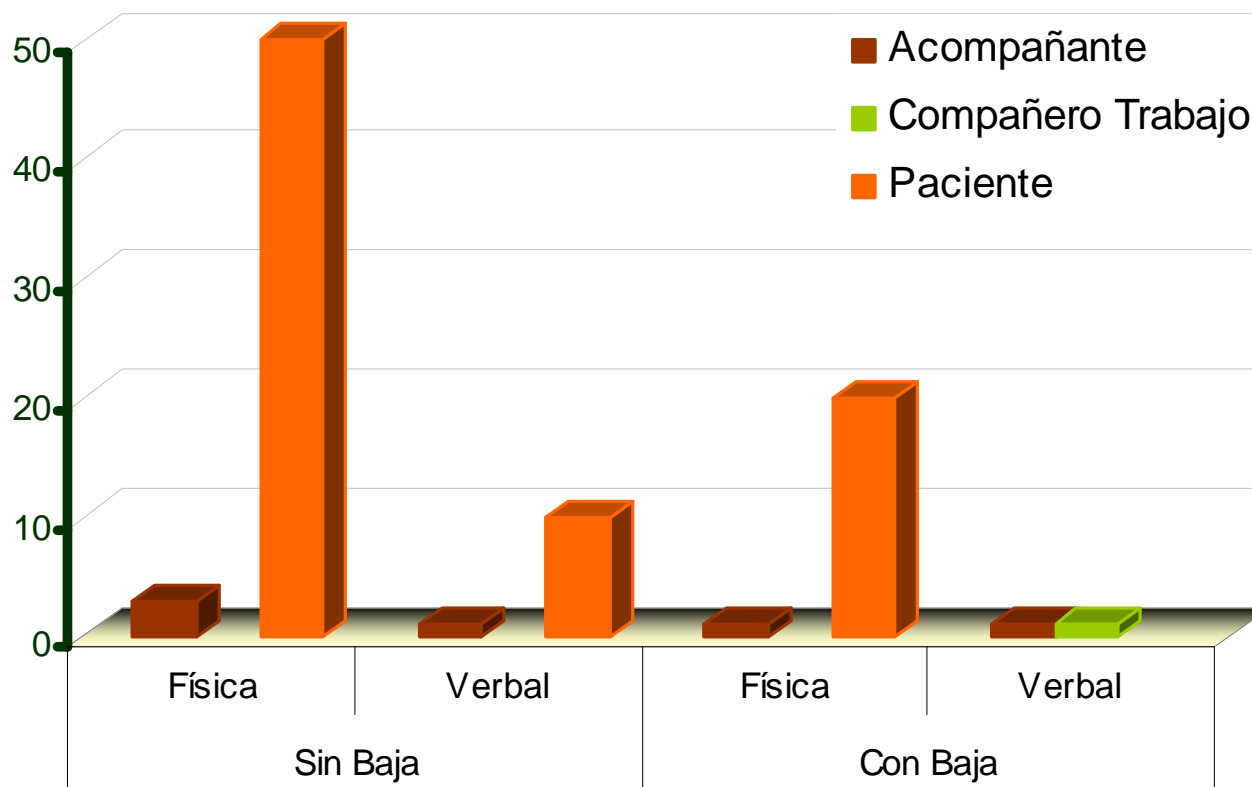


**25 Incidentes en SUJECIONES MECÁNICAS**  
(todas Pacientes Psiquiátricos)

**21 CONSULTAS A ASESORÍA**  
(4 Pacientes Psiquiátricos)

# Enero- Septiembre 2010

## 87 ACCIDENTES-AGRESIONES

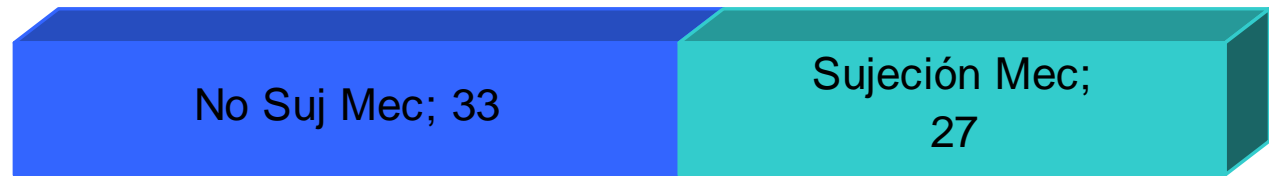


# Enero- Septiembre 2010

## ACCIDENTES-AGRESIONES PRODUCIDAS POR PACIENTES

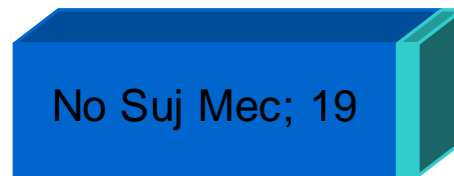
60

Pac Psiq



20

Pac No Psiq



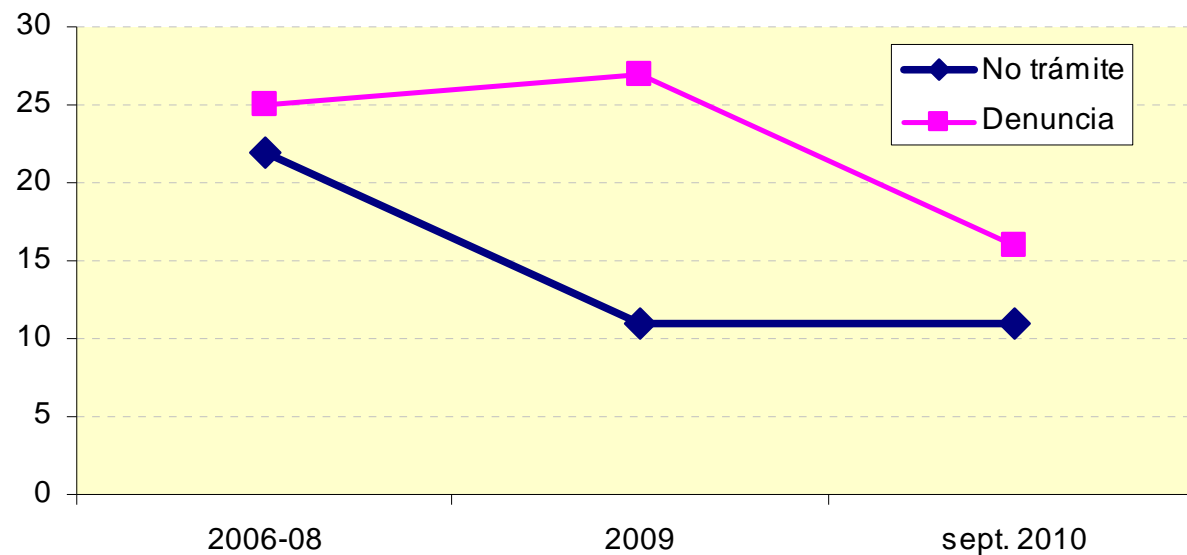
Sujeción Mec;  
1



# Intervención ASESORÍA

**108 Consultas: 68 denuncias**

**(resultado 3 a 1 Condenatoria/Absolutoria)**



## **ASPECTOS POSITIVOS:**

---

**Tenemos Protocolo** que trata de unificar.

**Definiciones:** abarca diferentes **percepciones del riesgo**

**Registro:** ... conocemos la **situación**

**Orientación jurídica:** ... tenemos el apoyo y el acompañamiento

**ACCIONES CORRECTORAS y PREVENTIVAS**

## **ASPECTOS POSITIVOS:**

### **ACCIONES CORRECTORAS y PREVENTIVAS**

**Toma de conciencia**

**Seguridad Pasiva y Estructural**

Empresas de Sgdad.

Botones antipánico (Cta y de bolsillo ?)

Estructura y Distribución mobiliario áreas de trabajo

Arcos detectores metal

**Seguridad activa**

Formación (contención verbal y física)

Medidas organizativas

## **DIFICULTADES:**

**Implantación Protocolo: Disparidad.**

**Definiciones: Consideración tipos de agresión/violencia**

**Registro: Limitaciones sistema. Variabilidad inter-centros.**

**Actuación jurídica: DENUNCIAS INDIVIDUALES**

## **RESULTADOS:**

**Nivel de implantación de las medidas preventivas y correctoras**

**¿Cómo lo valoran los trabajadores?**

**¿Cómo se implican los equipos directivos y resto de responsables?**



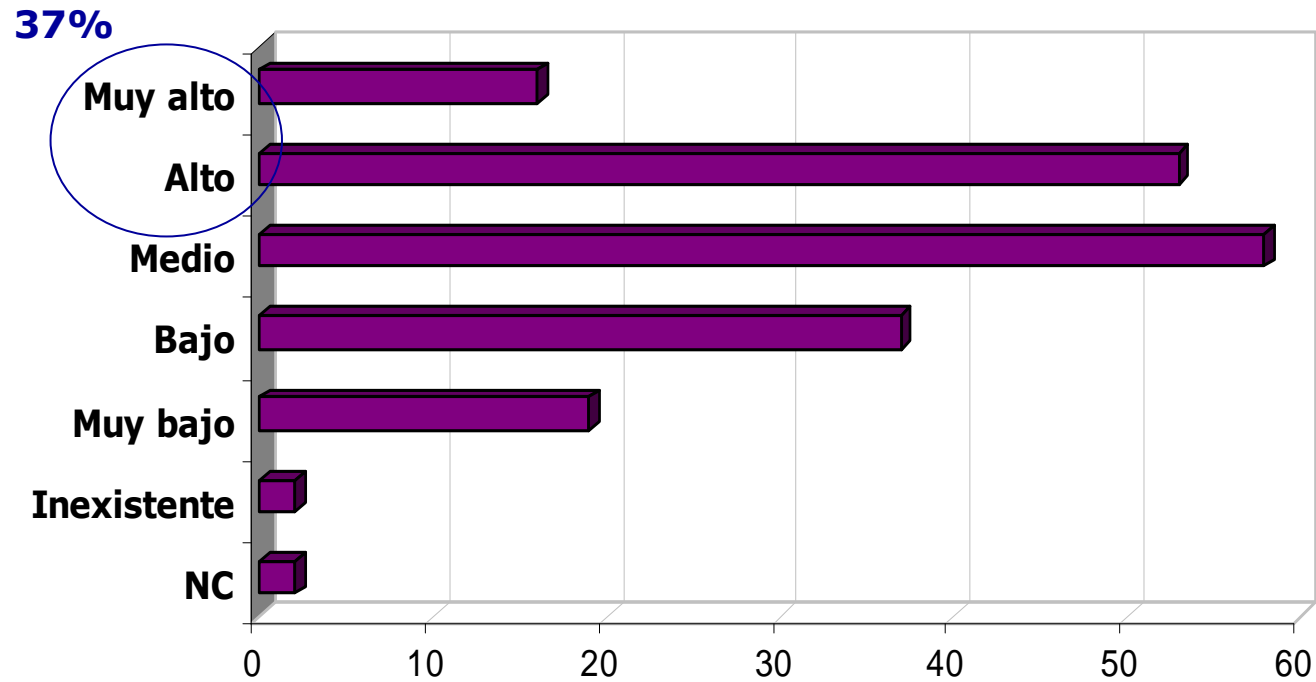
Osakidetza

***La reflexión, la autocrítica, la buena praxis y la tolerancia son elementos fundamentales para todos en el abordaje de la violencia, para conseguir un respeto compartido.***

**Eskerrik asko!**  
**¡Muchas gracias!**

MAGNITUD DEL RIESGO

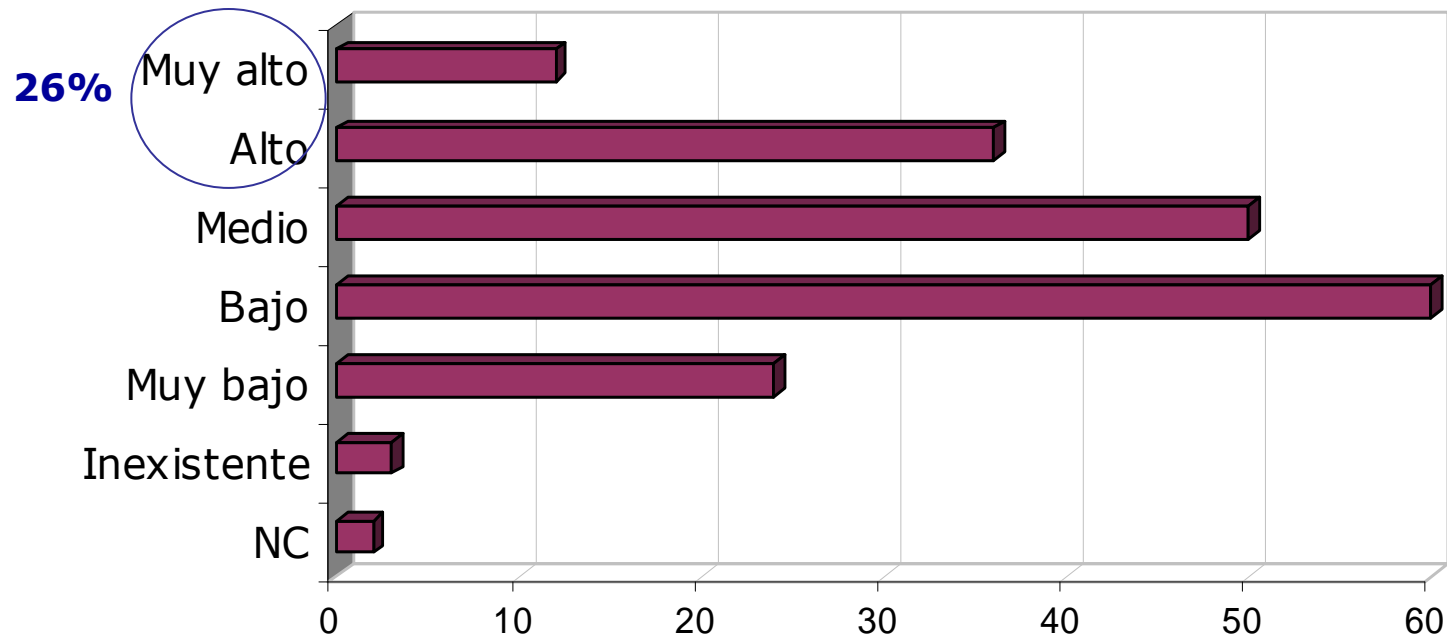
5. Riesgo de sufrir una **agresión verbal** por parte de pacientes o sus familiares



0 AT-IN

MAGNITUD DEL RIESGO

6. Riesgo de sufrir una **agresión física** por parte de pacientes o sus familiares

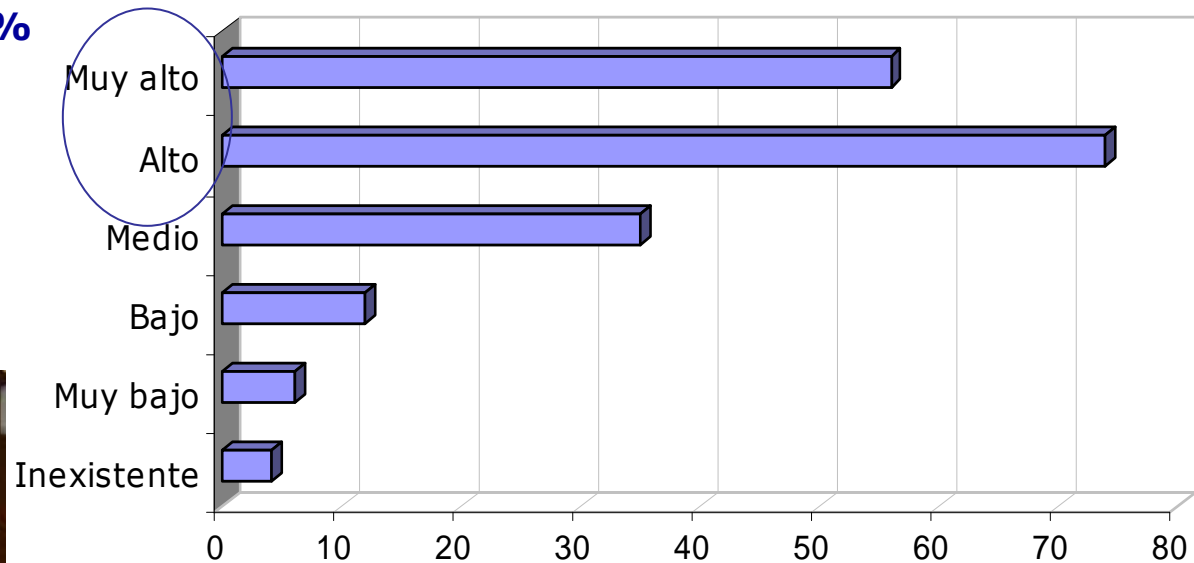


0 AT-IN

MAGNITUD DEL RIESGO

7. Riesgo de tener una **lesión en la sujeción de pacientes agitados**

60.5%



2 AT S/B