

La violencia en el trabajo en el sector sanitario

Consol Serra

Servicio de Salud Laboral, Parc de Salut MAR.
CISAL - Universidad Pompeu Fabra.

Barcelona

29 / 10 / 2010

LANEKO PSIKOSOZIOLOGIARI BURUZKO LEHENENGO JARDUNALDIAK

Antolatzailea: OSALAN / Laneko Segurtasun eta Osasunerako Euskal Erakundea
Barakaldo, 2010eko urriaren 28a eta 29a

Bilbao Exhibition Centre (BEC). Ronda de Azkue, 1 Ansio-Barakaldo



www.parcsalutmar.cat

“España encabeza el ranking de agresiones a médicos”

LA VANGUARDIA

Lunes 16 de Marzo 2009



La OMS establece que:

“... la violencia en este sector de la salud puede ser casi la cuarta parte del total de la violencia que tiene lugar en el trabajo”

(Nordin, H. 1995)

“... en conjunto puede afectar a más de la mitad de los trabajadores de salud”

(Di Martino, V. 2002)

... a pesar de ser un problema silenciado por la escasa notificación y registro, y es difícil de cuantificar.



IV Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo, FEMCVT 2005

Figure 4.1: Workers subjected to violence or threats of violence, by country group (%)

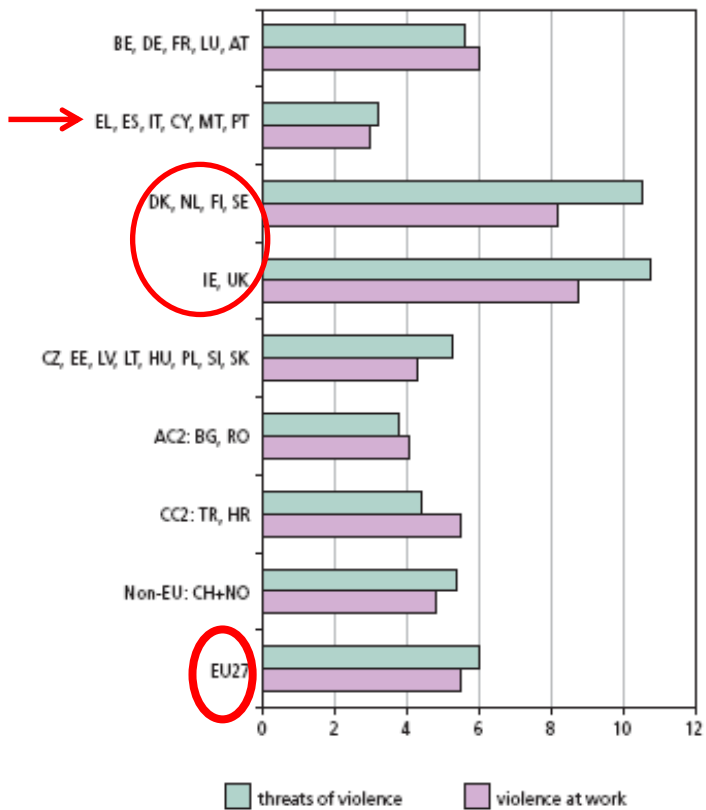


Figure 4.2: Bullying and harassment, by sex and country (%)

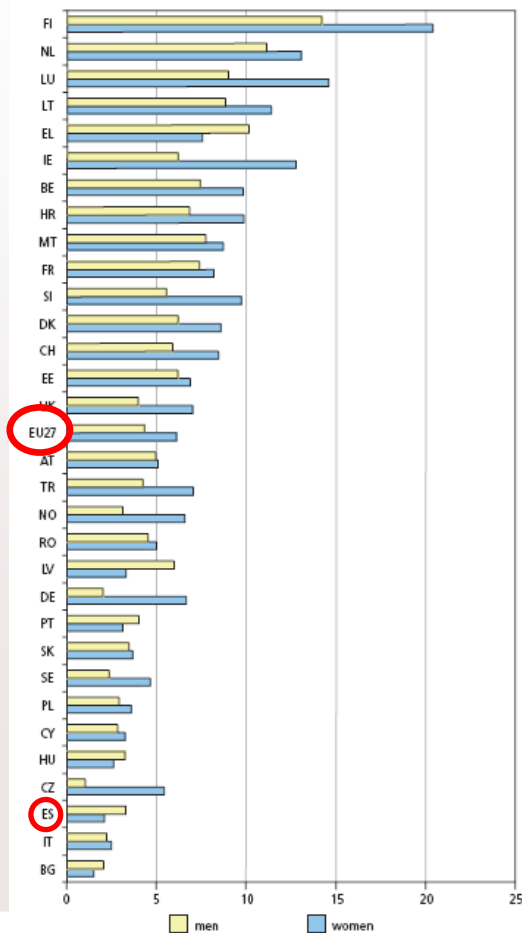


Figure 4.6: Level of violence and harassment, by sector, EU27 (%)

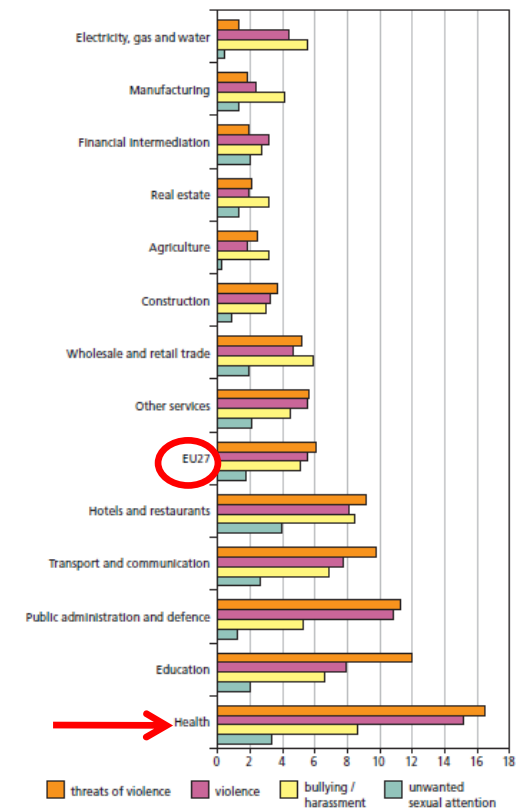


TABLA 83
CONDUCTAS VIOLENTAS EN EL TRABAJO

	% Trabajadores
Amenazas de violencia física	3,8
Violencia física cometida por personas no pertenecientes a su lugar de trabajo	3,8
Discriminación por la nacionalidad	1,1
Discriminación sexual	0,9
Violencia física cometida por personas pertenecientes a su lugar de trabajo	0,8
Discriminación por la edad	0,8
Discriminación por raza o etnia	0,7
Pretensiones sexuales no deseadas (acoso sexual)	0,7
Discriminación por religión	0,2
Discriminación por una discapacidad	0,1
Discriminación por la orientación sexual	0,1

6%

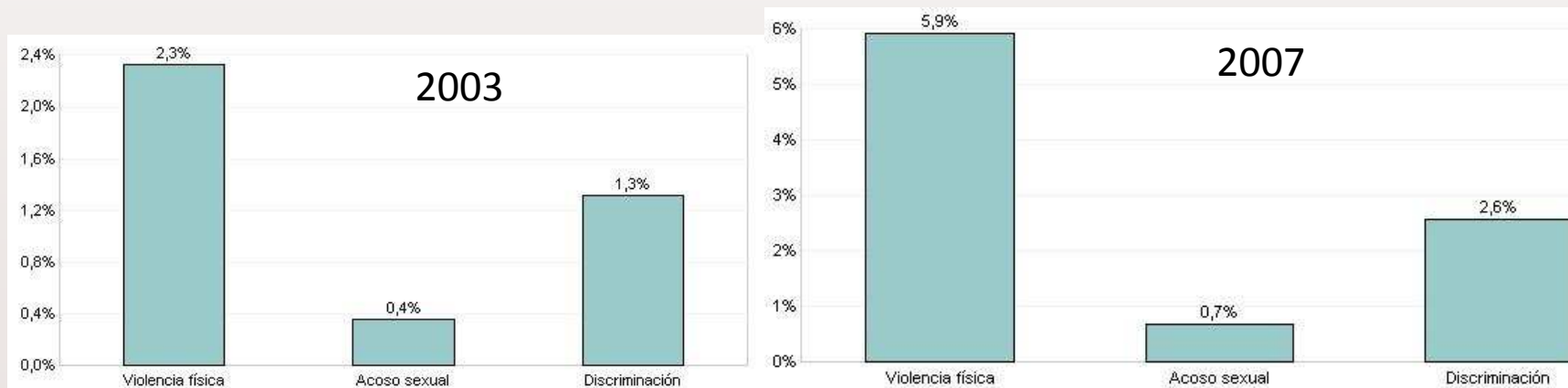
4%

2%

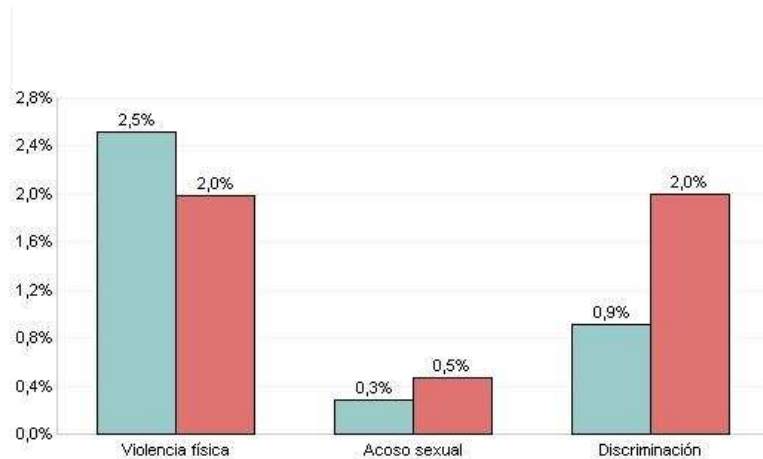
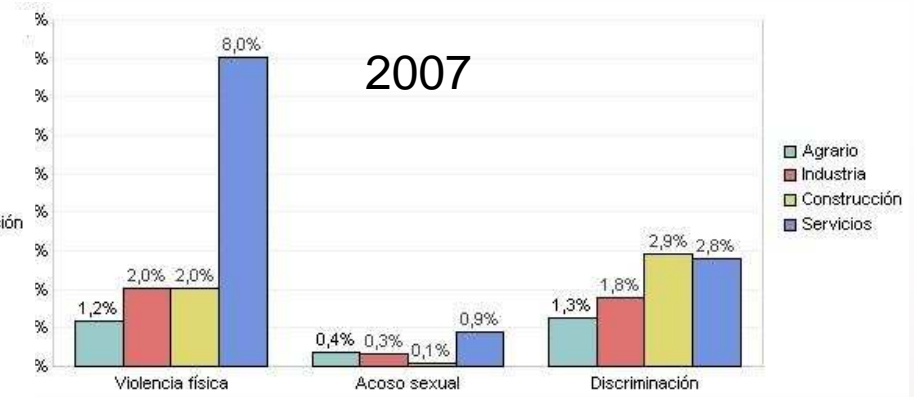
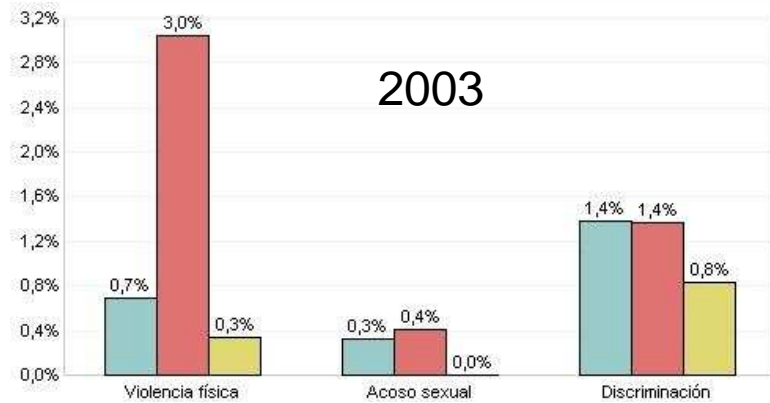
2%

VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, 2003 y 2007. INSHT

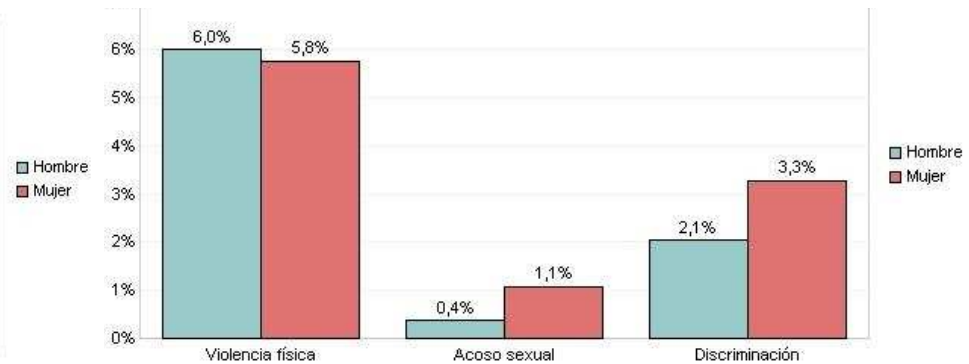
Base: Total de trabajadores.
Pregunta de respuesta múltiple.



Sector de actividad



Género



Tamaño de la empresa

Las grandes empresas tienen mayor proporción de trabajadores afectados, especialmente casos de violencia física, y se triplica en empresas de ≥ 500 trabajadores.

Violencia psicológica

TABLA 86

CONDUCTAS DE ACOSO PSICOLÓGICO SEGÚN SEXO

Datos en %	Criterio restrictivo (diario o semanal)	Criterio menos restrictivo (diario, semanal o mensual)
Mujeres	1,7	3,4
Hombres	1,2	2,5
TOTAL	1,4	2,9

Base: Total de trabajadores.

TABLA 85

CONDUCTAS DE ACOSO PSICOLÓGICO SEGÚN EDAD

Datos en %	Criterio restrictivo (diario o semanal)	Criterio menos restrictivo (diario, semanal o mensual)
Menores de 45 años	1,6	3,2
45 o más años	1,0	2,3
TOTAL	1,4	2,9

Base: Total de trabajadores.

CONDUCTAS DE ACOSO PSICOLÓGICO SEGÚN SECTOR DE ACTIVIDAD

Datos en %	Criterio restrictivo (diario o semanal)	Criterio menos restrictivo (diario, semanal o mensual)
SERVICIOS	1,5	3,2
INDUSTRIA	1,5	2,5
AGRARIO	1,2	2,6
CONSTRUCCIÓN	1,0	2,2
TOTAL	1,4	2,9

Base: Total de trabajadores.

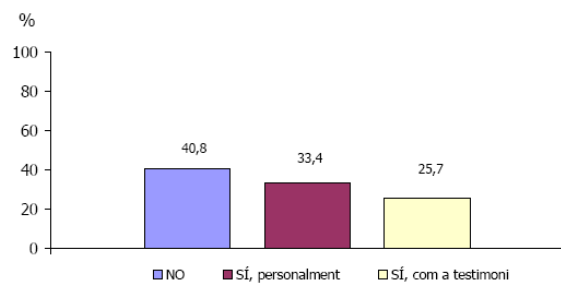
Las agresiones a profesionales sanitarios. Aproximación a una realidad silenciosa y a sus consecuencias para la salud. Aragón y Castilla-la Mancha, 2007

- 1.800 participantes.
- 11% de profesionales han sido víctimas de agresiones físicas; 64% violencia psicológica.
- Mayor frecuencia en grandes hospitales.
- No diferencias entre agresiones físicas y el sexo; amenazas más frecuentes en los homes.
- Servicios más afectados: urgencias (38% violencia; 70,5% amenazas) y psiquiatría (26,9% y 51,6%); áreas médicas (52,6% amenazas)
- Autor de la agresión: 85% pacientes (menor en urgencias) y 27,3% acompañantes.
- Factores: tiempo de espera (57,8%), discrepancias en la tramitación de bajas (14,9%), prescripción de fármacos (10,3%).
- Solo un 3,7% de las agresiones físicas acaban con denuncia i en ningún caso las amenazas o insultos.

Colegio Oficial de Médicos de Barcelona.

Estudio sobre la violencia en el lugar de trabajo, 2003.

Figura 1. Ha viscut alguna situació de violència en el lloc de treball?



Taula 2. Tipus d'agressions

	Enquestats	%
verbal (insult)	96	44
física	60	28
psicològica (amenaces)	58	26
sobre béns	3	1
sexual	3	1
total	220	100

Taula 3. Lloc on s'ha produït l'agressió

	Enquestats	%
urgències	99	45
cap	63	28,6
sales d'hospital	30	13,7
061	4	1,8
consulta privada	7	3,2
altres	17	7,7
total	220	100

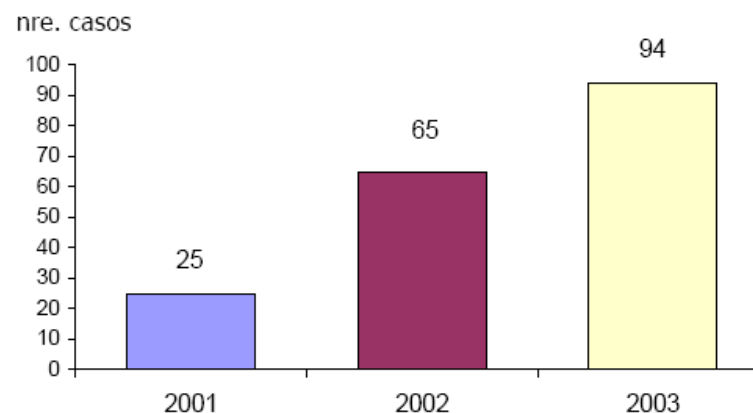
Taula 4. Autor de l'agressió

	Enquestats	%
usuari / pacient	107	48,5
familiar de pacient	66	30
malalt psiquiàtric	24	11
toxicòmans	23	10,5
total	220	100

Colegio Oficial de Médicos de Barcelona. Estudio sobre la violencia en el lugar de trabajo, 2003.

- 82,2% creen que es un problema importante
- Los médicos más jóvenes, o con menos años en la profesión, son los que están más preocupados
- 79,2% consideran que las agresiones en el lugar de trabajo pueden influir negativamente en la calidad de la práctica profesional.
- Del total de profesionales afectados, solo un 2,4 % presentan una denuncia.

Figura 7. Nombre d'actes de violència experimentats en els darrers 3 anys.



Confederación Estatal de Sindicatos Médicos, 2007

- 10 % de los médicos de España ha sido agredidos físicamente alguna vez por parte de pacientes o familiares.
- 75 % han recibido una o más veces amenazas verbales.
- Ámbitos asistenciales con mayor riesgo:
 - Urgencias hospitalarias (45%)
 - Psiquiatría
 - Atención Primaria
- Ausencia de registros !!

La importancia de la notificación de las situaciones de violencia

Herramienta: registro

Notificació d'accident: Alta

Dades generals 1 | Dades generals 2 | Accidentats

Identificació de l'accident

Data: [Calendar icon]

Tipus: [Seleccionar valor]

Descripció de l'accident

Descripció dels fets: [Text area]

Fet anormal destacable: [Text area]

Tipus: Situació de violència

Tipus de situació de violència: Agressió física

Localizació de l'accident: Agressió física

Tipus de lloc: Danys als bens

Guardar | Guardar i notificar | Guardar i sortir

Notificaciones de violencia Instituto Catalán de la Salud (ICS), 2008

- Número de situaciones de violencia similar al de accidentes con baja.
- 845 notificadas en 2008, 852 en 2007, i 621 en 2006.
- 32,3 por cada mil trabajadores de primaria (80,7% de CAPs).
- 8,5 por cada mil trabajadores de hospitales.
- Incidente mayoritario: agresión verbal.
10,4% son agresiones físicas (17% hospitales, 9% primaria).
- Se ha denunciado un 11,4% de los casos (5% hospitales, 13% primaria).

Violencia ocupacional contra profesionales sanitarios en Cataluña notificada por Internet (2007-2009)

Genís Cervantes^a, Josep Maria Blanch^b y Diana Hermoso^c



Arch Prev Riesgos Labor 2010; 13 (3): 135-140

Societat Catalana de Seguretat i Medicina del Treball, Secció d'Àmbit Sanitari

Consorci Sanitari de l'Alt Penedès

Fundación Prevent

Col·legi de Metges de Barcelona i de Lleida

Col·legi d'Infermeria de Barcelona

Societat Catalano-Balear de Medicina Interna

Societat Catalana de Medicina Familiar i Comunitària

Societat Catalana de Medicina d'Urgències

Associació Catalana de Medicina d'Emergències

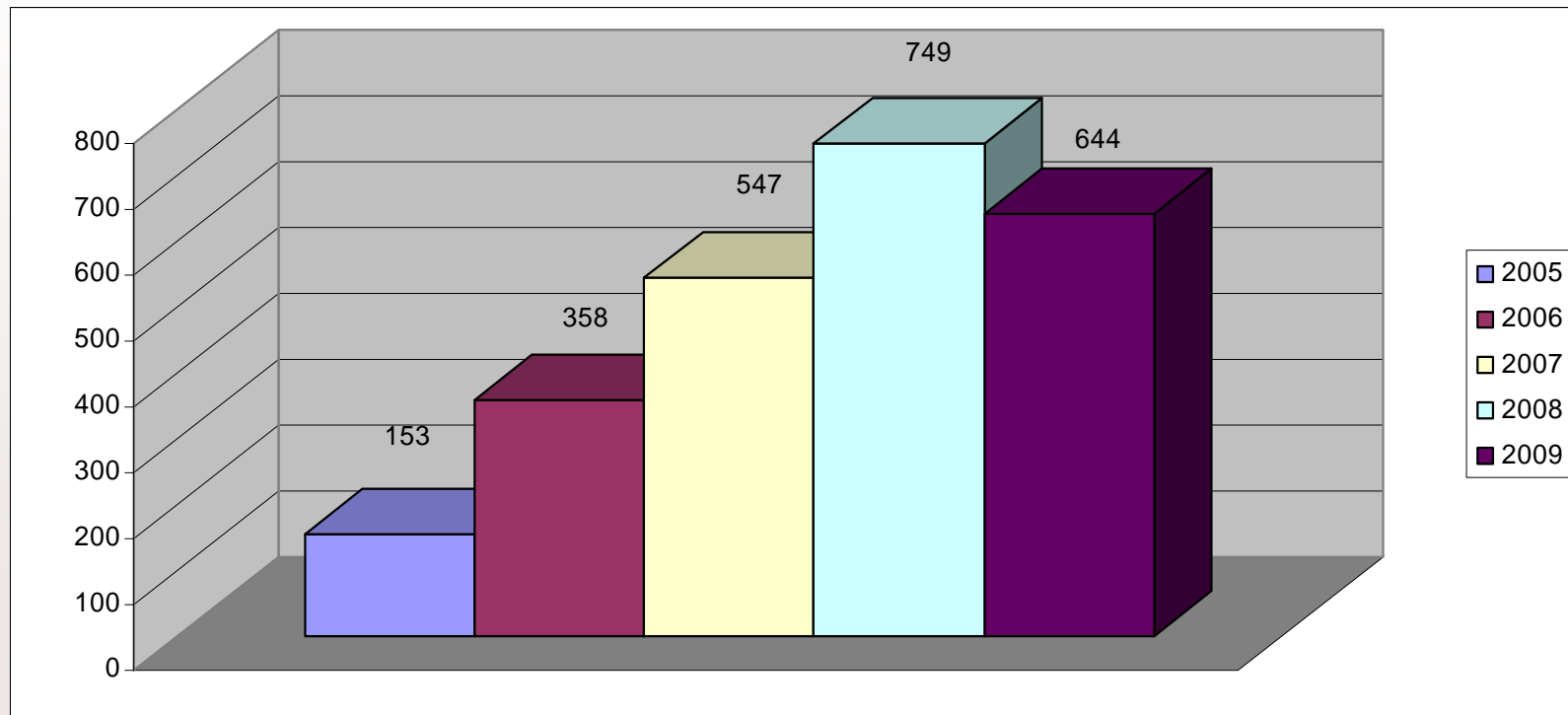
Associació Catalana de Gestors i Inspectors de la Salut

- Participación voluntaria.
- Notifica una persona designada por su institución (SPRL).
- Estadísticas en tiempo real propias, y comparación con otros centros.
- Confidencialidad.
- 61 centros sanitarios, la mayoría XHUP



Genís Cervantes, 2009
www.violenciaocupacional.net

Notificaciones recibidas



Motivos referidos como justificación de la conducta violenta.

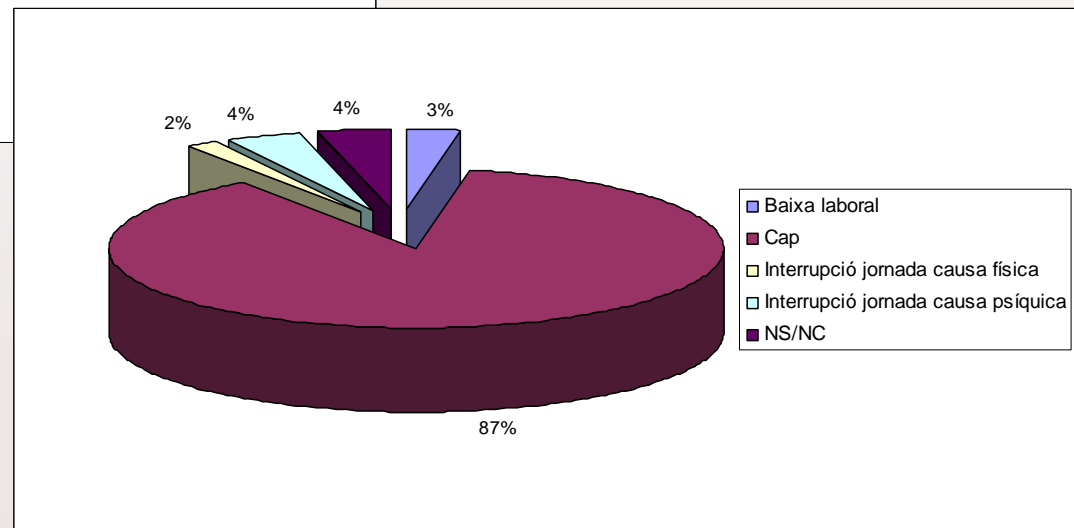
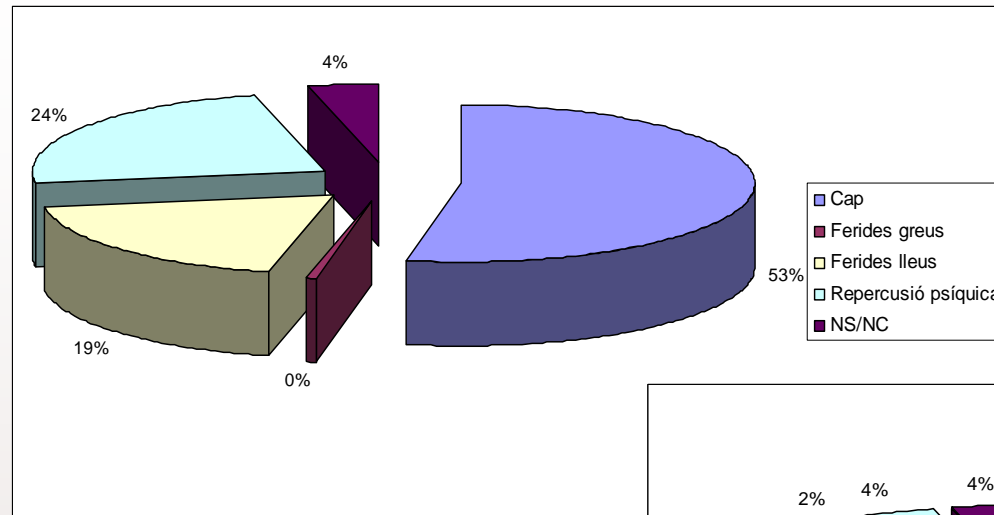
Sistema de notificación de incidentes violentos contra profesionales de la salud en Cataluña 2007-2009 (n=1.940)

	%
Tiempo de espera: Sala de espera de consulta, urgencias y otras situaciones relacionadas con el tiempo en recibir asistencia.	17,4
Información recibida por persona usuaria o paciente: Insuficiente (por falta o no de recursos humanos), tardía, inespecífica o de poca calidad, confusa o contradictoria.	29,4
Dinámica asistencial: Frustración por disconformidad o por simple incumplimiento de expectativas relativas a tratamiento, prescripciones, pruebas complementarias, etc.	25,2
Trato recibido: Mala relación percibida entre profesional y usuario, atribuida a falta de empatía o de preparación del profesional en el manejo de situaciones.	12,2
Alta médica o laboral: Médica en centros hospitalarios, sociosanitarios y salud mental. Laboral en centros atención primaria y gestión contingencias.	15,8

www.violenciaocupacional.net



Efectos sobre la salud

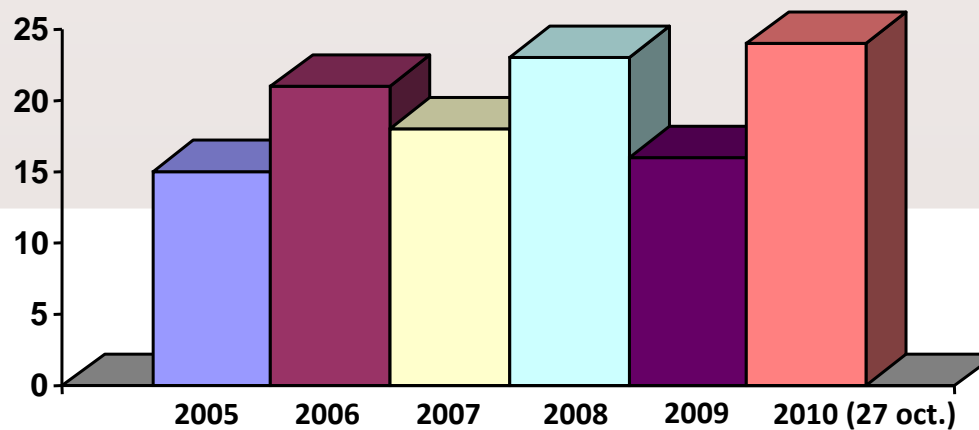
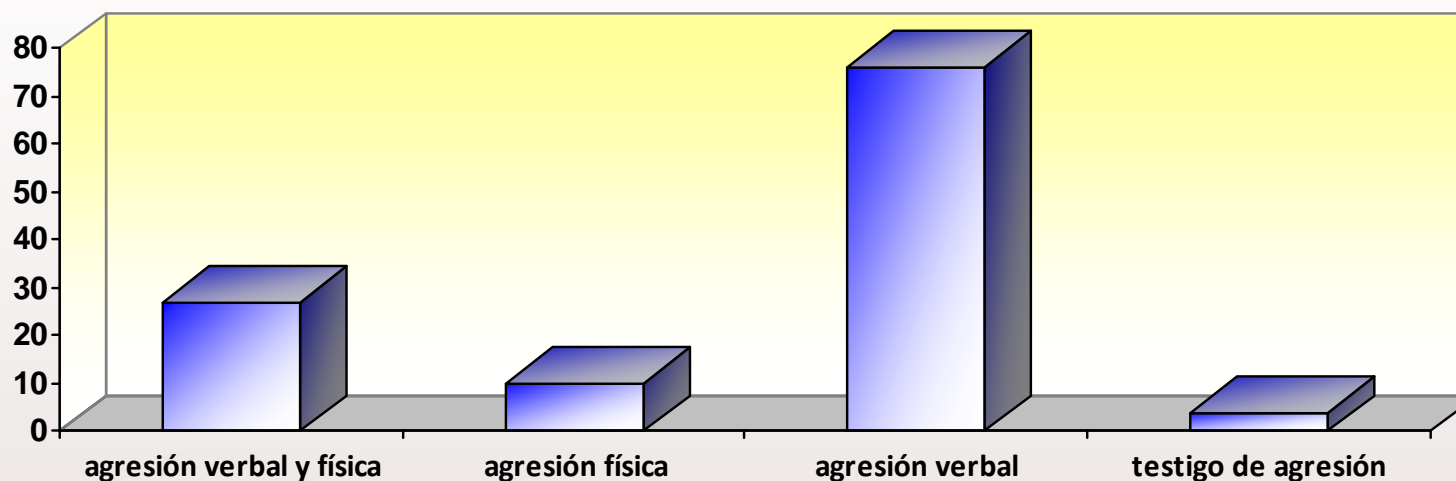


- 3.600 treballadors
- 8 centres
- Agudos, sociosanitari, salut mental
- Docència e investigació



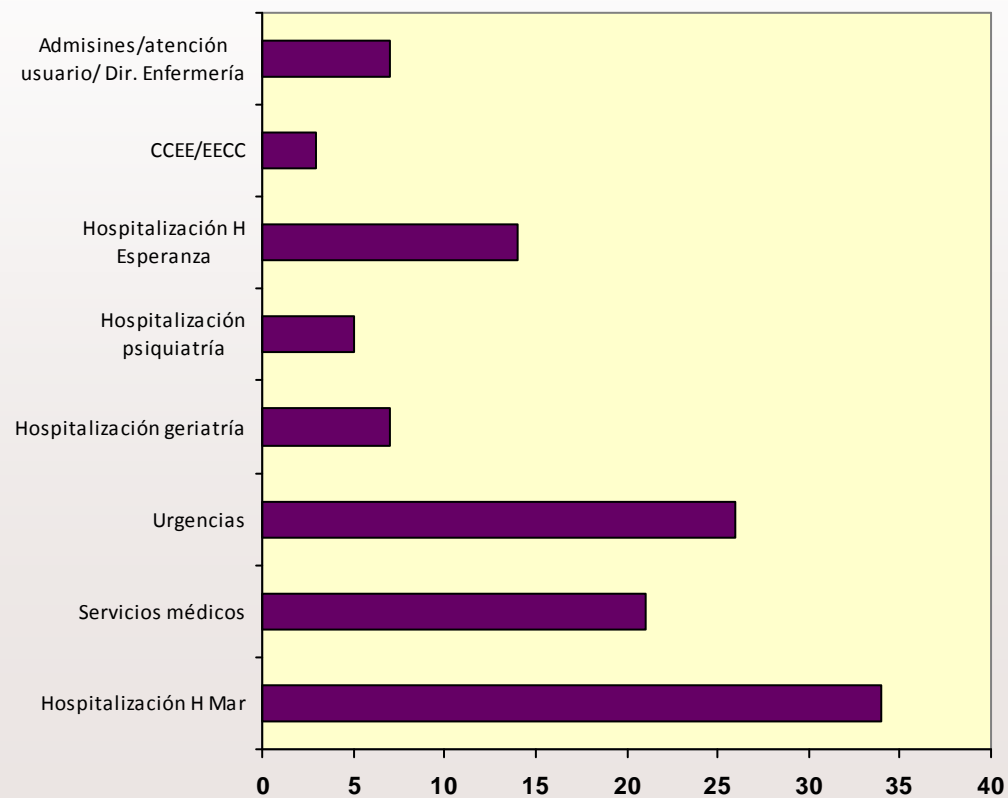
www.parcdesalutmar.cat

Agresiones notificadas (n=117) Parc de Salut MAR, 2005 - 2010 (27 oct.)



Agresiones notificadas (n=117)

Parc de Salut MAR, 2005 - 2010 (27 oct.)



Pánico en el hospital

ABC, 10/10/2008

Una joven cubana, presuntamente agredida por su pareja, apuñaló ayer a dos pacientes en el centro sanitario de Barcelona donde era atendida. Uno de ellos había sido atracado poco antes

MARÍA JOSÉ FRANCO

BARCELONA. El Hospital del Mar de Barcelona vivió ayer un episodio de violencia sin explicación aparente. Una joven que había acudido a primera hora a curarse de los golpes que, según dijo, le había propinado su pareja, apuñaló a dos pacientes de Urgencias con los que no tenía vínculo alguno.

Yuneisi A. C., cubana de 26 años y vecina de Hospitalet de Llobregat (Barcelona), llegó con contusiones en todo el cuerpo, de las que fue atendida en



Acceso al servicio de Urgencias del Hospital del Mar de Barcelona

El Punt, 10/10/2008

L'incident obre el debat sobre el nivell de seguretat dels hospitals

Els sindicats demanen més personal a urgències i arcs de seguretat a l'entrada

diariovasco.com

LO MÁS LEÍDO EL JUEVES 9 DE OCTUBRE

- ▶ 1 Presunto pederasta pillado por chavales
- ▶ 2 Una joven de Errenteria muere en una colisión en Lekunberri
- ▶ 3 La agente municipal que resultó lesionada en el altercado del bar Balaklava se encuentra de baja
- ▶ 4 La transformación comercial de Illumbe obtendrá su último refrendo urbanístico
- ▶ 5 Treinta corredores podrían haberse cambiado la sangre
- ▶ 6 Detenido en San Sebastián tras intentar apoderarse por la fuerza de la recaudación de una farmacia
- ▶ 6 Detenida una mujer tras apuñalar a dos pacientes del Hospital del Mar de Barcelona

Ideal de Jaén, 10/10/2008

Acude a un hospital para ser atendido de un navajazo y recibe otro en urgencias

El País, 10/10/2008

Una víctima de malos tratos apuñala a dos pacientes en Barcelona

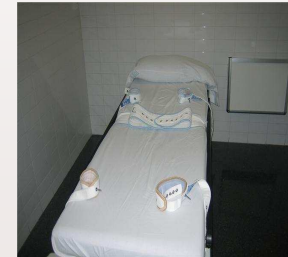
- ▶ Los Mossos detienen a la mujer, una prostituta cubana, que atacó a dos hombres con una navaja
- ▶ Uno de los heridos recibió un corte en el cuello

Factores de riesgo percibidos en Urgencias

- Organización: proceso asistencial, estructurales.
- Profesional: prepotencia, estrés, autocontrol, experiencias negativas, falta de habilidades, no respetar, descoordinación.
- Usuario: patologías, contexto sociocultural, motivo de consulta.

Situación actual

- Comisión agresiones (diciembre 2008)
- Protocolo de agresiones: circuito, denuncias
- Baja notificación, clasificación agresiones
- Hospital abierto
- Medidas preventivas en las unidades: alarmas, boxes y protocolo de contención, guardas de seguridad, sistemas de alarma, dos profesionales dando información, etc.
- Servicio de mediación cultural
- Formación



Entrevistas estructuradas a 166 profesionales que participaron en los cursos de formación:

- Técnicas impartidas: empatía y autocontrol
- Qué sería necesario para mejorar: repetir la formación anualmente y sesiones de apoyo; formación al personal de nueva incorporación
- Causas que impiden aplicar las técnicas aprendidas: saturación, cansancio, reacción de algunos familiares

“LA FORMACIÓN NO SON CURSOS, SON PROCESOS DE CAMBIO EN LA ORGANIZACIÓN Y LAS PERSONAS”

Lloc:
Sala Josep Marull
IMAS - Hospital del Mar
c. Dr. Aiguader, 83
08003 | Barcelona

Inscripció gratuïta.
Es prega confirmar assistència
93 248 30 66 (de 8 a 15 hores)
NGonzalez@imas.imim.es



**Dia 27
d'abril
2009**

II JORNADA de SEGURETAT i SALUT LABORAL de l'IMAS

VIOLÈNCIA EN EL TREBALL: COM ABORDAR-HO?

Organitza el Servei de Prevenció de l'IMAS conjuntament
amb la Societat Catalana de Seguretat i Medicina del Treball

www.hospitaldelmar.cat

II JORNADA de SEGURETAT i SALUT LABORAL de l'IMAS

VIOLÈNCIA EN EL TREBALL: COM ABORDAR-HO?

Organitza el Servei de
Prevenció de l'IMAS
conjuntament amb la
Societat Catalana de
Seguretat i Medicina del
Treball



8:15h. LLIURAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ I EQUIP DE TRADUCCIÓ

9:00h.
INAUGURACIÓ DE LA JORNADA
Jaume Raventós | Conseller
Delegat IMAS; Consol Serra | Cap
del Servei de Prevenció IMAS;
Departament de Salut, Generalitat
de Catalunya.

9:30h. LA VIOLÈNCIA EN EL LLOC DE TREBALL, UNA REALITAT

- Per què es dona l'agressivitat?
Antoni Bulbena | Director de
l'IAPS, Institut d'Atenció
Psiquiàtrica, Salut Mental
i Toxicomanies, IMAS.
- Algunes dades sobre la
dimensió del problema,
Glòria Foz | Unitat Docent de
Medicina del Treball | Universitat
Pompeu Fabra.
- Mesures per afrontar la violència
contra els sanitaris en el lloc de
treball.
Miquel Bruguera | President del
Col·legi Oficial de Metges de
Barcelona.

Moderador: Xavier Castellà | Director
Mèdic IMAS.

10:10h. CONFERÈNCIA "VIOLENCE AT WORK IN HEALTH CARE CENTRES" (TRADUCCIÓ SIMULTÀNIA)

Kenneth Fleming | Cap de Seguretat
i Salut de la regió de Greater Glasgow
and Clyde (Escòcia) del National Health
Service (NHS).

Presenta: Cristina Iniesta, Directora
de Gestió Clínica IMAS.

11:10h. COFFEE BREAK

11:40h. LA GESTIÓ DE LES AGRESSIONS

- La importància de la notificació de
les situacions de violència.
Meritxell Herreros | Cap del Servei
de Prevenció, Institut Català de la
Salut.
- Registre d'agressions de l'àmbit
sanitari a Catalunya.
Genis Cervantes | Cap de Prevenció
del CSAP. Responsable del projecte
www.violenciaocupacional.net
de la SCSMT.
- L'experiència des d'un àmbit de risc.
Montserrat Morera | Infermera
d'Urgències de l'Hospital del Mar
(IMAS).
- El suport al treballador agredit.
Yolanda Domínguez | Metgessa
del Servei de Prevenció, IMAS;
Albert Mariné | Psiquiatre del Servei
de Prevenció, Corporació Sanitària
Parc Taulí.

Moderador: Àngels Company | Responsable
de la Unitat Bàsica de Prevenció, Direcció
d'Atenció Primària Costa de Ponent,
Institut Català de la Salut.

Dilluns 27 d'abril de 2009

12:40h. LA PREVENCIÓ, UN ABORDATGE MULTIDISCIPLINAR

- La prevenció, des de la perspectiva
del treballador.
Delegats de prevenció i IMAS.
- Mesures de seguretat i punts de
conflicte.
Francisco Gómez | Cap de Seguretat
i Circuits de l'Hospital de la Santa
Creu i Sant Pau.
- Protocol d'actuació davant una
agressió.
Joaquim Estrada | Caporal Cap del
Grup de Proximitat de Ciutat Vella,
Mossos d'Esquadra de la Generalitat
de Catalunya.
- La formació dels professionals.
Juliana Esquerra | Directora de
Formació Continuada, IMAS.

Moderador: Consuelo Sancho, Tècnica del
Servei de Prevenció, IMAS.

13:30h. CLOENDA

Pau Gomar | Director de Recursos
Humans, IMAS.
Àngel Plans | President SCMST.
Jaume de Montserrat | Departament
de Treball, Generalitat de Catalunya.

Lloc:
Sala Josep Marull
IMAS - Hospital del Mar
c. Dr. Aiguader, 83
08003 | Barcelona

Inscripció gratuïta
Es prega confirmar assistència
93 248 30 66 (de 8 a 15 hores)
NGonzalez@imas.imim.es

Algunas acciones

- Elaborar una política ante la violencia y difundirla, implicación institucional
- Comisión de prevención de la violencia
- Simplificar e incrementar la notificación
- Realizar la evaluación de riesgos
- Mejorar la gestión clínica
- Dimensionar los espacios de trabajo
- Incorporar el marcaje de pacientes asociados al riesgo
- Mejorar la formación (trato, gestión de conflictos, etc.)
- Evaluar la prevención



Barreras

- A diferencia de otros países, no hay en España ninguna campaña institucional para combatir la violencia en el trabajo en el entorno sanitario.
- Existe todavía mucha tolerancia ante la violencia por parte de los profesionales y las instituciones.
- Entorno económico poco favorable.
- Otras...

y para ir concluyendo....

Las agresiones a sanitarios en el lugar de trabajo pueden disminuir a través de estrategias coordinadas y sistemáticas que incluyen : educación y entreno de los sanitarios, un medio sanitario adecuado, trato considerado a los enfermos y acompañantes, y elementos disuasorios de las actitudes violentas. (Bruguera M, COMB. 2009)

- Registrar los incidentes violentos y analizar las circunstancias relacionadas, para adoptar mejoras en el sistema de prevención.
- Asesorar a la dirección en violencia en el trabajo.
- Entrenar a los profesionales en la prevención y manejo de las situaciones de conflicto.

Agradecimientos

Gloria Foz, MIR-Unidad Docente de Medicina del Trabajo Mateu Orfila UPF.
Genís Cervantes, Consorci Sanitari Alt Penedés
Meritxell Herreros, Institut Català de la Salut (ICS)
Miquel Bruguera, Colegio Oficial de Médicos de Barcelona
Abert Mariné, Servicio de Prevención, PSMAR
Fina Caus, Supervisora Urgencias, PSMAR
Montse Morera, Enfermera Urgencias, PSMAR
Kenneth Fleming, NHS Greater Glasgow and Clyde.

