

Amb motiu del Dia Mundial de la Seguretat i la Salut en el treball,

Violència contra el personal sanitari: Tolerància zero

- ***El 10-20% del personal sanitari de l'Estat espanyol ha estat agredit físicament en el darrer any, almenys en una ocasió.***
- ***El 65% del personal sanitari de l'Estat espanyol ha rebut en una o més ocasions amenaces o agressions verbals en el darrer any.***
- ***El 45% de les agressions tenen lloc a urgències.***
- ***La violència és un problema de tots, doncs pot influir negativament en la qualitat de la pràctica professional.***

En el sector de la salut, es produeix la quarta part del total de la violència en el treball. En el dia a dia dels professionals que treballen a l'entorn sanitari, la violència és un tema que, per desgràcia, genera gran preocupació. És per això que experts de L'Hospital del Mar i d'altres àmbits sanitaris del nostre territori (Col·legis professionals, ICS, SCSMT, experts en Seguretat i Salut Laboral de centres sanitaris, en psiquiatria, membres dels cossos de seguretat, RRHH, Departaments de Treball i Salut, etc.) es reuniran el proper dilluns dia 27 en la **II Jornada de Seguretat i Salut Laboral**, organitzada per l'Hospital del Mar, per debatre el tema de la violència en el treball i com abordar-la.

Lluny de ser un fet aïllat i anecdòtic, enquestes realitzades recentment, tant nacionals com europees, aporten dades que justifiquen que professionals de la salut laboral reflexionin, debatin i busquin solucions a un problema de gran dimensió. ***“Al sector de salut es produeix la quarta part del total de la violència en el treball”***, ens explica la Dra. Consol Serra, Cap del Servei de Salut Laboral de l'Hospital del Mar (Institut Municipal D'Assistència Sanitària, IMAS). ***“En conjunt, es tracta d'un problema que afecta a més de la meitat dels professionals de la salut i un 80% dels metges de Catalunya creu que és un problema important”***.

La violència en el lloc de treball. Una realitat

Aquestes dades i el fet de què aquestes agressions puguin tenir conseqüències molt greus, fins i tot fatals, com s'ha vist recentment, fa que els centres sanitaris estiguin treballant per tal de prevenir-les i evitar-les. A més, aquesta vulnerabilitat per part dels professionals sanitaris pot influir negativament en la qualitat de la pràctica professional. Cal per tant que tots siguem conscients d'aquest fet. **Tots els centres i institucions sanitàries prenen la mateixa actitud: davant de la violència, Tolerància Zero.**

Per tal de fer front a qualsevol problema, cal quantificar-lo. ***“Hi ha dades molt consistents que mostren que el sector de serveis i molt especialment el sector sanitari, és amb diferència, on hi ha més risc. També, que les dones i els joves són, en general, els més afectats i que la freqüència d'agressions s'associa amb el tamany de l'empresa, de manera que solen ser més freqüents en hospitals i grans centres de salut”***, ens concreta la Dra. Consol Serra. Un dels problemes de la violència contra el personal sanitari per part dels usuaris és que sovint es relativitza i no es quantifica, no perquè sigui aïllada, sinó tot el contrari. És tant freqüent que sovint els professionals, acostumats a les agressions verbals continuades i a les amenaces normalitzen aquestes actituds per part dels usuaris i les integren en la seva activitat. Només aquelles agressions físiques més greus es registren. Però quan s'enregistren de forma exhaustiva, es constata que és l'incident més freqüent que pateix el personal sanitari.

Les situacions que es donen en hospitals i centres de salut són delicades. Es tracta de professionals que atenen a molts usuaris i en situació de molta pressió tant per part dels propis professionals com per part dels usuaris, que òbviament estan vivint una situació tensa i extrema que no han escollit. Tot i això, no és tasca del personal sanitari resoldre-ho. No tenen ni les

Per a més informació: www.hospitaldelmar.cat

Servei de comunicació | Passeig Marítim 25-29 | 08003 Barcelona | Tel. 93 248 30 72 | Fax 93 248 32 54
Sra. Maribel Pérez, Directora de comunicació de l'IMAS (619 885 326), o bé Margarida Mas (626 523 034)

eines ni l'autoritat i, sovint, tampoc la formació adequada, però és aquest personal sanitari el que és víctima de manera continuada i amb més freqüència d'aquest tipus de agressions.

En **Kenneth Fleming**, Cap de Seguretat i Salut de la regió de Greater Glasgow and Clyde (Escòcia) del National Health Service (NHS), amb 44.000 treballadors, President del Comitè sobre formació en violència i agressió en el National Health Service del Govern Escocès i guardonat amb el Premi al millor programa per prevenir la violència en el lloc de treball, és tota una autoritat en la matèria. Participarà en la Jornada amb una conferència en la qual explicarà tant l'experiència d'aquesta regió –una de les pioneres en detectar i buscar solucions a aquest problema- com les mesures que ells han adoptat. En la seva opinió, **l'àrea de la violència en el treball és la més interessant i amb més reptes des d'un punt de vista de la Salut Laboral del personal sanitari i en la qual encara hi manquen molts esforços per a considerar que el nivell de risc és acceptable.**

La gestió i prevenció de les agressions

Un dels reptes d'Institucions col·legials i centres sanitaris és portar i mantenir un acurat registre de tots els incidents per tal de poder dimensionar i quantificar el problema, així com **prendre les mesures adequades per a la gestió, detecció i prevenció de les situacions de violència**. Cal saber què passa, per què passa, on passa i amb quina freqüència. Tant els Col·legis professionals com la Societat Catalana de Seguretat i Medicina del Treball (SCSMT) estan treballant en aquests registres i en les mesures per actuar d'ofici en aquestes agressions. Aquests col·lectius, així com els centres Sanitaris –Hospitals i Atenció Primària- també segueixen treballant amb aquelles solucions que s'estan integrant de forma progressiva en el dia a dia dels professionals. Aquestes solucions van des de canvis estructurals adequats en els espais més vulnerables al conflicte (alarmes, disseny de la disposició física de despatxos i consultes, espais visibles des de diversos angles, tancament d'accessos durant les nits i establiment de circuits interns per el seguiment de les agressions, etc.), la identificació dels usuaris que es troben en els centres, protocols d'actuació en aquests casos, fins a la formació específica en la gestió de conflictes per part dels professionals de la salut.

En aquest sentit, ***en l'ampliació que s'està realitzant a l'Hospital del Mar estan contemplades aquestes mesures. S'han realitzat reformes estructurals, especialment a l'àrea d'urgències on s'ha reforçat el personal i els sistemes de seguretat. Hi ha treballadors socials i mediadors per aquelles situacions que els puguin necessitar. S'està planificant la identificació de familiars i visitants que accedeixin al centre i s'està realitzant formació especialitzada als professionals, sobretot els de les àrees més conflictives.***

Pel cas lamentable, d'haver-se ja produït l'agressió, a banda de l'atenció sanitària física i psicològica, en tot l'Hospital del Mar hi ha un suport total per part de la institució, ***“hi ha una Comissió específica per a les agressions i un protocol, amb implicació de la Direcció del centre”***, ens explica la Dra. Consol Serra. De totes aquestes qüestions en parlaran els experts en la matèria que lideren les diferents àrees tant de risc com de resposta a aquestes agressions dels nostre entorn més immediat (Col·legis professionals, ICS, SCSMT, experts en Seguretat i Salut Laboral de centres sanitaris, en psiquiatria, membres dels cossos de seguretat, RRHH, Departaments de Treball i Salut, etc.).

II Jornada de Seguretat i Salut Laboral de l'IMAS ([vegeu programa](#))