

Con motivo del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el trabajo.

Violencia contra el personal sanitario: Tolerancia cero

El 10-20% del personal sanitario de España ha sufrido, al menos en una ocasión, agresión física en el último año.

El 65% del personal sanitario de España ha sufrido en una ó más ocasiones amenazas o agresiones verbales en el último año.

El 45% de las agresiones tienen lugar en urgencias.

La violencia es un problema de todos, pues puede influir negativamente en la calidad de la práctica profesional.

En el sector de la salud, se produce la cuarta parte del total de la violencia en el trabajo. En el día a día de los profesionales que trabajan en el entorno sanitario la violencia es un tema que, por desgracia, genera gran preocupación. Es por esta razón que expertos del Hospital del Mar y de otros ámbitos sanitarios de nuestro territorio (Colegios Profesionales, ICS, SCSMT, expertos en Seguridad y Salud Laboral de centros sanitarios, en psiquiatría, miembros de los cuerpos de seguridad, RRHH, Departamentos de Trabajo y Salud, etc.) se reunirán el próximo lunes día 27 en la II Jornada de Seguridad y Salud Laboral, organizada por el Hospital del Mar, para debatir el tema de la violencia en el trabajo y cómo abordarla.

Lejos de ser un hecho aislado y anecdótico, encuestas realizadas recientemente, tanto nacionales como europeas, aportan datos que justifican que los profesionales de la salud laboral reflexionen, debatan y busquen soluciones, en jornadas como ésta, a un problema considerado de gran dimensión. ***"En el sector de la salud se produce la cuarta parte del total de la violencia en el trabajo"***, nos explica la Dra. Consuelo Serra, responsable del Servicio de Salud Laboral del Hospital del Mar (Institut Municipal d'Assistència Sanitària, IMAS). ***"En conjunto, se trata de un problema que afecta a más de la mitad de los profesionales de la salud y un 80% de los médicos de Catalunya cree que es un problema realmente importante"***.

La violencia en el lugar de trabajo: Cómo abordarla

Estos datos, y el hecho de que estas agresiones puedan tener consecuencias muy graves, incluso fatales, hace que los centros sanitarios estén trabajando con el objetivo de prevenirlas y evitarlas. Además, las agresiones sufridas por los profesionales sanitarios pueden influir negativamente en la calidad de la práctica profesional. Hace falta, por lo tanto, que todos seamos conscientes de este hecho. **Todos los centros e instituciones sanitarias toman la misma actitud: ante la violencia, Tolerancia Cero.**

Con el objetivo de hacer frente a cualquier problema, lo primero que hay que hacer es detectarlo y cuantificarlo. ***"Hay datos muy consistentes que demuestran que el sector de servicios, y muy especialmente el sector sanitario, es, con diferencia, donde se detecta más riesgo. También, que las mujeres y los jóvenes son, en general, los más afectados, y que la frecuencia de agresiones se asocia con el tamaño de la empresa, de forma que suelen ser más frecuentes en hospitales y en grandes centros de salud"***, nos concreta la Dra. Consuelo Serra. Uno de los problemas de la violencia contra el personal sanitario por parte de los usuarios es que a menudo se relativiza y no se cuantifica, no porque sea aislada, sino por todo lo contrario: es tan frecuente que a menudo los profesionales, acostumbrados a las agresiones verbales continuadas y a las amenazas, normalizan estas actitudes por parte de los usuarios y las integran en su actividad. Sólo aquellas agresiones físicas más graves se registran. Pero cuando se registra de forma exhaustiva, se constata que es el incidente más frecuente que padece el personal sanitario.

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)

Las situaciones que se dan en hospitales y en centros de salud son delicadas: se trata de profesionales que atienden a muchos usuarios y bajo mucha presión tanto por parte de los propios profesionales como por parte de los usuarios, quienes obviamente están viviendo una situación tensa y extrema que no han escogido. Aún así, no es tarea del personal sanitario resolver estas situaciones. No tienen ni las herramientas ni la autoridad y, a menudo, tampoco la formación adecuada, pero es este personal sanitario el que es víctima de manera continuada y con mayor frecuencia de este tipo de situaciones.

Kenneth Fleming, responsable de Seguridad y Salud de la región de *Greater Glasgow and Clyde* (Escocia) del *National Health Service* (NHS), con 44.000 trabajadores, Presidente del Comité sobre formación en violencia y agresión en el *National Health Service* del Gobierno Escocés y galardonado con el Premio al mejor programa para prevenir la violencia en el lugar de trabajo, es toda una autoridad en la materia. Participará en la Jornada con una conferencia en la que explicará tanto la experiencia de esta región - una de las pioneras en detectar y buscar soluciones a este problema - como las medidas que ellos han adoptado. En su opinión, la violencia en el trabajo es el área más interesante y con más retos desde un punto de vista de la Salud Laboral del personal sanitario y dónde todavía son necesarios muchos esfuerzos para considerar que el riesgo es aceptable.

La gestión y prevención de las agresiones

Uno de los retos de las Instituciones colegiales y de los centros sanitarios es crear y mantener un detallado registro de todos los incidentes con el objetivo de poder dimensionar y cuantificar el problema, así como tomar las medidas adecuadas para la gestión, detección y prevención de las situaciones de violencia. Hace falta saber qué pasa, por qué pasa, dónde pasa y con qué frecuencia. Tanto los Colegios Profesionales como la Sociedad Catalana de Seguridad y Medicina del Trabajo (SCSMT) están trabajando en estos registros y en las medidas para actuar ante estas agresiones. Estos colectivos, así como los centros Sanitarios - Hospitales y Atención Primaria - también siguen trabajando con aquellas soluciones que se están integrando de forma progresiva en el día a día de los profesionales. Estas soluciones van desde cambios estructurales adecuados en los espacios más vulnerables al conflicto (alarmas, diseño de la disposición física de despachos y consultas, espacios visibles desde varios ángulos, cierre de accesos durante las noches y establecimiento de circuitos internos de seguimiento de las agresiones, etc.), la identificación de los usuarios que se encuentran en los centros, protocolos de actuación en estos casos, hasta la formación específica en la gestión de conflictos por parte de los profesionales de la salud.

En este sentido, ***en la ampliación que se está realizando en el Hospital del Mar están contempladas estas medidas: se han realizado reformas estructurales, especialmente en el área de urgencias, se ha reforzado el personal y los sistemas de seguridad. Hay trabajadores sociales y mediadores para aquellas situaciones que los puedan necesitar. Se está planificando la identificación de familiares y visitantes que accedan al centro, así como realizando formación especializada dirigida a los profesionales, especialmente los de las áreas más conflictivas.***

Cuando, lamentablemente, ya ha tenido lugar la agresión, además de la atención sanitaria física y psicológica, en el Hospital del Mar, hay un apoyo total por parte de la institución, ***“hay una Comisión específica para las agresiones y un protocolo, con implicación de la Dirección del centro”***, nos explica la Dra. Consuelo Serra. De todas estas cuestiones hablarán los expertos en la materia que lideran las diferentes áreas tanto de riesgo como de respuesta a estas agresiones de nuestro entorno más inmediato (Colegios Profesionales, ICS, SCSMT, expertos en Seguridad y Salud Laboral de centros sanitarios, en psiquiatría, miembros de los cuerpos de seguridad, RRHH, Departamentos de Trabajo y Salud, etc.).

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

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)