

## **Agressions al personal sanitari i no sanitari.**

**(Informe del Síndic al Parlament. 2007)**

En l'últim any han augmentat els casos de violència, tant física com verbal, per part dels usuaris i els seus acompanyants o familiars envers el personal sanitari i no sanitari que els atén, tant en centres d'atenció primària com en hospitals públics. Davant d'aquesta situació, el Síndic ha considerat oportú obrir una actuació d'ofici (A/O 03415/07) per conèixer quin és l'estat actual de la situació i per valorar l'efectivitat del protocol que l'Institut Català de la Salut va elaborar, amb la finalitat d'estudiar i protegir la situació del professional que treballa a l'Administració sanitària.

I és que el problema ho mereix, atès que, segons dades de l'Organització Internacional de Treball, el 25% de les agressions que es produeixen en l'entorn laboral ho són dins l'àmbit sanitari. L'increment de casos els últims anys ha fet que aquests tipus d'agressions hagin passat de ser considerats casos aïllats a ser un problema realment preocupant al qual cal prestar atenció.

Les causes que poden provocar les agressions són diverses, però en qualsevol cas la violència només és responsabilitat d'aquell que la practica, sobretot tenint en compte que en una societat democràtica hi ha mitjans pacífics per poder expressar el desacord.

Hi ha causes relacionades amb una deficient organització o gestió del servei, com ara la massificació o la saturació dels centres; la insuficiència de recursos humans o materials; la burocratització dels serveis; les llargues esperes a la sala d'espera; l'atenció lenta o la impossibilitat que sigui immediata; el peregrinatge del pacient d'un centre a un altre o d'un servei a un altre; la manca d'explicació de determinades decisions. En aquests casos, els pacients, els familiars o les persones que els acompanyen es consideren mal atesos, perden els nervis i es tornen agressius.

També hi ha causes relacionades amb el pacient o el seu entorn, com ara l'angoixa per la malaltia d'un familiar, la impaciència per esperar el torn, problemes d'addicció a l'alcohol o a les drogues, la no-acceptació d'una decisió mèdica (com ara no prescriure un determinat medicament, no lliurar una baixa per incapacitat temporal, el desacord amb el diagnòstic o amb el tractament prescrit).

També és cert que, en alguns casos, algun treballador incorrecte en el tracte cap als usuaris i amb manca d'empatia o simplement algun treballador inexpert amb el tracte al públic poden contribuir a provocar algun conflicte.

El Departament de Salut va informar que el novembre de 2005 va editar el tríptic Situacions de violència, dirigit als professionals de l'ICS. En aquest tríptic s'informa sobre l'existència del protocol de procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència, i es donen pautes per actuar davant aquestes situacions i prevenir-les.

El Departament també informà dels tallers Contenció en situacions de crisi, que organitza la Unitat Central de Prevenció. Amb aquests tallers, es pretén dotar els professionals de coneixements i habilitats en el maneig de situacions de conflicte, verbal o físic, amb els usuaris. L'assistència als tallers és lliure i les sessions s'adapten, pel que fa a l'horari, a les característiques de cada centre. Els tallers es componen de tres mòduls: contenció verbal; prevenció i actuació davant de situacions de violència; i contenció física.

En la resposta a l'actuació d'ofici, el Departament de Salut va fer arribar l'informe elaborat pel Servei de Prevenció de Riscos de l'ICS sobre l'anàlisi de les situacions de violència des del 2006 fins juny de 2007, que, arran del nombre d'incidents notificats, analitza la tipologia del personal que ha patit les agressions, la tipologia de les situacions de violència, el perfil de l'agressor i el sexe de la persona agredida. Aquest

estudi conclou que la implantació del procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència als diferents centres ha estat progressiva, que les situacions de violència han estat en la majoria de casos protagonitzades pel mateix pacient; que els professionals que les han patit majoritàriament són el personal d'infermeria als hospitals i, als centres d'atenció primària, els facultatius i el personal administratiu que atén els usuaris; i que en ambdós àmbits, hospitalari i primària, el tipus d'incident violent majoritari és l'agressió verbal (insult, amenaça, intimidació o coacció).

Un cop estudiada i valorada tota la documentació, es fa palès que es tracta d'un assumpte que preocupa l'Administració, que s'està treballant per reduir les causes que poden provocar les agressions, que s'està oferint formació al personal per dotar-lo d'habilitats per fer front a aquest tipus de situacions i que s'ha establert un protocol d'actuació un cop l'agressió ja s'ha produït.

Això no obstant, atès que tot fa pensar que es tracta d'un problema que s'agreuja, el Síndic ha fet un seguit de suggeriments al Departament de Salut, dirigits, majoritàriament, a fomentar l'aplicació de mesures de prevenció per evitar que s'arribi a produir l'agressió. Tal com ja s'ha indicat, la violència no té mai justificació. Tanmateix, l'Administració ha de ser previsor i eliminar qualsevol indici de problema organitzatiu que detecti que pugui induir indirectament a queixes greus dels ciutadans que puguin portar, en casos extrems, a casos de violència sanitària.

Hi ha diferents estudis que evidencien que hi ha determinats llocs de treball on hi ha una incidència més alta de la violència laboral. Caldria estudiar quins són els punts de possible conflicte i provar d'aplicar mesures perquè es redueixin o desapareguin del tot. En aquest sentit considerem oportú consultar el personal que hi treballa, que és qui millor pot detectar aquests punts. Tot i que el Síndic és coneixedor que els recursos humans no sempre ho permeten, provisionalment caldria estudiar la possibilitat de no passar consulta individualment com a mesura dissuasòria.

La formació encaminada a dotar el personal sanitari i no sanitari d'habilitats per fer front a situacions conflictives és una altra de les mesures cabdals en la prevenció, per la qual cosa es valoren molt positivament els tallers que s'ofereixen. Tot i el caràcter voluntari d'aquests, seria molt oportú fomentar-ne la participació del personal. En definitiva, es vol fer notar la importància de tenir persones ben preparades i coneixedores dels circuits. Encara hi ha moltes queixes per informació insuficient, nul·la o poc clara. Proporcionar una bona informació i dispensar un tracte adequat és una mesura de prevenció bàsica.

Una altra mesura de prevenció és la contractació de vigilància. Caldria estudiar la possibilitat de contractar-ne en aquells centres on es detecta un nombre més alt d'agressions o conflictes amb els usuaris. La presència d'agents de vigilància proporciona seguretat al personal i pot tenir efectes dissuasoris entre els usuaris potencialment agressius.

Per la seva banda, de la mateixa manera que s'han editat tríptics informatius destinats als professionals de la sanitat, també fóra bo editar-ne un dirigit a l'usuari en què, a banda que se'l pugui informar sobre els drets, també se l'informi dels deures, se li recordi el respecte que mereixen tots els treballadors que l'atenen i se l'informi o se li facilitin mitjans pacífics per reclamar en cas de no estar d'acord amb una decisió o actuació d'algun treballador, com ara la presentació de reclamacions o la possibilitat de parlar amb algun responsable.

Pel que fa a l'actuació un cop l'agressió ja s'ha produït, l'Administració ha de proporcionar suport complet al treballador, que ha de consistir no solament en assistència sanitària, sinó, si cal, també assistència psicològica i legal. És cabdal, també, que hi hagi un registre de les situacions de violència perquè es puguin estudiar les dades que se'n desprenen i conèixer les causes que faciliten que es produeixin aquestes situacions indesitjades i així poder aplicar les mesures correctores i preventives en cada centre. És important que no solament s'hi registrin les dades sinó que s'hi treballi, amb aquestes dades.