

Protocol de prevenció i gestió d'amenaques i/o agressions en l'atenció als usuaris i usuàries dels serveis de Barcelona Activa

Revisió 2018.01

Elaborat: Servei de Prevenció Barcelona Activa	Aprovat: Direcció Corporativa de Persones i desenvolupament organitzatiu.	Informat: Comitè de Seguretat i Salut Laboral
		
Signatura:	Signatura:	Signatura:
Data: Juny 2018	Data: 18/10/2018	Data: 18/10/2018

Índex

1. OBJECTIU
2. ÀMBIT D'APLICACIÓ
3. SITUACIONS CONTEMPLADES
4. IDENTIFICACIÓ DEL RISC
5. PREVENCIÓ I RECOMANACIONS DE SEGURETAT
6. COMPORTAMENT DURANT LA SITUACIÓ
7. ACTUACIÓ DESPRÉS DE LA SITUACIÓ
8. ANNEX

1.OBJECTIU

L'objectiu d'aquest protocol és promoure l'adopció de mesures d'actuació i de coordinació específiques que tinguin com a finalitat la protecció de les persones treballadores davant de qualsevol situació d'amenaques i/o agressions que pugui esdevenir en l'atenció a persones usuàries, des de una triple dimensió: anterior al conflicte; durant el conflicte i amb posterioritat al mateix.

També és objecte del mateix la millora dels mecanismes d'actuació, considerant els elements i els diferents actors que intervenen en aquestes circumstàncies, a fi i efecte de garantir l'ajuda i el suport necessari.

La redacció del protocol ha de quedar integrada a la resta de mesures de prevenció de l'empresa.

2.ABAST

Aquest protocol es dirigeix a les persones treballadores que fan atenció a persones usuàries i es fonamentarà en quatre principis bàsics:

- a) **Prevenció:** establiment i implantació de totes les mesures de seguretat a què obligui la normativa vigent.
- b) **Organització:** concreció dels aspectes de risc i les seves conseqüències; informació i comunicació dels mateixos a les persones treballadores; establiment d'un marc d'actuació, tant preventiu com posterior al conflicte; actualització de les guies d'acció i inclusió de la situació conflictiva en el pla d'emergència de l'empresa; avaluació posterior al conflicte de les causes del mateix i correcció de les deficiències que es detectessin i depuració de responsabilitats, si n'hi haguessin.
- c) **Formació:** tant teòrica com pràctica, dirigida a les persones treballadores més exposades a patir una eventual situació conflictiva o agressió; normes de conducta d'aplicació durant el seu desenvolupament.
- d) **Assistència:** posterior al conflicte i dirigida a les persones treballadores que hagin patit aquesta situació; de caràcter mèdic, psicològic i laboral/professional.

3.SITUACIONS CONTEMPLADES

3.1 Qualsevol actitud o fet que pugui comportar un dany físic o psíquic a les persones treballadores. A tall d'exemple, es contemplen les següents situacions: crits, insults, intimidació verbal o gestual, amenaces, coaccions, vexacions, injúries, atacs, agressions...

3.2 Incompliment d'algunes de les normes establertes en el Reglament d'ús dels equipaments de Barcelona Activa.

4.IDENTIFICACIÓ DEL RISC

Davant de la conceptualització del conflicte i/o l'agressió com un risc laboral s'imposa l'obligació de revisar les avaluacions de riscos laborals efectuades, tenint en compte la possibilitat que les persones treballadores, en l'exercici de les seves funcions, pateixin actes violents, identificant el perfil de vulnerabilitat en cada cas i el d'exposició personal de les persones treballadores a ell associades.

Així mateix, s'han d'incloure en el Pla de Prevenció les possibles mesures preventives o correctores que hagin d'aplicar-se per a una protecció eficaç de la seva salut i integritat.

A més a més, s'ha de contemplar una possible situació conflictiva entre les situacions incloses en el pla d'emergència i impartir una formació eficaç als treballadors i treballadores referent al risc.

Primer però, caldrà conèixer quin és el grau d'exposició de cada persona treballadora en el seu lloc de treball.

5. PREVENCIÓ.I RECOMANACIONS DE SEGURETAT.

Aquest protocol i les mesures de seguretat que siguin necessàries es podran trobar al taulell virtual de Recursos Humans, a la intranet corporativa.

Una cultura preventiva adequada contribueix a augmentar els nivells de seguretat i és el millor aliat, junt amb els sistemes descrits anteriorment, per afavorir un entorn de treball segur.

Es recomana un respecte escrupolós de les normes de seguretat contingudes en aquest protocol:

- Conèixer el reglament d'ús dels equipaments de Barcelona Activa.
- Conèixer l'existència i, en el seu cas, el funcionament dels sistemes de seguretat del centre.
- Avaluar la ubicació de les persones treballadores respecte de les sortides. Sempre es procurarà mantenir un camí obert per sortir.
- Proporcionar formació i informació sobre aquest risc, així com les mesures de prevenció i actuació, a les persones treballadores que estiguin exposades. Aquesta formació versarà sobre:
 - a. Principis bàsics de la comunicació
 - b. Elements que faciliten i dificulten la comunicació
 - c. Tècniques d'assertivitat
 - d. L'escolta activa
 - e. La comunicació no verbal
 - f. Tècniques i habilitats de negociació
 - g. Control de les emocions

6. DURANT L'INCIDENT

En cas de la situació descrita en el punt 3.1:

La persona treballadora farà el possible per intentar calmar a la persona usuària i reconduir la situació per tal de poder establir el diàleg.

En cas de la situació descrita en el punt 3.2:

La persona treballadora explicarà a l'usuari l'existència del Reglament d'ús dels equipaments, i per tant, de les seves obligacions com a persona usuària i més concretament, li explicarà quina és la norma que està incomplint.

Si la persona usuària no deposa la seva actitud, s'avisarà al responsable de l'equipament i al personal de seguretat, en cas de disposar d'aquest servei. Si fos necessari, s'avisarà a la policia i en cas de agressió s'avisarà al 112.

Aquesta és una situació que cada persona treballadora viurà de manera diferent, però s'ha de ser conscient que de la nostra forma d'actuar poden dependre les conseqüències. Sabedors d'això, i de la dificultat que entranya posar per escrit determinats comportaments generalitzats, s'exposen alguns consells que ens ajudaran a evitar conductes que puguin comportar un perill per la nostra integritat física o la dels altres:

- Adoptar una actitud tranquil·la. Conversar amb correcció, en un to afable.
- No respondre a les amenaces amb amenaces.
- Mostrar empatia amb els sentiments de l'altra persona. Reconèixer les deficiències pròpies de l'organització.
- Entrega del full de suggeriments i reclamacions a la persona usuària per tal que expressi la seva disconformitat o comentaris respecte a la queixa.
- Deixar que la persona usuària exposi el que vulgui, que expliqui els seus sentiments i les seves inquietuds.
- No fer moviments bruscos o sospitosos. No donar ordres.
- Evitar fer qualsevol gest que es pugui interpretar com un senyal de menyspreu.
- En cas de que no poder resoldre la situació, avisar al personal de seguretat per tal que actuï segons procedeixi. Si no hi ha personal de seguretat, i davant d'una sospita ferma, avisar a la policia.

7. DESPRÉS DE L'INCIDENT

7.1. Actuacions immediates

Serán dirigides o coordinades pel responsable de l'equipament o persona que el substitueixi.

a) Sense agressió física:

- •Mantenir exercicis de respiració o relaxació durant els primers moments.
- •Controlar i atendre, en la mesura que sigui possible, les crisis nervioses que poguessin sorgir.
- Notificar de l'incident al servei de prevenció de riscos laborals i a les persones delegades de prevenció de riscos.

b) En cas d'agressió física:

- •Avisar ràpidament al Centre d'Emergències (112) tant per notificar el succés com per demanar ajuda sanitària en el cas que sigui precís.
- •Si es necessari, atendre als ferits, si es té algun coneixement sobre primers auxilis, mentre arriba l'assistència sanitària.
- •No tocar res que hagi tocat abans la persona causant del conflicte o l'agressió.
- •Denunciar els fets a les autoritats competents. Si cal, el treballador o la treballadora que hagi estat subjecte de l'incident podran ser acompanyats per personal de Direcció de Gestió del Talent Corporatiu i/o Delegats/des de Prevenció.

7.2. Actuacions posteriors

Finalitzades les actuacions immediates, el responsable de l'equipament, o persona que el substitueixi, comunicarà els fets a la Direcció de Gestió del Talent Corporatiu, qui coordinarà totes les actuacions que resultin necessàries amb els responsables corresponents.

A tal efecte, podrà:

- a) Parlar amb els empleats per interessar-se per la seva situació personal i la d'altres persones presents en el moment de l'incident.
- b) Tranquil·litzar-los i recordar-los el que deuen i el que no han de fer.
- c) Recollir informació sobre els fets ocorreguts.
- d) En el cas que sigui possible, obtenir i enregistrar les imatges de la persona causant del conflicte i remetre-les a les autoritats competents.
- e) Tornar a avisar al centre per comprovar la seva situació i sol·licitar més detalls dels fets.
- f) Presentar informe sobre allò que ha ocorregut, recalcant el funcionament dels sistemes de seguretat i compliment de les normes de seguretat per part dels empleats.
- g) Valorar la implementació de mesures preventives addicionals de tipus dissuasori i de protecció de les persones.

7.3. Actuacions des de la Direcció de Gestió del Talent Corporatiu:

- Posar-se en contacte amb la persona que ha patit l'incident per oferir-li el suport tant de l'empresa com de la Mútua d'accidents de treball.
- Comunicar electrònicament als Delegats/des de Prevenció les dades més immediates de caràcter preventiu.
- Comunicar a la Mútua d'accidents la relació de persones treballadores presents durant l'incident i les possibles lesions que hagi patit la persona afectada perquè siguin atesos si ho sol·liciten.
- Informar al Servei de Prevenció en el cas que la persona treballadora pateixi lesions que, per la seva gravetat, requereixin que el dit Servei realitzi la investigació de l'accident.
- Prestar l'ajuda legal que sigui necessària a la persona treballadora que ha sofert la situació conflictiva.
- Informar al Comitè de Seguretat i Salut Laboral.

7.4. Actuacions des del Servei de Prevenció

- Proporcionar i/o coordinar accions formatives i informatives.
- Actuacions derivades del procediment d'investigació de danys a la salut, tant físics com psicològics, de les persones treballadores.
- Coordinació amb la Mútua d'accidents de treball i/o el Servei de Vigilància de la Salut, en el cas que resulti necessari.
- Mantenir reunions per tal de valorar les actuacions realitzades i si cal l'adopció de mesures preventives i/o de seguretat.

7.5. Actuacions des de la Mútua d'accidents de treball

Cas què, com a conseqüència de la situació conflictiva, la persona treballadora que l'hagi patit pugui veure's afectada física o psicològicament, rebran de la Mútua l'assistència sanitària que es precisi, de forma immediata o diferida, en la que existeixi relació de causalitat; considerant a aquests efectes "accident de treball". A tal efecte, s'aconsellarà als afectats que realitzin una visita a la mútua que cobreixi la contingència d'accidents de treball per tal que el seu personal mèdic i sanitari realitzi una valoració inicial.

ANNEX

REGISTRE DE COMUNICACIÓ D'AMENACES I/O AGRESSIONS ALS TREBALLADORS I TREBALLADORES

Equipament:

Adreça:

Servei:
.....

Data en que s'ha produït l'agressió:

Usuari/ària:

Personal directament afectat

Nom i cognoms:

Professió/funció:

Signatura:

Persona Responsable de l'equipament i servei:

Nom i cognoms:

Data i signatura:

DENÚNCIA:

No s'interposarà denúncia

S'ha interposat denúncia

Podria interposar-se denúncia en breu

Descripció dels fets:

DADES REFERENTS A L'INCIDENT DE VIOLÈNCIA

<u>TIPUS</u>	<u>EXPLICACIÓ ACLARATÒRIA</u>
<input type="checkbox"/> Agressió verbal i insult	_____
_____ <input type="checkbox"/> Insult	_____
_____ <input type="checkbox"/> Amenaça vers professionals	_____
_____ <input type="checkbox"/> Amenaça vers la seva família	_____
_____ <input type="checkbox"/> Intimidació	_____
_____ <input type="checkbox"/> Coacció	_____
<input type="checkbox"/> Agressió física vers a la persona	_____
_____ <input type="checkbox"/> Cops	_____
_____ <input type="checkbox"/> Empentes	_____
_____ <input type="checkbox"/> Autolesió	_____
<input type="checkbox"/> Agressió vers al mobiliari del centre	_____
<input type="checkbox"/> Fer malbé propietats personals (cotxe....)	_____
<input type="checkbox"/> Robatori	_____
<input type="checkbox"/> Altres	_____

TESTIMONIS DE L'AGRESSIÓ

- Professional de l'equip
 Familiars o acompanyants

 Cap

POSSIBLE CAUSA DESENCADENANT

- Desacord amb l'atenció
 Voler ser atès immediatament
 No obtenir el recurs demanat
 Altres

PERSONA PROFESSIONAL AMENACADA / AGREDIDA

- Tècnic/a
 Recepcionista
 Administratiu/iva
 Director/a
 Altres. Quin? _____

RESOLUCIÓ DE L'INCIDENT

- Es cedeix a la petició de la persona agressora
- Es fa contenció de la situació
- Entrevista en espai alternatiu més segur
- Actuació del cos de seguretat públic
- Altres (presència policial.....)

MECANISMES ACTIVATS

Si us plau, especifiqueu alguna de les opcions disponibles

- S'ha accionat el timbre emissor d'alarma
- S'ha sortit ràpidament del despatx
- Ha intervingut personal del centre per la
- Ha intervingut cossos policials
 - Mossos d'Esquadra
 - Guàrdia Urbana
- Cos de seguretat
- Avís 112
- Contenció per part del professional
- Altres

DADES REFERENTS A LA PERSONA AGRESSORA

- | Nombre | Sexe | Freqüència | Trastorns i/o antecedents |
|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Un | <input type="checkbox"/> Home | <input type="checkbox"/> 1a vegada | <input type="checkbox"/> No coneguts |
| <input type="checkbox"/> Més d'un | <input type="checkbox"/> Dona | <input type="checkbox"/> Reincident | <input type="checkbox"/> Alcoholisme |
| <input type="checkbox"/> Quants? | | | <input type="checkbox"/> Addicció a altres drogues |
| | | | <input type="checkbox"/> Malaltia psíquica diagnosticada |
| | | | <input type="checkbox"/> Possible trastorn mental no diagnosticat |
| | | | <input type="checkbox"/> Conductes sistemàticament agressives |
| | | | <input type="checkbox"/> Altres |

CONSEQUÈNCIES LABORALS DE L'INCIDENT

- Repercussió emocional sense baixa
- Altres. Quines? _____
- Interrupció laboral per lesió física
- Interrupció laboral per impacte psicològic
- Ha condicionat el tracte amb l'atenció al
- Cap
- Altres. Quines? _____

DEMANDES DE SUPORT

- Assessorament jurídic
 - Suport psicològic
 - Compareixença de l'usuari/ària sol·licitada
- Direcció
- Trucada a la persona usuària
 - Informació prèvia (carta escrita, i notificada)
 - Iniciació procediment sancionador

