

ÀREA DE GESTIÓ DE PERSONES

**PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN  
CAS DE VIOLÈNCIA AL LLOC  
DE TREBALL**



## MODIFICACIONS DEL DOCUMENT

Edició	Data	Canvis realitzats
0	07/03/2013	Edició del document
1	10/10/2017	Adequació a l'empresa
2		
3		
4		
5		

**Realitzat per:**Tècnic de Qualitat, PRL i  
LOPDA handwritten signature in blue ink, appearing to be "NQ".

NATÀLIA QUINTANA

**Revisat per:**

Servei de Prevenció Aliè

**Aprovat per:**Director de Gestió de  
PersonesA handwritten signature in blue ink, appearing to be "GL".

GABRIEL LLAGOSTERA

Data: 10/10/2017

## ÍNDEX

1. OBJECTE
2. ABAST
3. DESENVOLUPAMENT DE L'ACTIVITAT
  - 3.1. Definicions
  - 3.2. Tipus de violència al lloc de treball
  - 3.3. Consideracions laborals
  - 3.4. Factors de risc
    - 3.4.1. Del lloc de treball
    - 3.4.2. De l'usuari/a
    - 3.4.3. Del professional
    - 3.4.4. De la comunitat
  - 3.5. Efectes de la violència sobre la salut
    - 3.5.1. A nivell personal
    - 3.5.2. Danys físics
    - 3.5.3. Danys psicològics
    - 3.5.4. Afectació a l'organització de l'empresa
    - 3.5.5. Afectació a la vida social i familiar
  - 3.6. Mesures de prevenció
    - 3.6.1. Mesures referents a l'entorn de treball
    - 3.6.2. Mesures referents al procediment de treball
    - 3.6.3. Mesures referents al sistema de seguretat passiva i activa
  - 3.7. Procediment d'actuació davant la violència
  - 3.8. Circuit de tràmits, comunicació i accions
    - 3.8.1. Durant l'agressió
    - 3.8.2. En cas d'agressió amb lesions físiques i psíquiques
    - 3.8.3. Actuacions *a posteriori* a l'incident violent
    - 3.8.4. Mesures per a la víctima
    - 3.8.5. Mesures per a l'agressor (si és treballador/a del centre)
4. RESPONSABILITATS
5. DOCUMENTACIÓ RELACIONADA

## 1. OBJECTE

La violència al treball és un fet que està augmentat en els darrers anys i que cada vegada s'hi està fent més atenció degut el risc que pot suposar per la salut i la seguretat dels treballadors/es.

L'objectiu d'aquest procediment és:

- Aportar el coneixement correcte d'aquestes situacions i l'adopció de mesures preventives necessàries.
- Identificar i quantificar les situacions de violència al treball (ja sigui entre professionals com entre persones usuàries/familiars i professionals)
- Consideració laboral d'incidents i accidents
- Adopció de les mesures correctives pertinents per evitar nous episodis de violència i/o minimitzar l'efecte negatiu dels treballadors/es en els casos que no siguin evitables.
- Assegurar l'assistència sanitària i psicològica al personal afectat per la violència i les agressions
- Assegurar la rehabilitació i la reincorporació del professional afectat per la violència i agressions al seu lloc de treball
- Assessorament legal

## 2. ABAST

Aquest procediment afecta a tots els treballadors de tots els centres i serveis que gestiona SUMAR Serveis Públics d'Acció Social de Catalunya, SL (d'ara en endavant, SUMAR).

## 3. DESENVOLUPAMENT

### 3.1 DEFINICIONS

#### **Agressió física:**

Acció de violència patida per un treballador/a durant la seva jornada laboral que comporti o no lesió.

Exemple: empentes, petades, cops de puny, cops de cap, bufetades, mossegades, pessigades, violacions, punyalades, trets, intimidació amb amenaces físiques, etc.

#### **Agressió verbal i actituds amenaçadores:**

Acció d'intimidació en la que es manifesten possibles riscos per la integritat física i/o psíquica del treballador/a, de la seva família o dels seus béns.

Es manifesta amb: abusos verbals, amenaces, paraules vexatòries, crits, gestos, frases menyspreables, insults, coaccions, injúries, etc.

#### **Altres situacions de violència al treball:**

S'han de considerar totes aquelles situacions que puguin suposar un risc potencial per la seguretat o salut d'un o varis treballadors.

### 3.2 TIPUS DE VIOLÈNCIA AL LLOC DE TREBALL

La violència laboral es divideix en tres tipus segons la classificació realitzada per l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (d'ara en endavant INSHT) denominada NTP 489. Aquesta classificació és realitzada segons quines són les persones implicades i quina és la relació que existeix entre elles.

#### **Violència tipus 1:**

No existeix relació laboral, ni tracte de l'usuari o comercial entre qui porten a terme les accions violentes i la víctima.

Exemple: robatori, atracaments, etc

## **Violència tipus2:**

Existeix una relació entre l'autor/a i la víctima mentre s'ofereix un servei.

Habitualment es produeixen aquests successos violents quan hi ha un intercanvi de serveis i/o béns en l'atenció pública a l'usuari/ària, seguretat pública, conductors, personal socio-sanitària, professors, venedors, etc

## **Violència tipus 3:**

Existeix algun tipus d'implicació laboral entre l'agressor/a i la seva víctima: familiars, amics o càrrec laboral superior.

## **3.3 CONSIDERACIONS LABORALS**

Les diferents situacions es classifiquen de la següent manera:

### **Incident:**

Agressions menors o altres situacions de violència que no produeixin lesió física ni repercussió psicològica al treballador/a.

### **Accident sense baixa:**

Agressions o altres situacions de violència que produeixin lesions físiques i/o repercussions psíquica del treballador/a que no l'impossibiliten pel desenvolupament del seu treball habitual.

### **Accident amb baixa:**

- Agressions o altres situacions de violència amb dany físic: aquelles que impossibiliten al treballador/a per la seva feina habitual
- Agressions o altres situacions de violència amb dany psicològic: quan el treballador/a refereix repercussió important en l'esfera psíquica i a judici del metge responsable no pot continuar amb el desenvolupament del seu treball habitual.

## 3.4 FACTORS DE RISC

En el sector sociosanitari, hi ha diversos factors que poden contribuir a la violència que, a més a més, poden interaccionar entre ells.

Els factors que incideixen que es produeixi una agressió es poden classificar en:

### 3.4.1 DEL LLOC DE TREBALL

Característiques de l'ambient tant extern com organitzacional de l'empresa.

- Estructura física
  - Distribució de l'espai, visibilitat de la zona de treball.
  - Il·luminació adequada, on no hi hagi zones fosques.
  - Condicions ambientals de les zones d'espera confortables (fred, calor, corrent d'aire, etc.).
- Elements organitzatius
  - Disposar de pla de prevenció de la violència en el lloc de treball.
  - Presència de personal de seguretat. Senyals d'alarma, elements de defensa.
  - Treball solitari. Els treballadors nocturns o a domicili corren un risc més alt d'agressions per falta de suport en cas d'emergència.
  - Control de les demandes de treball, volum de treball, estrès, demores en l'assistència, presses, burocratització de l'assistència sanitària.
  - Treballar amb objectes de valor -medicaments, drogues, xeringues, diners en efectiu, etc.

### 3.4.2 DE L'USUARI/A

- Sentiments de frustració i ira provocats per la situació.
- Expectatives no complertes -baixa laboral, determinada prova o medicació, etc.
- Usuaris/àries agressius/ves.
- Problemes psiquiàtrics, deficiències cognitives, retard mental, demències, addiccions a drogues, etc.
- Víctima de violència o un altre trauma.
- Nivell d'hostilitat de la persona.

### 3.4.3 DEL PROFESSIONAL

- Falta d'habilitats comunicatives, no atendre correctament les preguntes i preocupacions dels usuaris/es, falta d'entrenament en situació de conflicte, estil de confrontació, etc.
- Falta de formació quant a ajuda, escolta activa, tècniques de negociació, autocontrol emocional, maneig de l'estrès, nivell de professionalitat, etc.
- Interferència dels problemes personals.
- Actituds de prepotència i/o insensibilitat cap al malalt (Síndrome Burnout).
- Dificultats d'adaptació a l'ambient laboral.
- Fatiga, càrrega de treball elevada, ritme precipitat, etc.
- Descoordinació entre professionals.
- Edat.
- Gènere. Diversos estudis apunten que són els homes els que pateixen més violència, tot i que en el sector sociosanitari és el gènere minoritari. Poden influir factors culturals de protecció a la dona per considerar-la físicament més dèbil.
- Categoria professional.
- Uniforme. Pot haver-hi situacions en què l'uniforme actui com a element descoratjador de l'agressió, ja que infon respecte com a professional i assenyalava pertinença a l'organització. En altres casos, l'uniforme pot ser l'objecte de la violència, no essent una agressió personal sinó com a blanc de la pròpia institució.

### 3.4.4 DE LA COMUNITAT

- Nivell socioeconòmic de la comunitat, per exemple, densitat de població, nivell de criminalitat, de pobresa, d'ús de drogues, etc.
- Acceptació cultural de l'expressió de la ira.
- Acceptació cultural de l'expressió de la violència.

## 3.5 EFECTES VIOLÈNCIA SOBRE LA SALUT

S'han de conèixer els efectes de la violència en el lloc de treball per a poder fer un diagnòstic precoç i implantar mesures, en cas necessari.



El nivell de risc depèn de la intensitat, freqüència i durada del succés violent i dels suports rebuts.

### 3.5.1 A NIVELL PERSONAL

S'han de distingir entre efectes físics i efectes psicològics de les agressions. També s'ha de tenir en compte l'efecte del maltractament verbal, ja que les conseqüències, excepte les repercussions físiques, requereixen les mateixes cures i poden derivar en les mateixes seqüeles.

### 3.5.2 DANYS FÍSICS

Els danys físics poden variar en escala des de:

- Una lesió no visible.
- Contusions úniques (hematoma, erosió -lesió a la pell per fricció o fregament-, excoriació -lesió que es produeix en aixecar-se la capa més externa de la pell-).
- Contusions múltiples (hematomes, erosions, excoriacions)
- Ferides lleus o superficials que necessiten aproximació (punts adhesius, sutura cutània).
- Ferides greus (que necessiten sutura quirúrgica o intervenció quirúrgica).
- Ferides molt greus que comporten risc vital.
- Mort.

### 3.5.3 DANYS PSICOLÒGICS

Els danys psicològics poden ser molt diversos i depenen de molts factors tant personals com de l'organització.

En el primer moment es manifesten símptomes relacionats principalment amb l'estrès - ansietat, cefalea, insomni, migranya, problemes intestinals, respiratoris, etc. Una vegada s'ha superat la situació o l'estímul estressant, les funcions tornen a la normalitat.

Amb el temps es manifesten símptomes emocionals com ara pèrdua de confiança, d'autoestima, sentiments de frustració.

Pot derivar en *burnout* (síndrome de fatiga emocional, despersonalització i èxit personal reduït) que pot manifestar-se en els individus que exerceixen una feina sobre altres persones, ja que les agressions incideixen negativament com un potent estrés en la salut psíquica, i

poden deteriorar la relació assistencial. El principal signe del burnout, és la despersonalització (actitud negativa cap a altres persones, especialment els beneficiaris/àries del propi treball i els propis companys): s'acaba per tractar l'usuari/a, com un objecte, pot provocar un episodi de violència.

En casos extrems, la violència pot derivar en fatiga crònica, depressió, trastorns psicològics, fins i tot estrès posttraumàtic.

### **3.5.4 AFECTACIÓ A L'ORGANITZACIÓ DE L'EMPRESA**

El primer efecte és la interrupció de l'activitat professional de la persona afectada i dels companys per a auxiliar la víctima. Això redueix directament la productivitat, l'eficiència i deteriora la imatge de l'empresa.

També pot provocar baixes mèdiques, permisos, sol·licituds de trasllat, de rotació, excedències, abandó de l'empresa.

Pot comportar problemes al grup de treball en el cas que l'agredit/da consideri que va haver-hi falta de suport dels companys en el moment de l'agressió, amb menyscabament en les relacions interpersonals i mal ambient de treball.

### **3.5.5 AFECACIÓ A LA VIDA SOCIAL I FAMILIAR**

La persona pot tenir tendència a aïllar-se, presentar dificultats a l'hora de relacionar-se amb altres persones desconegudes, etc. La persona es pot mostrar ansiosa, susceptible, tancada davant d'altres persones, etc. i pot afectar el seu entorn familiar i social.

## **3.6 MESURES DE PREVENCIÓ**

La Direcció pren les mesures preventives necessàries per protegir als treballadors i treballadores.

Segons la NTP 489 de Violència en el lloc de treball de l'INSHT, les mesures de prevenció es poden classificar en:

- Mesures referents a l'entorn de treball
- Mesures referents al procediment de treball
- Mesures referents als sistemes de seguretat passius i actius

## 3.6.1 MESURES REFERENTS A L'ENTORN DE TREBALL

Les característiques físiques de l'entorn de treball poden influir a la probabilitat de que es produeixi un acte violent o es dilueixi. Aquestes mesures preventives en l'adequació de les infraestructures i immobles i el disseny de les mesures estructurals:

### Accessos

- Els accessos als llocs de treball han d'estar il·luminats.
- Monitoritzar i regular al màxim possible el nombre d'usuaris i acompanyants en les zones de treball.
- Limitar mitjançant control d'accessos, claus, targetes identificatives, etc. les zones exclusives per a treballadors -els vestuaris, el magatzem de medicaments, les zones de descans del personal.

### Espais

Conseqüentment, les recomanacions exposades són a escala general, i s'han d'adaptar a cada centre de treball amb les seves pròpies característiques.

- Disminuir el soroll ambiental al mínim possible
- Assegurar-se que el personal té un accés ràpid a zones segures
- Bona distribució i disposició dels espais
- Canviar la disposició de la zones d'espera, fent que aquestes zones siguin confortables
- Els espais de treball han de permetre treballar amb amplitud, sense interferències entre treballadors/es, usuaris/es i acompanyants, preservant la intimitat dels usuaris/àries.
- Les sales de treball es recomana que tinguin dues sortides i disposin el mobiliari de manera que no obstaculitzi la sortida i dificulti l'atac.
- La sala de descans del personal ha d'estar separada visualment de la de treball, sense que els usuaris/àries puguin tenir-hi accés.
- S'ha de reservar espais per a usuaris/àries conflictius –malalts psiquiàtrics, toxicòmans, grups enemics, etc.- que reuneixin més condicions de seguretat. En aquests espais per a usuaris/àries conflictius, el mobiliari serà el mínim necessari, sense arestes, ni vores

pronunciades. Si és necessari, ha d'estar fixat al terra. Evitar disposar d'elements d'oficina com grapadores, pots de bolígrafs, safates per a documents, etc. que puguin fer-se servir com a arma llancívola.

- Mobiliari general adequat

### 3.6.2 MESURES REFERENTS AL PROCEDIMENT DE TREBALL

A més a més de vetllar pel disseny adequat dels espais de treball i les consultes i per la instal·lació de sistemes de seguretat, també es poden establir mesures preventives i correctores sobre l'organització del treball i sobre les persones.

Tot seguit, s'esmenten algunes:

- Assegurar que els nivells de plantilla són adequats per cada tasca i per cada moment del dia
- Donar al personal la informació adequada i apropiada respecte procediments i sistemes de treball
- Reduir el temps d'espera dels usuaris i usuàries
- Assegurar que el personal amb més experiència o menys vulnerables desenvolupin les tasques amb més risc
- Fer rotació de personal en els llocs d'alt risc, permetent que la mateixa persona no estigui sempre subjecte al mateix risc o doblar les persones per tasques d'especial risc.
- Establir procediments d'emergència clars sobre què fer i on anar en cas d'incident (telèfons emergència, ...)
- Assegurar-se que els usuaris i usuàries amb medicació de patologies psiquiàtriques estiguin adequadament medicats.
- Millorar la informació dels usuaris sobre els serveis per evitar els malentesos per desconeixement.
- Millorar els procediments de treball (agilitzar tràmits, millorar l'atenció, incrementar el temps de les visites, sistema de filtre de trucades...) també pot evitar conflictes amb els usuaris.
- Instaurar un sistema d'informació al professional sobre usuaris/es conflictius/ves.
- Suspensió de la relació entre el treballador i l'agressor.

- L'atenció d'usuaris amb comportaments previs inadequats s'ha de dispensar acompanyat d'un altre professional

### 3.6.3 MESURES REFERENTS A SISTEMES DE SEURETAT PASSIVA I ACTIVA

Es refereix a equips especialment dissenyats per prevenir o parar la violència. Es poden classificar en:

1. **Mesures de seguretat activa** (per centres amb elevada conflictivitat)
  - Dispositius d'alarma o intèrfons, col·locació de videocàmeres de vigilància, sistemes de comunicació directa amb al Direcció del centre i les forces de seguretat i sortida sense obstacles per garantir la fugida en situacions conflictives o sortides alternatives en els espais d'atenció directa a usuaris i usuàries.
  - En activitats que es considerin de risc i davant de l'atenció a usuàries o usuaris amb conflictes previs, s'adopten les mesures específiques com treballar dos professionals junts, amb una comunicació directa amb altres companys.
  - Establir vincles amb la policia local o els mossos d'esquadra a efectes de donar una resposta ràpida d'assistència en el cas de sol·licitar ajuda.
  - Formació i millora de competències dels treballadors d'atenció al públic per disposar de recursos suficients per afrontar la situació de violència: habilitats socials, gestió de conflictes, resolució de problemes, tècniques de negociació, intel·ligència emocional, gestió del propi estrès, etc.
  - Establir un servei permanent de vigilància de seguretat en els centres amb conflictivitat elevada, o un servei en ruta per centres amb conflictivitat puntual.

2. **Mesures de seguretat passiva**

La Direcció de SUMAR adopta les mesures necessàries per garantir la confidencialitat de les dades personals dels treballadors/es.

## 3.7. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ DAVANT LA VIOLÈNCIA

### 1.- Mantenir una actitud preventiva

- Quan s'entri a una sala o es comenci a tractar amb un usuari/ària o visitant, analitzar la possibilitat que es pugui presentar un acte d'agressió.
- Estar alerta durant l'entrevista. Saber detectar a temps una situació de risc d'agressió ens permet anticipar-nos per evitar o reconduir una situació violenta.
- No us quedeu sols amb una persona que es pugui tornar violenta, sol·liciteu la presència d'un company/a. Amb usuaris o ciutadans afectats de trastorn mental o similars, cal tenir especial cura a detectar la perillositat imminent del subjecte i el seu nivell de contenció.
- Sempre procurar mantenir un camí obert per sortir. Intenteu que la persona que pugui tornar-se violenta no estigui situada entre el treballador i la porta per interceptar la possible fugida.

### 2.- Mantenir una conducta que ajudi a eliminar la violència

- Adoptar una actitud tranquil·la.
- No respondre a les amenaces amb amenaces.
- No donar ordres.
- Mostrar empatia amb els sentiments de l'altra persona (per exemple: "Entenc que pot estar frustrat...").
- Evitar qualsevol conducta que es pugui interpretar com agressiva (moviments ràpids, parlar en veu massa alta...).

### Indicadors de risc de conducta violenta per part dels usuaris i usuàries o dels seus familiars o acompanyants:

- Ira i frustració expressades de forma verbal
- Parlar fent servir expressions grolleres
- Demandes poc raonables o sense sentint. Discurs paranoic o coaccionador
- Conducta destructiva dels objectes
- Contracció labial que permet veure les dents o contracció intensa dels masseters.
- Senyalar amb el dit, tancar les mans i cloure els punys, prémer els objectes

- Tensió muscular i actitud generalitzada en flexió i canvis de postura freqüents i ràpids sense finalitat concreta, o aturar sobtadament qualsevol moviment
- Adoptar postura de lluita, tipus boxejador o d'arts marcial
- Mirada directa i fixa o establir contacte ocular prolongat. Quan l'atac és imminent, la majoria de persones fixen la mirada en el punt on dirigiran l'agressió.

### **3.- Maneig de l'usuari/ària, familiar i/o acompanyant agressiu**

- Mantenir l'equilibri emocional i no respondre les provocacions.
- Evitar caure en el terreny de la provocació i mantenir el control ja que, en cas contrari, pot produir-se una situació d'extrema agressivitat amb insults i crits molt llunyana al rol terapèutic.
- Conversar amb correcció, en un to afable i professional, i ampliar la informació que reclama l'interlocutor. Explicar amb molta cura i de forma convincent i raonada els motius pels quals no és possible complir les expectatives de l'usuari/a o del familiar o acompanyant.
- Evitar mostrar un to bruscat i/o tallant, perquè podria incrementar la tensió i accelerar la conflictivitat.
- Adreçar-se a l'agressor/a amb fermesa i evitar una actitud de prepotència.

### **4.- Augment de la tensió de l'agressor de forma incontrolable, malgrat la conducta del treballador/a per frenar-la**

- Alliberar la tensió emocional de l'agressor/a: deixar-lo parlar tot el que vulgui perquè expliqui els seus sentiments, inquietuds, frustracions i aspiracions per tal que alliberi la seva tensió interna.
- Avisar un company que s'integri a l'entrevista amb la finalitat que ajudi a solucionar el motiu de la tensió.
- Reconeixement de les possibles deficiències pròpies i de l'organització. Sovint, el reconeixement de les pròpies mancances rebaixa la tensió de l'agressor i es pot restablir la correcta interrelació en el desenvolupament de la visita.
- Manifestar a l'agressor/a els propis sentiments de malestar i tristesa per l'incident (especialment si ha rebut insults greus o vexacions) i fer-li entendre, amb paraules mesurades, que el professional és mereixedor del mateix respecte que ell. Aquesta

actitud pot fer reflexionar a l'agressor per adonar-se de les possibles conseqüències de la seva conducta.

- Cal en tot moment evitar expressions verbals i no verbals que puguin augmentar la tensió.

## **Cal evitar:**

- Ús d'estils comunicatius que generin hostilitat (apatia, fredor, condescendència, menyspreu, impaciència, etc.).
- Les amenaces, coaccions o insults.
- Minimitzar la situació, les queixes o les crítiques.
- Rebutjar d'entrada les demandes de l'agressor/a o criticar-lo.
- Transmetre informació que no s'ajusti a la realitat i proposar pactes que no es puguin complir.
- Llenguatge corporal desafiant, hostil o amenaçador: situar-se dempeus en oposició frontal, col·locar les mans als malucs, creuar els braços, assenyalar amb el dit, etc.
- Proximitat excessiva i contacte físic amb l'usuari/ària. Si ens mantenim a una distància aproximadament igual a la llargada del braç, ens situem fora de l'abast de l'altre i evitem la invasió del seu espai personal (conducta agressiva).
- Mirar fixament als ulls i establir contacte ocular prolongat.
- Moviments ràpids i posar-se d'esquena.

## **5.- Fugir, si no és possible reconduir la situació i evitar l'escalada de violència**

- Donar per acabada la conversa o la visita i preparar la sortida del recinte en el cas que l'interlocutor ho vulgui impedir. Comprovar que la via de fugida està lliure d'obstacles i mobiliari i que l'interlocutor no ens pot interceptar.
- Pulsar el botó d'alarma (si n'hi ha i ens és possible fer-ho) i sortir.

## **6.- Existència d'agressió física**

- Si l'agressor no està armat, cal protegir-se emparant-se amb els elements mobiliaris per situar-se fora del seu abast. Si això no és possible, el treballador/a té el dret legítim de defensar-se per repel·lir una agressió aplicant els mitjans d'autodefensa al seu



abast, sempre amb la mínima força necessària per repel·lir o neutralitzar l'atac, i proporcional al dany que es pretén evitar.

- Cal evitar que aquesta actuació de legítima defensa es confongui amb els supòsits de baralla mútuament acceptada. Per tant, s'hauria de considerar preferible la fugida de la situació potencialment perillosa com a solució més segura i amb inferior risc de dany i evitar, si és possible, la confrontació física directa.
- Si l'agressor té una arma blanca o una arma de foc, és recomanable seguir les indicacions de l'agressor fins que es pugui avaluar la fugida o la demanda de socors.
- Intervenció dels sistemes de seguretat i vigilància, així com dels cossos de seguretat presents.
- Atenció i suport al treballador/a agredit per part dels companys, comandaments i institució.
- Comunicació i *feed-back* amb el treballador/a agredit sense deixar-lo en situació de desatenció sanitària i emocional.
- Aïllament de l'agressor/a a un altre espai sense deixar-lo desatès sanitàriament.

## 3.8 CIRCUIT DE TRÀMITS , COMUNICACIONS I ACCIONS

### 3.8.1 DURANT L'AGRESSIÓ

- Avisar immediatament al Responsable del centre, mitjançant el canal de comunicació adequat (walkie, telèfon, alarma, etc)
- Notificar l'incidència al:
  - a. Responsable del centre
  - b. Seguretat o servei de seguretat (si existeix al centre)
  - c. Personal sanitari (si existeix al centre)
- Trucar al 112 – Sol·licitar ajuda externa immediata

En el cas que la situació de violència persisteixi trucar als cossos i forces de seguretat (Policia Local, Mossos d'Esquadra) amb la finalitat que vinguin al centre o lloc on es desenvolupen els fets.

## 3.8.2 EN CAS D'AGRESSIÓ AMB LESIONS FÍSiques I PSÍQUIQUES

El Responsable del centre ha de:

- Comunicar l'agressió a la Direcció de SUMAR
- Recollir informació dels fets, efectes, proves i testimonis facilitant el tràmit de l'incident com accident de treball notificant-lo en el centre de treball mitjançant un correu electrònic explicatiu a l'àrea de Prevenció de Riscos Laborals, adjuntant informe mèdic i comunicat de lesions (realitzat per l'assistència sanitària).

L'àrea de Prevenció Riscos Laborals de SUMAR ha de:

- Notificar l'agressió a la mútua i al Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya mitjançant els canals habituals de Tramitació d'Accidents de Treball.
- Avaluar la incidència, mesures de seguretat i els possibles carències o errades

## 3.8.3 ACTUACIONS A POSTERIORI DE L'INCIDENT VIOLENT

Per part de la víctima:

- Si ho desitja, interposar una denúncia particular a la comissaria, amb el comunicat de lesions, i en el cas que l'incident violent sigui una agressió verbal, sense resultat de lesions, també s'ha de notificar.

Per part del Delegat de Prevenció:

- Interposar una denúncia davant la Inspecció de Treball pel delegat/da de prevenció, presentant la documentació següent: comunicat de lesions i informe mèdic, en cas que s'escaigui

Per part de la Direcció de SUMAR:

La Direcció ha de portar a terme una sèrie d'intervencions "*a posteriori*", una vegada produïda l'agressió, orientades a reduir al mínim les repercussions de la violència laboral i a aconseguir que aquesta violència no es torni a produir en un futur.

A continuació, esmentem algunes actuacions que s'han de tenir en compte per una gestió correcta de les agressions per part de la Direcció:

- Elaboració d'un pla de prevenció i un protocol d'actuació davant les agressions que sigui conegut i assumit pels treballadors.
- Establir un sistema de registre i comunicació de les agressions que permeti recollir informació dels fets i establir mecanismes de resposta.
- Avaluar el risc d'agressió al centre considerant els diversos llocs de treball i dependències, i constatant les mesures de seguretat que té el centre.
- Investigar les agressions i amenaces considerant, si és possible, les seves causes i establint mesures preventives i correctores per reduir el risc de violència i millorar les condicions de treball.
- Responsabilitzar-se de la implantació i seguiment de les mesures proposades.
- Garantir la detecció de possibles trastorns psíquics derivats de l'agressió (estrès, ansietat, depressió, estrès posttraumàtic...) a través d'una vigilància de la salut adequada.
- Proporcionar l'assistència mèdica i psicològica necessària per a la rehabilitació de l'afectat i facilitar mesures de reinserció a la feina.
- Proporcionar suport institucional als afectats i facilitar-los assessorament i representació jurídica gratuïta.
- Facilitar la participació dels treballadors/es en el disseny, la implantació, el seguiment i la valoració dels plans de prevenció, ja sigui a través dels comitès de seguretat i salut, a través d'una comissió específica o un grup de treball.

### **3.8.4 MESURES PER A LA VÍCTIMA**

1. Assistència sanitària necessària
2. Atenció psicològica: L'atenció s'ha de realitzar amb la major brevetat possible, sempre dins de les 48h següents a l'agressió, i ha d'incloure mesures preventives de les seqüeles i de suport emocional del professional pel seu enfrontament.
3. Rehabilitació i reincorporació a la seva feina (vigilància de salut i adaptació del lloc de treball si és necessari)
4. Recolzament jurídic i legal: Assessorar a la víctima en totes les accions judicials i legals que vulgui emprendre al respecte

## 3.8.5 MESURES PER A L'AGRESSOR (SI ÉS TREBALLADOR/A DEL CENTRE)

La Direcció de SUMAR:

- Realitzar una amonestació per escrit rebutjant aquesta violència i agressió, i instar a l'agressor/a al compliment dels seus deures.
- Sancionar a l'agressor/a segons el que indica el Conveni Laboral corresponent.
- Aplicar les mesures legals corresponents:
  1. Sanció per part de l'empresa al treballador/a
  2. Acció penal: Delicte de lesions, falta contra les persones, amenaces, coaccions, delicte contra la llibertat i integritat sexual
  3. Acció civil: restitució de la cosa, reparació del dany i/o indemnització.

## 4. RESPONSABILITATS

Treballador/a agredit/da:

- Comunicar l'agressió en el menor temps possible al Responsable del Centre
- Si es requereix assistència mèdica, anar a la Mútua
- Col·laborar en la Investigació d'Accidents, juntament amb la direcció del centre, el responsable immediat, la persona accidentada i testimonis, en el cas que hi siguin. Aquesta investigació ha de ser el més detallat possible, incloent dades de la situació, fets observats o declaracions de testimonis.
- Valorar la interposició de la corresponent denúncia davant l'autoritat policial.

Responsable del centre:

- Donar suport immediat a la persona agredida
- Comunicar l'acte d'agressió i violència al lloc de treball a la Direcció de SUMAR.
- Enviar la informació necessària a l'àrea de Prevenció de Riscos Laborals de SUMAR.
- Col·laborar amb la Direcció en les actuacions oportunes

## Prevenió de Riscos Laborals de SUMAR:

- Realitzar el protocol de gestió de les actuacions a realitzar en cas de detecció d'un cas de violència al lloc de treball.
- Realitzar la investigació de l'Accident de Treball, que ha d'estar signat per firmat per la Direcció de SUMAR, el delegat de personal (en el cas que n'hi hagi) i per la persona qui el realitza.
- En el cas que sigui necessari, fer un informe complementari el més exhaustiu possible, incloent dades de la situació, fets observats o declaracions dels testimonis, que ha d'estar signat per la persona agredida i testimonis dels fets..
- Remetre els informes a la Direcció amb la major brevetat possible.
- Col·laborar amb la Direcció per l'aplicació de les mesures correctives i preventives oportunes
- Informar al Departament de Treball de l'acte de violència al lloc de treball.

## Direcció de SUMAR:

- Elaborar una "Política d'Empresa": declaració dels principis que té l'organització sobre riscos psicosocials i condemnar tota conducta que atempti contra la dignitat dels treballadors. (*Declaració institucional vers la violència al lloc de treball*)
- Implantar un protocol de prevenció i actuació davant de la violència i agressions en el lloc de treball i mesures de prevenció específiques previstes.
- Difondre entre els treballadors i treballadores el protocol de violència per escrit, pàgina web, intranet, tauler d'anuncis, etc.
- Estil de direcció basat en l'obertura, comunicació i diàleg.
- Garantir la formació i informació d'aquests riscos
- Sol·licitar tota la informació entorn l'incident violent
- Recolzament immediat a la persona agredida: Oferir recolzament psicològic a la víctima agredida i oferir assessorament jurídic.
- Facilitar la reincorporació a la víctima al seu lloc de treball assegurant-li la seva seguretat, adaptant si és precís les seves funcions.
- Realitzar una carta d'amonestació a la persona autora de l'agressió, i emprendre les mesures legals corresponents
- Tramitar el canvi de centre a l'usuari o usuària on aquest hagi agredit un treballador/a.



# PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CAS DE VIOLÈNCIA AL LLOC DE TREBALL

Data: 10/10/2017

Edició: 1

## 5. DOCUMENTACIÓ RELACIONADA

Instrucció d'actuació en cas de violència al lloc de treball

Declaració institucional de SUMAR vers la violència al lloc de treball