

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

1. OBJECTIU

- Establir el procediment d'actuació durant o després de les situacions de violència que pateixi qualsevol treballador de l'Institut Català de la Salut (ICS), derivada de la seva activitat professional, per usuaris o tercers (persones alienes a la institució), tan si està dins les dependències pròpies de l'ICS com si n'està fora.
- Establir la gestió de les mesures de prevenció de situacions de violència als equips, analitzant les causes i els factors de risc en els llocs de treball.
- Establir la gestió de tota situació accidental, per tal de minimitzar les conseqüències de la violència, garantint a la persona agredida el suport jurídic, sanitari i psicològic adequat per a la seva total recuperació.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest procediment s'aplica a tots els treballadors de l'ICS. Així mateix, també s'aplicarà en les situacions de violència en què es produeixin danys als béns de l'Institut Català de la Salut, dels seus treballadors, i/o distorsions greus en el funcionament dels serveis que ofereix.

L'aplicació d'aquest procediment, va dirigit als tipus d'agressions d'usuaris o tercers a treballadors de l'ICS que exerceixen la seva tasca professional, dins o/i fora dels centres de l'ICS:

- Agressions físiques o psíquiques de qualsevol naturalesa (incloses amenaces, coaccions, intimidacions, insults o qualsevol tipus de vexació).
- Agressions sexuals

Per als casos d'assetjament s'han de seguir els procediments específics.

3. COMPETÈNCIES

3.1 Comandament directe

- Proporcionar suport al treballador agredit.
- Complimentar, si és procedent, el comunicat d'assistència a la mútua.
- Enviar còpia de la notificació al director de la seva direcció/unitat de recursos humans.
- Trametre còpia, a la unitat bàsica de prevenció (UBP) i a la unitat/direcció de recursos humans de la denúncia a les autoritats competents, en el cas que sigui presentada pel treballador.
- Les previstes al procediment PG/SG/01 de notificació, investigació i registre dels accidents i malalties professionals.

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

- Proposar mesures correctores per tal d'eliminar les causes bàsiques deduïdes en la investigació; en aquest sentit, han de servir de guia les mesures previstes a l'Annex I d'aquest procediment.
- Comunicar a la UBP l'execució de les mesures correctores, per tal d'avaluar-ne l'eficàcia.
- Efectuar un control i seguiment de la seva execució (en els terminis previstos) i dur a terme les que siguin de la seva competència.
- Excloure, de forma immediata i en un període transitori o definitiu, a l'agressor com a pacient assignat al treballador/a agredit, si aquest ho sol·licita

3.2 Director de la unitat funcional

S'entén per director de la unitat funcional: el corresponent director del servei d'atenció primària (SAP) a l'àmbit de l'atenció primària, el cap de servei a l'hospital, o el cap de la unitat en el cas del Centre Corporatiu.

- Preveure, en l'elaboració dels seus plans d'actuació anual i pressupostos, les accions concretes destinades a millorar la prevenció d'agressions en els seus centres i incorporar-hi, així mateix, les mesures correctores que sorgeixin com a conseqüència de les investigacions d'agressions dutes a terme per les persones i òrgans assenyalats com a responsables de la seva realització.
- Promoure la notificació i investigació dels incidents i accidents de treball derivats de situacions de violència.

3.3 Unitat bàsica de prevenció

- Assessorar i ajudar en les investigacions d'agressions.
- Les previstes al procediment PG/SG/01 de notificació, investigació i registre dels accidents i de les malalties professionals.

3.4 Àrea de Recursos Humans

- Comunicar a l'Assessoria Jurídica i a la Direcció de Persones i Desenvolupament Professional del Centre Corporatiu la notificació de totes les situacions de violència, i de les greus i molt greus de forma urgent.
- Comunicar i trametre còpia de la denúncia presentada pel treballador a les autoritats competents, a l'Assessoria Jurídica de l'ICS.
- Incloure en el Pla anual de formació la realització de les activitats formatives incloses a l'Annex 1 d'aquest procediment.
- Les previstes al procediment PG/SG/01 de notificació, investigació i registre dels accidents i malalties professionals.

3.5 Treballador

- Notificar la situació de violència soferta al seu comandament directe.

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

- Col·laborar en les investigacions de l'accident/incident si pot aportar dades d'interès sobre el succés
- Col·laborar en l'execució les mesures correctores que se li encomanin.
- Facilitar còpia del full de denúncia a les autoritats competents (si en presenta) al seu comandament directe.
- Sol·licitar l'exclusió de l'agressor com a pacient assignat.

3.6 Assessoria Jurídica

- Avaluar juntament amb la persona agredida les accions legals que s'han de prendre i executar-les.
- Proporcionar l'assessorament i el suport legal que escaigui.
- Presentar denúncia davant les autoritats competents, en el cas d'agressions físiques i sempre que el treballador agredit no presenti denúncia.
- Suport jurídic, a l'efecte de garantir la representació i defensa del treballador agredit.
- Presentar anualment a la Direcció, les dades sobre denúncies tramitades i la seva resolució.

4. PRECAUCIONS

No són procedents.

5. DEFINICIONS

Violència laboral. La violència laboral està constituïda per incidents en què el personal pateix abusos, amenaces o atacs en circumstàncies relacionades amb el seu treball que posin en perill, implícita o explícitament, la seva seguretat, el seu benestar o la seva salut.

Violència física. És l'ús de la força física contra una altra persona o grup, que produeix danys físics, sexuals o psicològics.

Violència psicològica. Ús deliberat del poder o de les amenaces de recórrer a la força física contra una altra persona o grup, que pugui fer mal al desenvolupament físic, mental, espiritual, moral o social. Inclou l'abús verbal, la intimidació i les amenaces.

Incident. Materialització o concreció d'un risc en un succés o sinistre sense provocar dany a la salut del treballador i/o dany a la propietat de forma rellevant i que, en altres circumstàncies, podria haver-ne provocat.

Accident de treball. Materialització o concreció d'un perill en un succés o sinistre que provoca dany a la salut del treballador i/o dany a la propietat. Pot o no produir baixa laboral.

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

Abús. Comportament que humilia, degrada o indica d'alguna altra manera una falta de respecte a la dignitat i al valor de la persona.

Agressió/atac. Comportament intencionat que produeix danys físics a l'altra persona. Inclou l'agressió sexual.

Amenaça. Promesa de recórrer a la força física o al poder (és a dir, a la força psicològica) que produeix la por al dany físic, sexual, psicològic o a altres conseqüències negatives per a les persones o els grups a què va dirigida.

Assetjament sexual. Conducta no desitjada de caràcter sexual, que resulta ofensiva per a l'altra persona i que és causa que aquesta persona se senti amenaçada, humiliada o avergonyida.

Assetjament psicològic laboral: És l'exposició a conductes de violència psicològica intensa dirigides, de manera reiterada cap a una o més persones, per part d'altres persones que actuen des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquica) amb el propòsit o l'efecte de crear un entorn intimidador que pertorbi la vida laboral de la víctima.

Intimidació: Comportament ofensiu i repetit en el temps, amb intents venjatius, cruels o maliciosos, per tal d'humiliar o minar un treballador o grup de treballadors.

6. MÈTODE

6.1 Procediment d'actuació davant de situacions de violència

El procediment d'actuació és el descrit en els apartats següents i figura representat en un diagrama a l'Annex III d'aquest procediment.

6.1.1 Al centre de treball

Davant d'una situació de violència que es pugui produir en qualsevol centre sanitari, s'ha de seguir la seqüència següent:

Sol·licitar auxili al vigilant de seguretat, si n'hi ha, i/o als superiors o companys, que han d'actuar sobre l'agressor per tal de dissuadir-lo de la seva actuació.

En cas de persistir la situació de violència, s'ha de trucar al telèfon d'emergències 112 per tal de mobilitzar els cossos i les forces de seguretat pública.

Mentre no arriben els cossos i les forces de seguretat, s'ha d'intentar controlar la situació.

Controlada la situació de violència, ja sigui per l'actuació del comandament directe, del vigilant de seguretat o dels companys o bé dels cossos o forces de seguretat pública, i una vegada donada, si és necessària, assistència urgent al treballador agredit, el comandament directe ha de procedir, conjuntament amb el treballador, a emplenar el model de notificació d'accident previst en el procediment PG/SG/01 de notificació, investigació i registre dels accidents i malalties professionals.

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

En cas de produir-se lesions, el comandament directe ha d'emplenar el comunicat d'assistència i adreçar el treballador a la mútua corresponent perquè se li doni l'assistència sanitària física i/o psicològica necessària.

En aquests casos, amb independència que les actuacions segueixin els passos previstos en el procediment PG/SG/01, el comandament directe ha de fer arribar una còpia del full de notificació d'accidents a:

- la unitat/direcció de recursos humans del seu àmbit/hospital, perquè aquesta el comuniqui de forma urgent a l'Assessoria Jurídica i a la Direcció de Persones i Desenvolupament Professional, que l'ha de comunicar a l'Àrea de Salut i Prevenció de Riscos Laborals.
- el responsable de seguretat del centre, si n'hi ha.

Rebuda la notificació per l'Assessoria Jurídica, aquesta s'ha de posar en contacte amb el treballador agredit i oferir-li l'assessorament i el suport legal necessaris; així mateix ha de valorar, juntament amb ell, l'adopció o no d'accions legals contra l'agressor i, si escau, les ha de dur a terme.

L'Assessoria Jurídica ha de presentar denúncia davant les autoritats competents, en el cas d'agressions físiques i sempre que el treballador agredit no presenti denúncia. També ha de valorar la presentació de denúncia en els casos d'altres tipus de situacions de violència que consideri especialment rellevants o que generin alarma social.

Si en el procés d'instrucció de la denúncia, el treballador agredit no la ratifica, l'Assessoria Jurídica, valorant la gravetat del cas, ha d'estudiar la possibilitat que l'ICS continuï el procediment judicial, com a acusació popular.

En cas que el treballador presenti denúncia davant les instàncies pertinents i si ho considera oportú, n'ha de facilitar una còpia al seu comandament directe, que l'ha de fer arribar a la UBP i a la Unitat/Direcció d'RH que n'ha de trametre còpia a l'Assessoria Jurídica.

6.1.2 Fora del centre de treball

Si la situació de violència es produeix fora dels centres propis de l'ICS, el treballador agredit, en el moment que la situació li ho permeti, l'ha de posar en coneixement del seu comandament directe i, si fos necessari, trucar al telèfon 112 per mobilitzar els cossos i forces de seguretat públics, així com els dispositius d'assistència sanitària necessaris.

Una vegada arribi al seu centre, s'ha de seguir el previst a l'apartat anterior.

6.2 Mesures de prevenció

En cas que sigui necessari, s'ha d'assignar un altre professional a la persona agressora o, si cal, un altre centre sanitari, a proposta de la Direcció d'Atenció Primària o de l'hospital on s'hagin produït els fets i amb la urgència que cada cas requereixi, per tal d'evitar el risc potencial de més conflictes. La decisió sobre el canvi

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

d'assignació de professional o de centre sanitari correspon a la DAP i a la Direcció de centre de l'hospital, mitjançant resolució motivada

Els responsables de les unitats funcionals han de tenir en compte en l'elaboració dels seus plans d'actuació anual i pressupostos, les mesures correctores que sorgeixin com a conseqüència de les investigacions de les agressions que s'han dut a terme.

Els responsables dels centres i de les institucions sanitàries de cobertura pública, per a l'efectiva prevenció de situacions de conflicte potencials que afectin professionals i usuaris de la sanitat pública, han d'aplicar de forma progressiva les mesures previstes a l'Annex I.

6.3 Formació

Les unitats de recursos humans, a través dels responsables de formació, han d'incloure en el seu Pla anual la realització d'un mínim de dues activitats formatives de les suggerides a l'Annex I, adreçades a tots els treballadors, prioritzades segons la necessitat resultant de les corresponents avaluacions de riscos i de les investigacions dels accidents/incidents ocorreguts en el seu àmbit.

Ateses les especials situacions d'indefensió en què es pot trobar el personal que presta assistència en atenció domiciliària, així com el personal dels serveis d'urgència nocturns i atès que en aquests col·lectius és encara més important la tasca preventiva, els col·lectius esmentats tindran prioritat per rebre els cursos que s'esmenten en aquest mateix apartat.

Per altra banda, per tal de dotar el personal de la informació sobre mecanismes d'avís i alerta davant de situacions de risc potencial de violència, els directors de les unitats funcionals han de fer arribar als seus treballadors còpia del document d'aquest procediment: Consells de seguretat i recomanacions per als treballadors (vg. l'Annex II).

7. REFERÈNCIES

- Llei 31/95, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- Directrius marc per afrontar la violència laboral en el sector de la salut. Organització Internacional del Treball (OIT). Ginebra: Organització Mundial de la Salut; 2002.
- La violencia en el trabajo. FACTS núm. 24 (Agència Europea per la Seguretat i la Salut en el Treball).
- Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo: perspectivas europeas. FORUM núm. 9. (Agència Europea per la Seguretat i la Salut en el Treball).
- Violència en el lloc de treball. NIOSH (Instituto Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional). Fulls informatius.

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

- Proyecto de repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el sector de los servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo (OIT); 2003.
- Projecte de protocol: Procediment en cas de situacions de violència en el personal del Departament de Sanitat i Seguretat Social. 2003.
- Esborrany: Procedimiento de actuación ante una situación de agresión en el Servicio Andaluz de Salud.
- Llei 55/2003, de 16 de desembre, de l'estatut marc del personal estatutari dels serveis de salut (article 17. h).
- Guía para prevenir y gestionar la violencia en el lugar de trabajo contra los médicos. Cuadernos de la buena praxis del Col·legi de Metges de Barcelona.
- Pauta operativa d'actuacions conjuntes entre la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra i l'Institut Català de la Salut per a la prevenció de les situacions de violència en el centres de l'ICS.

8. ANNEXOS

Annex I. La prevenció de potencials situacions de conflicte

Annex II. Consells de seguretat i recomanacions

Annex III. Diagrama d'agressions

9. CONTROL DE CANVIS

Versió i data	Motiu del canvi
Versió 1, 03/05/05	Modificació del punt 6.2. Per agilitar el procés de resolució de canvi d'assignació de professional o centre sanitari, la decisió de fer el canvi correspondrà a la gerència d'àmbit d'atenció primària (Direcció de Serveis en el cas de Girona) i a la gerència d'hospital (adjunt a Gerència en el cas de Girona), en lloc de correspondre a la Gerència de l'ICS.
Versió 2, 16/11/05	Modificació del punt 6.1. Actuació d'assessoria jurídica. Incloure denúncia de l'ICS, en cas de produir-se agressions físiques i possibilitat d'acció popular.

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

Versió 3, 01/07/09	▪ Modificació del punt 1. Objectiu procediment. ▪ Modificació del punt 3.2. Especificació de les competències del comandament directe en la proposta i gestió de les mesures correctores. ▪ Modificació del punt 6.1. Circuit comunicació a Direcció de RH i UCP. ▪ Modificació punt 10. Distribució de còpies per adaptació a la versió 5 del procediment PG/DO/01. ▪ Annex I. 3. Fomentar la discussió dels casos especialment conflictius en els equips i la notificació a l'agressor. ▪
---------------------------	---

10. DISTRIBUCIÓ DE CÒPIES

S'ha de comunicar que el procediment ha estat aprovat per la Direcció de l'ICS i que està disponible per implantar-lo i consultar-lo a la intranet corporativa (<http://www.portalics>) a:

- les gerències territorials, d'àmbit d'atenció primària i d'hospitals,
- les persones representants del personal que forma part de la Comissió Paritària d'Institucions Sanitàries,
- als Comitès de Seguretat i Salut de cada àmbit/hospital
- les unitats bàsiques de prevenció.

11. REVISIÓ DE LA VALIDESA

Aquest apartat no és procedent.

12. PREPARACIÓ, REVISIÓ I APROVACIÓ DEL PROCEDIMENT

12.1 Autor/s del procediment

Unitat Central de Prevenció

12.2. Control documental

Document preparat, revisat i aprovat per la UCP, en data:

12.3 Aprovació del procediment

- Consulta a la Comissió Paritària d'Institucions Sanitàries, en data:.
- Aprovació per la Direcció de l'ICS, en data:

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

ANNEX I

LA PREVENCIÓ DE SITUACIONS POTENCIALS DE CONFLICTE

1. Reforçar les garanties en la prestació dels serveis sanitaris

1.1 Proveir els usuaris de la informació apropiada, procurant adequar les seves expectatives a la realitat dels serveis que es presten. En concret, s'ha de procurar tenir al seu abast la informació relativa a:

- Drets i deures dels ciutadans.
- Estructuració del sistema de salut a Catalunya.
- Organització general dels centres sanitaris.
- Prestacions i cartera de serveis de la xarxa sanitària.
- Requisits d'accés dels ciutadans als centres sanitaris.
- Ús adequat de les prestacions i serveis sanitaris.
- Promoció i educació per a la salut i prevenció de la malaltia.

1.2 Millorar l'accessibilitat als serveis dels centres sanitaris de cobertura pública, procedint a:

- Afavorir la utilització de mitjans telefònics i telemàtics en l'accés als centres sanitaris i vetllar pel seu correcte funcionament.
- Procurar dotar les àrees d'informació, citació i atenció a l'usuari del personal necessari, d'acord amb les necessitats de cada servei.
- Impulsar sistemes de cita prèvia, per tal d'evitar desplaçaments innecessaris.

1.3 Adequar, de forma progressiva, les sales d'espera i els altres espais públics comuns dels centres sanitaris, per tal que l'estada i l'espera dels ciutadans sigui confortable i extreure les mesures de control i, en particular, les relatives al consum de tabac, begudes alcohòliques i altres drogues.

1.4 Facilitar l'entrada i l'estada dels pacients en els centres sanitaris. Amb aquest objectiu s'ha de procedir a establir protocols d'informació i de comunicació en els punts d'informació dels centres sanitaris, millorar els sistemes de senyalització interna i externa dels centres i proporcionar als pacients ingressats en un centre hospitalari i als seus acompanyants la informació relativa a les normes d'ús i els

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

horaris d'atenció i consulta, el catàleg dels drets i les obligacions del malalt, i les normes sobre visites i acompanyants.

1.5 Donar al malalt una informació adequada sobre el seu estat de salut, pronòstic, evolució, tractament o resultat de proves diagnòstiques, amb la major diligència.

1.6 Als centres hospitalaris, disposar d'un servei d'informació que permeti els familiars conèixer de forma àgil i eficient l'estat i l'evolució dels pacients.

2. Fer especial atenció a la seguretat en els centres sanitaris i en les visites a domicili

2.1 Instal·lar dispositius de seguretat passiva, si les circumstàncies ho aconsellen i els especialistes en seguretat ho recomanen.

2.2 Seguir els mecanismes de prevenció i actuació establerts en la Pauta operativa d'actuacions conjuntes entre la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra i l'Institut Català de la Salut per a la prevenció de les situacions de violència en el centres de l'ICS.

2.3 Disposar d'un protocol d'actuació professional, ajustat al centre, en l'atenció sanitària a ciutadans amb antecedents d'agressió i d'actuació en resposta al conflicte potencial, tant en el centre sanitari com en l'atenció domiciliària. Les unitats de prevenció de riscos laborals, en l'àmbit de les seves competències, han de proposar a la gerència l'adopció de les mesures actives i passives de seguretat que considerin adequades a cada centre.

Impulsar la formació dels professionals en la prevenció i la gestió de situacions conflictives

La formació específica per al personal pot incloure:

- Tècniques d'empatia
- Tècniques d'assertivitat
- Tècniques de negociació i comunicació
- Tècniques de relaxació
- Maneig de situacions conflictives difícils i d'aspectes legals.

3. Fomentar les sessions informatives, les reunions de treball, el treball en equip i la discussió dels casos especialment conflictius

- Realitzar, com a mínim, una reunió anual de l'equip/unitat/servei per analitzar i valorar les situacions de violència en el centre i proposar mesures correctores per prevenir-les.

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

- Implementar la comunicació posterior amb l'usuari agressor, amb indicació de la quantificació dels danys produïts, tot enviant-li una carta informant-lo dels deures i drets de l'usuari, donant-li l'opció de tractar la situació ocorreguda i informant-lo de les possibles conseqüències en cas de reincidència.

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

ANNEX II

CONSELLS DE SEGURETAT I RECOMANACIONS PER ALS TREBALLADORS

1. Mantingueu una actitud preventiva

- Quan entreu en una sala o comenceu a tractar amb un pacient o visitant, analitzeu la possibilitat que es pugui presentar un acte d'agressió.
- Estigueu alerta durant l'entrevista.
- Eviteu de quedar-vos sol/a amb una persona que es pugui tornar violenta.
- Sempre heu de procurar mantenir un camí obert per sortir. Intenteu que la persona que pugui tornar-se violenta, no estigui situada davant la porta.

2. Mantingueu una conducta que ajudi a eliminar la violència

- Adopteu una actitud tranquil·la.
- Eviteu de respondre les amenaces amb amenaces.
- Eviteu donar ordres a l'altra persona.
- Empatitzeu amb els seus sentiments (per exemple, "entenc que estigueu frustrat"...).
- Eviteu qualsevol conducta que es pugui interpretar com a agressiva (fer moviments ràpids, parlar en veu massa alta...).

3. Indicadors de risc de conducta violenta del pacient o dels seus familiars o acompanyants

Si adopten les actituds següents:

- Fan demandes poc raonables o sense sentit.
- Parlen fent servir paraules grolleres.
- Senyalen amb el dit, tanquen les mans formant punys, premen objectes.
- Destruïxen objectes.
- Miren directament i fixament o estableixen un contacte ocular prolongat. Si l'atac és imminent la majoria de persones fixa la mirada en el punt que vol agredir.
- Contrauen els llavis de manera que permet que se'ls vegin les dents.

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

- Estan en tensió muscular i adopten una actitud generalitzada amb el cos flexionat i amb canvis de postura freqüents i ràpids, sense finalitat concreta, o amb detenció sobtada de tot moviment.
- Tenen un discurs paranoic o coaccionador.
- Adopten una postura cefàlica baixa i avançada, coll flexionat, barbata cap al pit o una postura de lluita, tipus boxador o arts marcial.

4. Maneig de l'usuari, familiar i/o acompanyant agressiu

Si ateneu un usuari i/o acompanyant que es mostra tens o irritable, es recomana que sapigueu transmetre-li els senyals verbals i no verbals següents:

4.1 Mantingueu l'equilibri emocional i eviteu de respondre les provocacions:

- Controleu els sentiments negatius que determinades situacions conflictives amb els usuaris o acompanyants us puguin provocar.
- Eviteu de caure en el terreny de la provocació i mantingueu el control.

4.2 Converseu amb correcció, en un to afable i professional:

- Eviteu de mostrar un to brusc i/o tallant.
- Expliqueu amb molta cura i de forma convincent i raonada els motius pels quals no és possible complir les expectatives de l'usuari o de l'acompanyant.
- Adreceu-vos a l'usuari amb fermesa, evitant actituds de prepotència.

4.3 En cas que la tensió de l'usuari augmenti de forma incontrolable, caldrà que:

- Conduïu l'usuari cap a un estat d'ànim tranquil. Us mostreu com una persona amable i empàtica.
- Deixeu parlar l'usuari tant com vulgui, perquè expliqui els seus sentiments, inquietuds, frustracions i aspiracions.
- Eviteu de fer qualsevol gest que es pugui interpretar com un menyspreu.
- Reconegueu les possibles deficiències pròpies i de l'organització.
- En situacions en les quals l'usuari us hagi agredit (ja que heu rebut insults greus i vexatoris) i no pugueu controlar les pròpies emocions, és convenient que li mostreu els propis sentiments de tristesa i malestar per l'incident, amb independència que pugueu optar per denunciar-lo.

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

4.4 Si durant l'entrevista amb l'usuari o el familiar es mostren potencialment violents, s'aconsella que eviteu de transmetre els senyals verbals i no verbals següents:

– **Verbals**

Eviteu:

- l'ús d'estils comunicatius que generin hostilitat (apatia, fredor, condescendència, menyspreu, impaciència).
- verbalitzar amenaces, coaccions o insults.
- minimitzar la situació, les queixes o les crítiques.
- d'entrada, la crítica i el rebuig de les demandes de l'usuari.
- transmetre informació que no s'ajusti a la realitat i proposar pactes que no es puguin complir.

– **No verbals**

Eviteu:

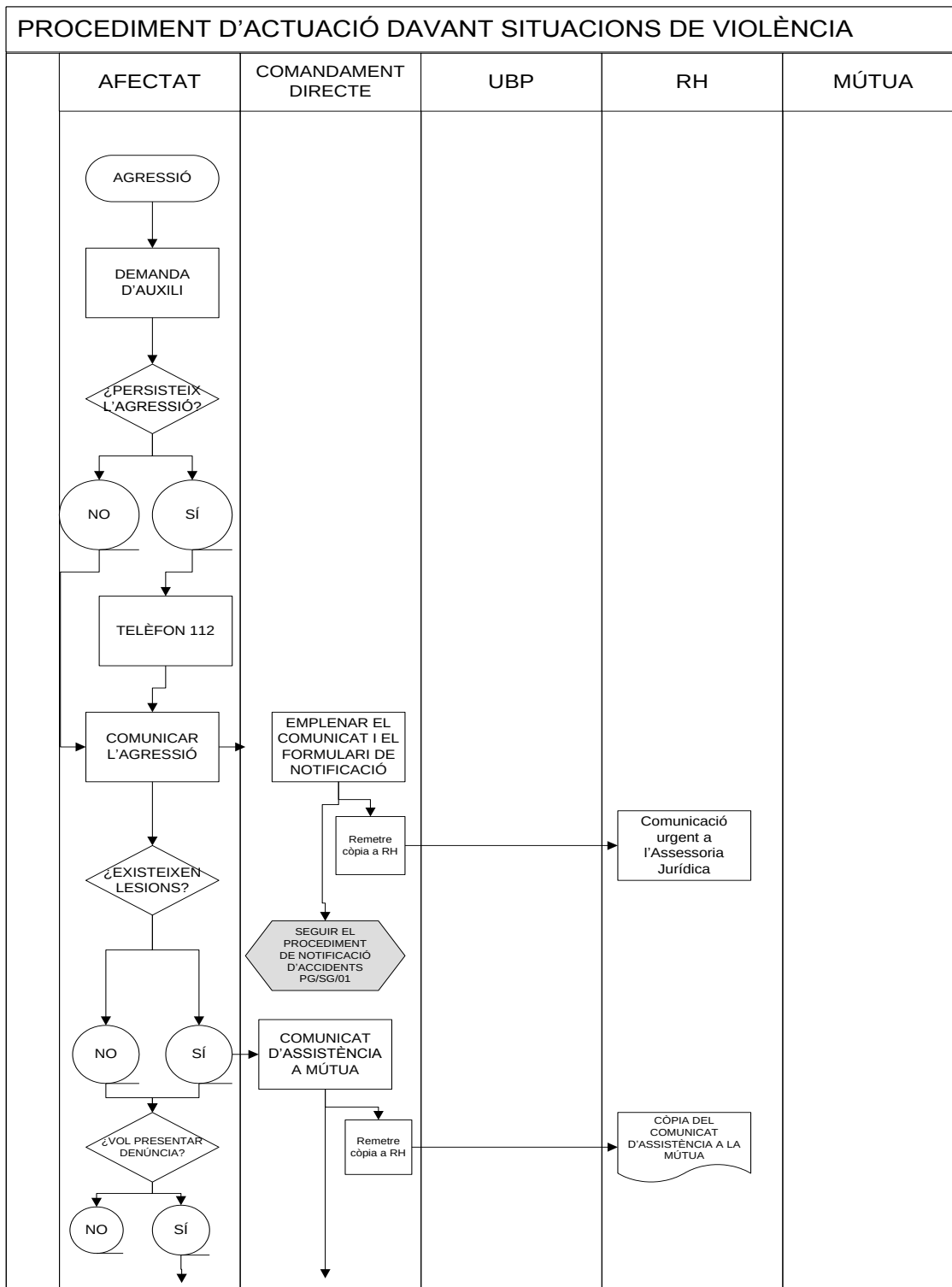
- l'adopció d'un llenguatge corporal desafiant o que es pugui interpretar com a hostil o amenaçador.
- el contacte físic i la proximitat excessiva. Situeu-vos fora del seu abast a fi de no envair el seu espai personal.
- el contacte ocular prolongat.
- els moviments ràpids i posar-vos d'esquena.

5. Seguiu les pautes següents, si no podeu resoldre la situació ràpidament

- Fugiu de la situació.
- Truqueu i/o demaneu ajuda als vigilants de seguretat i/o als companys.
- Informeu de qualsevol incident violent el vostre superior immediat.

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

ANNEX III



1

2

Procediment operatiu	Codi: PO/PS/02
Títol: Procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència	
Àrea/Servei/Unitat: Tot l'ICS	

2

