

INTERVENCIÓNS NO LUGAR DE TRABALLO

A Organización Internacional do Traballo estima que a prevención da violencia ten máis probabilidades de éxito cando se aborda simultaneamente e de xeito integral a través de tres liñas de actuación: intervencións dirixidas ao nivel organizacional; ao contorno de traballo e aos/as traballadores/as.

A fin de mellorar a comunicación horizontal e vertical na organización, entre outras medidas, programouse a actividade formativa "Comunicación e xestión de conflitos interpersonais", destinada a formar aos mandos intermedios do Servizo Galego de Saúde nestas técnicas, pois a falla dunha comunicación adecuada está na orixe de moitos episodios violentos. Ao remate do ano 2007, máis de 1.500 profesionais recibiron esta formación.

Así mesmo estanse a estudar aspectos relacionados coa calidade de liderazgo e coa xestión axeitada dos tempos e horarios de traballo, que no estudo de clima laboral realizado no ano 2006 presentaron resultados susceptibles de ser mellorados, a fin de poder determinar, e posteriormente implantar, as medidas preventivas necesarias.

Tamén é de interese o pulo dado á información sobre os servizos sanitarios cara á cidadanía, co propósito de adaptar as expectativas dos/as usuarios/as á realidade das prestacións existentes e habilitar canles de comunicación homologados, áxiles e accesibles para facilitar o exercicio dos dereitos sanitarios e de información de pacientes e familiares.

No desenvolvemento de posibles incidentes violentos e agresións no lugar de traballo, o deseño dos lugares de traballo require especial atención, de aí que se estean a identificar as áreas, actividades e estruturas máis sensibles en materia de violencia mediante os rexistros existentes e as avaliacións dos factores que poden activar ou mitigar a violencia nos espazos comúns dos recintos sanitarios. Así mesmo estanse a definir distintas actuacións a fin de adecuar progresivamente as salas de espera e outros espazos públicos comúns dos centros sanitarios, para que a estancia e espera da cidadanía sexa comfortable e apacible.

Estase en fin, a traballar no reforzo da seguridade nas áreas laborais de maior conflitividade así como na atención domiciliaria co obxectivo de adoptar con antelación as medidas preventivas e protectoras necesarias que permitan afrontar posibles incidentes violentos.

Unha das medidas a salientar no Plan é a consolidación da figura do "asesor confidencial", creada coa pretensión de que os/as profesionais vítimas de violencia laboral sintan a protección e apoio da organización, favorecendo a un clima de confianza entre as partes e facilitándolles a asistencia sanitaria ou o apoio psicolóxico que poidan necesitar.

A formación do persoal é un dos eixes principais das medidas de seguridade, razón pola que - baixo a coordinación do Servizo Central de Prevención de riscos laborais do Servizo Galego de Saúde- se organizou unha actividade formativa, impartida a 350 profesionais no ano 2007, para a aprendizaxe de técnicas destinadas a enfrontar a violencia no contorno sanitario, orientada a aqueles profesionais con riscos especiais de violencia por traballar en áreas con altas presións asistenciais ou sociais.