
**PLAN PARA A PREVENCIÓN DA VIOLENCIA LABORAL
NO SERVIZO GALEGO DE SAÚDE**

Elaborado por:

Servizo central de prevención de riscos laborais

Subdirección xeral de Políticas de Persoal

División de Recursos Humanos e Desenvolvemento Profesional

**Aprobado pola Comisión Central de Seguridade e Saúde na xuntanza de
20 de novembro de 2006**

INDICE

1. Antecedentes	2
2. Obxecto	3
3. Definición de violencia laboral.....	3
4. Principios básicos.....	4
5. Tipos de plans	6
5.1. Plan xeral para a prevención da violencia laboral no SERGAS (PXPVL).....	6
5.2. Plans específicos de cada dirección xerencia para a prevención da violencia laboral ...	6
6. Directrices xerais.....	7
6.1. Obxectivos dos Plans de prevención da violencia laboral.....	7
6.2. Financiamento.....	7
6.3. Accións.....	7
a) <i>Condicións previas</i>	7
b) <i>Intervencións a nivel da organización</i>	8
c) <i>Intervencións no entorno</i>	8
d) <i>Intervencións dirixidas aos profesionais do SERGAS</i>	9
e) <i>Outras intervencións</i>	9
6.4. Avaliación da eficacia dos Plans e das medidas implantadas.....	10
7. Formación dos profesionais do Sergas	10
8. Convenios de colaboración.....	11

1. Antecedentes

A Conselleira de Sanidade M^a José Rubio Vidal asinou o pasado 13 de xullo de 2006 a “**Declaración institucional de principios para previr a violencia no lugar de traballo no Servizo Galego de Saúde**” que se xunta a este documento (anexo I) coa que se inicia o proxecto para a prevención da violencia laboral no Servizo Galego de Saúde.

Esta Declaración mostra a preocupación da Consellería neste eido e recolle a súa vontade de traballar contra a violencia laboral, a cal preocupa tamén de maneira importante aos profesionais do Servizo Galego de Saúde.

Co fin de elaborar un plan de actuación axeitado, analizáronse os datos sobre situacións de risco derivadas da existencia de violencia laboral nas institucións sanitarias, observándose que si ben estes datos non son preocupantes, sería conveniente desenvolver distintas accións para a súa prevención, tendo como marco de referencia as liñas de actuación establecidas ao respecto pola Organización Internacional do Traballo (OIT) para o sector sanitario .

Así, vaise realizar unha **campaña divulgativa para a prevención da violencia no lugar de traballo no Servizo Galego de Saúde** co fin de aumentar a conciencia dos nosos así como dos pacientes e usuarios dos servizos sanitarios. Esta campaña iniciouse coa inclusión na páxina web e na intranet do Servizo Galego de Saúde dunha sección específica co obxectivo de que todos os profesionais da organización puidesen ter a oportunidade de participar neste proxecto de forma activa, propoñendo ou votando un lema en contra da violencia no lugar de traballo e a prol do respecto entre as persoas.

Ademais estase a desenvolver un **programa formativo** dirixido aos mandos intermedios que ten como obxectivo a mellora da comunicación entre as persoas e a resolución dos conflitos.

2. Obxecto

Establecer as directrices e liñas xerais das distintas actuacións orientadas a resolver os problemas derivados da violencia nos lugares de traballo coa finalidade de abordar a violencia cara aos profesionais, bens, pacientes e usuarios do Servizo Galego de Saúde.

3. Definición de violencia laboral

Toda acción, incidente ou comportamento que se aparta do razoable, mediante o cal unha persoa é agredida, ameazada, humillada ou lesionada por outra no exercicio da súa actividade profesional ou como consecuencia directa da mesma.

Nesta definición inclúense todos os tipos de violencia laboral que poda ter lugar entre os profesionais do Sergas e toda persoa presente no lugar do traballo (*violencia externa*) ou entre os propios traballadores (*violencia interna*).

A definición de violencia laboral que se toma como referencia neste proxecto será polo tanto a establecida no documento “Repertorio de recomendacións prácticas sobre a violencia no lugar de traballo no sector dos servizos e medidas para combatela” publicado pola Organización Internacional del Trabajo (OIT) no ano 2003.

4. Principios básicos

Promoverase un enfoque que aborde o problema da violencia no lugar de traballo na súa raíz implicando a todas as partes interesadas e orientado ao respecto cara aos seus dereitos e o cumprimento dos seus deberes, o que contribuirá a mellora do clima laboral e, polo tanto, ao aumento da calidade dos servizos sanitarios a disposición dos cidadáns.

Os principios nos que se basea o plan para a prevención da violencia no lugar de traballo no Servas serán:

→ INTEGRACIÓN DA INTERVENCIÓN:

En toda intervención deberán considerarse os planos de *prevención* e de *tratamento* de forma global e equilibrada.

Esta prevención será unha resposta dinámica á violencia laboral, que insista na supresión das causas e na avaliación a longo prazo de cada intervención, sendo de gran importancia que as medidas preventivas se introduzan de xeito inmediato cando se identifiquen os riscos de que se produza violencia laboral, sen esperar a que esa violencia se manifieste no lugar de traballo.

Por outro lado, o tratamento deberá abarcar todas as intervencións necesarias para curar e rehabilitar aos afectados pola violencia laboral, durante todo o tempo que sexa necesario.

→ PARTICIPACIÓN DE TODAS LAS PARTES IMPLICADAS:

Ha de fomentarse activamente un enfoque participativo segundo o cal todas as partes implicadas consideren que vale a pena colaborar para reducir a violencia no traballo, e no que esas partes desempeñan unha función activa no deseño e a aplicación das iniciativas contra a violencia.

Tal enfoque participativo ha de :

-
- crear a confianza necesaria para unha comunicación aberta con todo o persoal, transmitíndose que se valorarán positivamente todas as contribucións realizadas neste marco.
 - implicar a todas as partes interesadas (dirección e profesionais do SERGAS, sindicatos, e todos os demais interesados como outros órganos profesionais ou grupos de defensa dos consumidores/pacientes, entre outros) pode contribuír en gran medida a xerar conciencia e sensibilidade cara ao problema da violencia laboral no SERGAS.
 - implicar activamente aos profesionais de prevención de riscos laborais e aos comités de saúde e seguridade das áreas.
 - fomentar a participación dos traballadores na prevención da violencia laboral.

→ SISTEMÁTIZACIÓN DAS ACCIÓNS

Para desenvolver eficazmente as anteriores formulacións, é esencial que a acción contra a violencia exérgase dun xeito sistemático dentro dos criterios de *“mellora continua”*. Para iso, nas primeiras fases han de identificarse obxectivos e estratexias de longo, medio e curto prazo, para dirixir a acción cara á consecución duns obxectivos realistas nuns prazos acordados.

A acción debe articularse nunha serie de pasos fundamentais que comprenden os seguintes :

- recoñecemento da violencia laboral.
- avaliación dos riscos de que se produza violencia laboral.
- intervención.
- vixilancia e avaliación das intervencións realizadas.

5. Tipos de plans

Neste marco elaboraranse dous tipos de Plans:

5.1. Plan xeral para a prevención da violencia laboral no SERGAS (PXPVL)

- Será elaborado pola Dirección do SERGAS e negociado cos representantes dos traballadores.
- Establecerá as directrices e accións xerais a desenvolver para a prevención da violencia nos lugares de traballo do SERGAS.
- Establecerá a imaxe, logos e lemas do plan contra a violencia laboral, así como os medios de difusión. Estes recursos serán comúns para todo o SERGAS e deberán ser utilizados en todos os plans que se elaboren e contén co informe favorable da Dirección do SERGAS.

5.2. Plans específicos de cada dirección xerencia para a prevención da violencia laboral

- Serán elaborados por cada dirección xerencia, tanto de Atención Primaria como de Atención Especializada, contando coa participación das unidades de prevención de riscos laborais e dos profesionais do centro cualificados neste tema e designados pola dirección, xunto cos representantes dos traballadores.
- Respetarán a normativa aplicable ao efecto e as directrices xerais recollidas no PXPVL.
- Os proxectos de plans que se elaboren terán que ser presentados e aprobados no comité de área de seguridade e saúde correspondente.
- Unha vez aprobados terán que ser informados pola dirección do SERGAS en canto que respectan os criterios xerais. Unha vez emitido informe favorable integraranse no Plan xeral e serán obxecto de publicación na páxina web do SERGAS destinada a violencia laboral.

6. Directrices xerais

6.1. Obxectivos dos Plans de prevención da violencia laboral

- Previr situacións de tensión e conflito entre profesionais sanitarios e os pacientes e usuarios da sanidade pública.
- Previr agresións e demais actos de violencia contra os profesionais, tanto nos centros sanitarios como nos domicilios dos pacientes.
- Protexer aos traballadores, usuarios, bens e servizos do Sergas durante o transcurso de incidentes nos que medie violencia.
- Garantir o asesoramento legal e defensa xurídica nos termos previstos na normativa vixente e, no caso, a asistencia sanitaria e psicolóxica que precisen aqueles profesionais que foran obxecto de agresión.

6.2. Financiamento

- As medidas e actuacións derivadas do PXPVL financiaranse con cargo aos orzamentos do Servizo Central de Prevención de Riscos.
- As actuacións correspondentes aos centros e que teñan como destinatarios aos seus traballadores, financiaranse con cargo aos seus orzamentos.

6.3. Accións

As accións previstas nos seguintes apartados teñen a consideración de disposicións mínimas.

a) Condicións previas

- Analizar a información dispoñible (registros agresións, avaliación de riscos laborais) co fin de elaborar un plan de actuación axeitado ao problema.
- Desenvolver unha cultura do traballo centrada na mellora do clima laboral.

-
- Publicación da “*Declaración de principios para a prevención da violencia no lugar de traballo no Servizo Galego de Saúde*”. (ver Anexo I)
 - Posta en marcha da “*Campaña divulgativa para a prevención da violencia no lugar de traballo no Servizo Galego de Saúde*” co obxecto de concienciar aos nosos profesionais e aos cidadáns dos efectos negativos da violencia.

b) Intervencións a nivel da organización

- Informar aos cidadáns das prestacións sanitarias básicas.
- Mellorar o acceso dos cidadáns á prestación sanitaria.
- Asegurar o exercicio dos dereitos sanitarios e de información de pacientes e familiares.
- Establecer estilos de dirección e liderazgo saudables.
- Mellorar os circuítos e canles de comunicación e información, tanto verticais coma horizontais, na organización.
- Acadar deseños eficientes dos postos de traballo.
- Establecer unha xestión adecuada dos tempos e horarios de traballo con base a criterios de calidade na organización das axendas.

c) Intervencións no entorno

- Organizar os accesos exteriores aos Centros Sanitarios, facéndoos seguros e prácticos para traballadores e público.
- Facilitar o ingreso e estancia dos pacientes nos centros sanitarios.
- Adecuar as salas de espera e outros espazos públicos comúns co obxecto de que a estancia e espera dos cidadáns sexa comfortable e apracible.
- Adecuar os espazos de atención sanitaria para facilitar a prestación de servizos.
- Reforzar a seguridade para a prevención das agresións tanto nos centros sanitarios como na atención domiciliaria.

d) Intervencións dirixidas aos profesionais do SERGAS

- Impulsar a formación de todos os profesionais no manexo de situacións conflitivas.
- Potenciar a formación dos profesionais sanitarios en técnicas de comunicación e información a pacientes e familiares.
- Identificar necesidades especiais de capacitación e as capacidades necesarias para facer fronte á violencia laboral en circunstancias especiais.
- Facilitar os medios para a conciliación da vida familiar e laboral.

e) Outras intervencións

- Elaborar un protocolo de resposta ante potenciais conflitos, que deberá estar en consonancia con criterios establecidos ao respecto nos Plans de Autoprotección
- Establecer sistemas de información e rexistro de incidentes que impliquen violencia física ou psicolóxica.
- Elaborar un procedemento de actuación en caso de incidente así como de investigación interna do mesmo.
- Dispoñer as medidas necesarias para dispensar o apoio médico e/ou psicolóxico que puideran necesitar os traballadores afectados pola violencia no lugar de traballo, tanto nos momentos iniciais como durante o proceso de rehabilitación.
- Establecer os mecanismos para proporcionar asesoramento e apoio xurídico aos afectados pola violencia laboral.
- Elaborar procedementos de reclamacións e queixas, tanto internos (orientados a violencia entre traballadores) como externos (orientados a violencia entre os traballadores e calquera outra persoa presente no lugar de traballo).

6.4. Avaliación da eficacia dos Plans e das medidas implantadas

- Establecer indicadores para avaliar o grado de aplicación, desenvolvemento e efectividade dos Plans de Prevención da violencia laboral.
- Analizar a evolución da casuística dos incidentes rexistrados.
- Revisión e actualización periódica dos Plans de Prevención da violencia laboral.

7. Formación dos profesionais do Sergas

Entre os obxectivos dos planes de formación, no marco da prevención de riscos laborais, incluírase:

- Formación específica para o persoal designado por cada xerencia como referente no seu centro para situacións de violencia laboral.
- A mellora ou adquisición de destrezas dos mandos intermedios na cooperación entre os distintos grupos profesionais fomentando o traballo interprofesional e en equipo, incidíndose así no clima laboral mediante unha xestión saudable e eficaz dos equipos humanos.
- A adquisición de habilidades no manexo de situacións conflitivas cos cidadáns impulsando a formación do persoal do Sergas nesta materia.

8. Convenios de colaboración

Se establecerán inicialmente convenios de colaboración cos seguintes unidades administrativas do Servizo Galego deixando aberta a súa posibilidade de ampliación conforme demanda do desenvolvemento do Plan para a prevención da violencia laboral:

- **Subdirección xeral de Inspección e Servizos Sanitarios**

No marco do convenio prestará o apoio que lle sexa requirido polas xerencias dos centros na avaliación de incidentes relativos a situacións de violencia laboral.

- **División de Asistencia Sanitaria**

Por mor do convenio estableceranse canles de colaboración protocolizados para a busca de actuacións orientadas a reforzar as garantías na seguridade na prestación dos servizos sanitarios.

Anexo I



DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS PARA A PREVENCIÓN DA VIOLENCIA NO LUGAR DO TRABALLO NO SERVIZO GALEGO DE SAÚDE

A violencia no lugar de traballo está a ser un fenómeno crecente, que atenta contra a dignidade e os dereitos dos traballadores e traballadoras.

Ten a consideración de "violencia no lugar de traballo" toda acción, incidente ou comportamento que se aparta do razoable, mediante o cal unha persoa é agredida, ameazada, humiliada ou lesionada por outra no exercicio da súa actividade profesional ou como consecuencia directa da mesma; entendéndose por «consecuencia directa» un vínculo claro co exercicio da actividade profesional no suposto de que tal comportamento ocorre posteriormente, dentro dun prazo de tempo razoable.

A violencia pode ser interna ou externa, segundo teña lugar só entre os traballadores ou entre estes e un terceiro presente no lugar de traballo.

En definitiva, presenta unha orixe multifactorial, resultado dunha complexa interacción de factores de carácter individual, relacional, comunitario e social; constituíndo ademais unha ameaza ao normal funcionamento de calquera organización.

As organizacións públicas en xeral e os servizos de saúde en especial, tida conta a súa complexidade, as estreitas relacións existentes entre profesionais e usuarios, as peculiaridades propias da atención sanitaria e as mudanzas ocorridas na relación médico/paciente, presentan un maior risco de que se produzan agresións ou actos de violencia.

Para previr a violencia nos lugares de traballo é necesario facer un plantexamento integral ao tempo que se abordan intervencións a nivel individual, relacional e comunitario, mediante políticas de carácter institucional.

As medidas contra a violencia, dende o primeiro momento, deben tender a reducir a súa incidencia e atenuar a súa intensidade, co fin de erradicar despois os sempre indesexables actos violentos.

Por estes motivos, en cumprimento do mandato constitucional, desenvolvido pola Lei 31/1995, de 8 de novembro de Prevención de Riscos Laborais, de velar pola seguridade e saúde dos seus profesionais, o SERGAS, en uso das competencias que ten atribuídas en materia de persoal, asume o compromiso de dar prioridade á problemática da violencia na organización, co obxectivo de crear condicións positivas para a prevención e control dos seus factores de risco laboral e así proporcionar un adecuado nivel de protección a todos os traballadores.

Tales condicións basearanse no principio de non tolerar ningún comportamento violento ou que, intencionadamente, xere violencia, dando apoio a toda acción encamiñada a acadar un entorno libre de violencia.

O SERGAS adquire así mesmo, o compromiso de facilitar ás direccións e mandos intermedios dos centros sanitarios, como responsables de executar a política de loita contra a violencia, a formación adecuada, así como os canles, rexistros e medios necesarios para velar pola seguridade e saúde dos profesionais ao seu cargo e, en definitiva, para facer efectiva a dita política e os principios que a inspiran en todos os niveis da organización.

Santiago de Compostela, 13 de xullo de 2006
A Conselleira de Sanidade



Maria José Rubio Vidal

Declaración realizada con base no "Repertorio de recomendacións prácticas sobre a violencia en el lugar de traballo en el sector de los servicios y medidas para combatirla". Publicado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 2003.