

Experiencia práctica de l'Institut Català de la Salut:

La importancia de la notificación de las situaciones de violencia

Barcelona, 25 de noviembre de 2009

Contenido de la presentación

- Presentación Institut Català de la Salut
- Notificaciones violencia 2008

- Procedimiento de actuación
- Herramienta de apoyo

- Factores clave para la gestión de la situación de violencia
- Conclusiones



Institut Català de la Salut (1/3)

- El ICS es el proveedor público de servicios sanitarios más grande de Catalunya.
 - Gestiona 8 hospitales (32 % de camas hospitalarias públicas),
 - 274 equipos de atención primaria,
 - 40 centros de especialidades extrahospitalarios,
 - 35 centros de atención urgente,
 - 35 servicios de atención a la salud sexual y reproductiva,
 - 8 servicios de análisis clínicos,
 - 31 servicios de diagnóstico de la imagen,
 - 18 servicios de rehabilitación,
 - 15 PADES y 8 centros de salud mental.

Institut Català de la Salut (2/3)

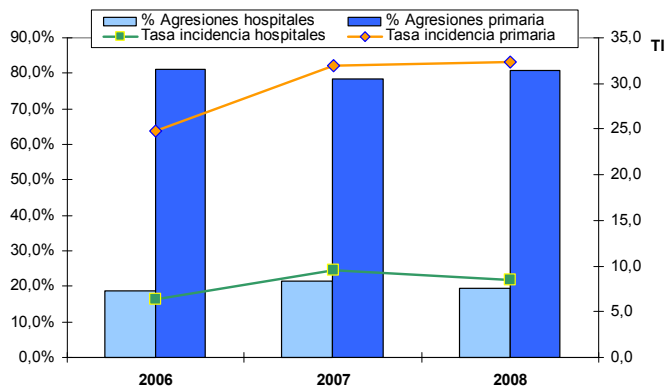
- Con un presupuesto anual de 2.642 millones de euros y una plantilla de más de 40.000 profesionales, el ICS presta atención sanitaria a casi 6 millones de usuarios
- En el campo de la docencia, forma cada año 1.700 residentes (MIR y LLIR) y acoge más de 4.300 alumnos de pregrado de medicina y enfermería.
- El ICS desarrolla el 40 % de la producción científica de Catalunya a través de 7 fundaciones de investigación.

Actividad 2008:

- Atención sanitaria al 82% del total de asegurados en Cataluña.
- 45mio de actos asistenciales en atención primaria.
- Más de 800.000 urgencias hospitalarias.
- Más de 2.5mio de visitas a consultas externas hospitalarias.

- El número de situaciones de violencia es similar al número de accidentes con baja.
- 845 situaciones de violencia notificadas durante el año 2008.852 en el año 2007 y 621 en el año 2006.
- Aunque el porcentaje de agresiones es mayor en el personal femenino, no hay una diferencia significativa entre el porcentaje de agresiones debido al sexo, tasa de incidencia similar y prueba χ^2 p=0,26.
- Se ha denunciado un 11,4% de los casos (5% en hospitales y 13% en primaria).

Notificaciones de violencia 2008 (2/5)

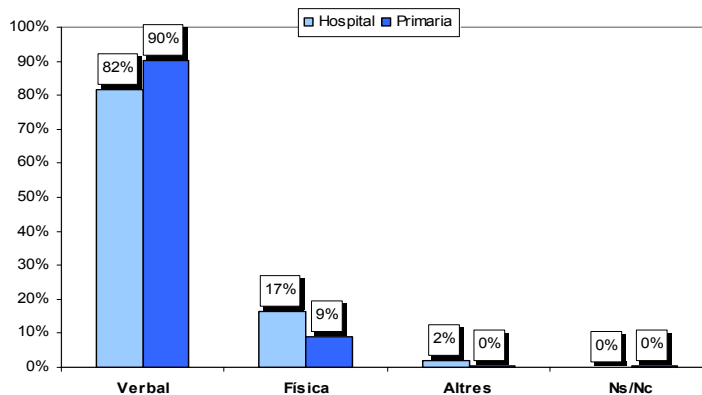


El 80,7% de las notificaciones proviene de los centros de primaria.

Por cada mil trabajadores de primaria, 32,3 notifican una situación de violencia.

Por cada mil trabajadores de hospitales, 8,5 notifican una situación de violencia.

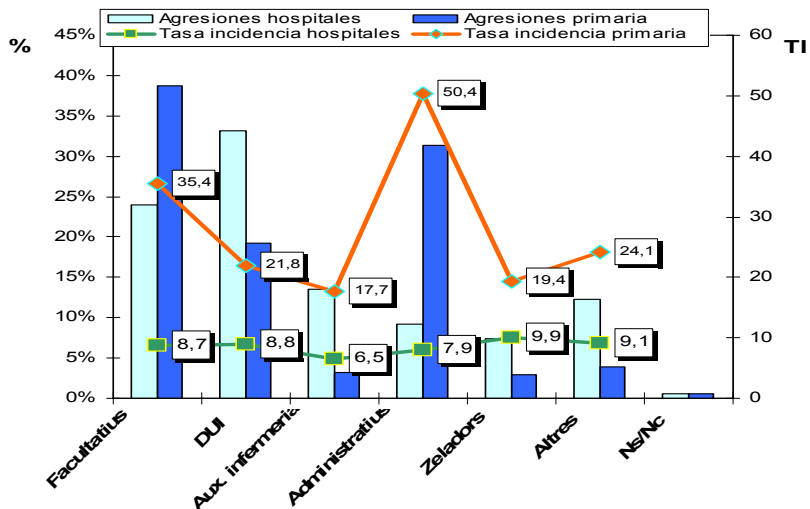
Notificaciones de violencia 2008. Tipología de la agresión. (3/5)



El tipo de incidente mayoritario es el de violencia verbal. Se han notificado un 10,4% de agresiones físicas (17% en hospitales y 9% en primaria).

Existe una diferencia significativa en el porcentaje de agresiones físicas notificadas, dependiendo del ámbito de atención donde se han producido (prueba χ^2 $p=0,0035$).

Notificaciones violencia 2008. Perfil del personal agredido. (4/5)



En hospitales, no hay diferencia significativa entre las SV en facultativos, enfermeras y administrativos (prueba χ^2 $p=0,74$). En primaria, sí que la hay (prueba χ^2 $p= 1,5 \times 10^{-16}$)

Notificaciones violencia 2008 . Causas (5/5)

■ Primaria:

- Trámites, denegación
- Información recibida
- Disconformidad visita
- Tiempo espera excesivo

■ Hospitales:

- Disconformidad con el tratamiento
- Tiempo espera excesivo
- Trato recibido

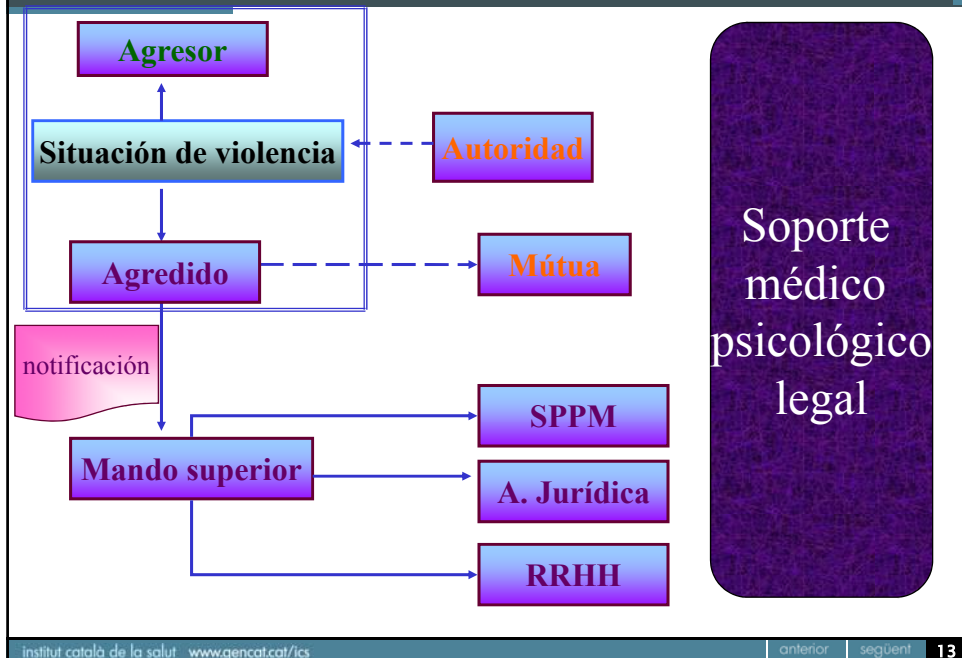
- Presentación Institut Català de la Salut
- Notificaciones violencia 2008
- Procedimiento de actuación
- Herramienta de apoyo
- Factores clave para la gestión de la situación de violencia
- Conclusiones



Procedimiento de actuación



Procedimiento. Circuito de notificación



Procedimiento. Asesoramiento legal

- Asesoramiento jurídico al agredido
- Acusación particular del agredido.
- Denuncia a autoridad competente si se produce agresión física y el trabajador no lo hace por su cuenta.
- Acusación popular caso de agresión grave si el trabajador no se quiere personar como acusación particular.

Herramienta de apoyo. Registro accidentes (1/7)

Tipología de situaciones de violencia

Notificació d'accident: Alta

Dades generals 1

Tipus: Situació de violència

Tipus de situació de violència: Agressió física

Localització de l'accident: Agressió física

Tipus de lloc: Agressió verbal, Danys als bens

Valoració de l'accident: Selecció de valor

Identificació de l'accident: Selecció de valor

Data: Accident en missió, Accident in itinere, Altres accidents

Descripció de l'accident: Biològic, Incident, Possible malaltia laboral, Situació de violència

Fet anormal destacable:

Guardar Guardar i notificar Guardar i sortir

institut català de la salut www.gencat.cat/lcs anterior següent 15

Herramienta de apoyo. Registro accidentes (2/7)

Datos del acto violento I

Dades generals 1 Dades generals 2 Accidentats Dades fet violent Agressors

Tipus de violència verbal

Tipus: Selecció de valor

Violencia Verbal

Fets desencadenants

Tipus: Selecció de valor

Actuacions immediates per resoldre la situació

Tipus: Selecció de valor

Tramitació denúncia

Comentari

Selecció de valor

Violencia física

Selecció de valor

Altres, Amb parts del cos, Amb objecte

Tots los campos son de Multiselección

Guardar Guardar i sortir

institut català de la salut www.gencat.cat/lcs anterior següent 16

Herramienta de apoyo. Registro accidentes (3/7)

Datos del acto violento II

Tipus de violència física

Tipus Comentari

Seleccionar valor

Fets desencadenants

Tipus Comentari

Seleccionar valor

Actuacions immediates per resoldre la situació

Tipus

Tipus

Tipus

Tramitació denúncia

Si No

Guardar Guardar i finalitzar investigació Guardar i sortir

Herramienta de apoyo. Registro accidentes (4/7)

Datos del acto violento III

Tipus de violència física

Tipus Comentari

Seleccionar valor

Fets desencadenants

Tipus

Tipus

Tipus

Actuacions immediates per resoldre la situació

Tipus

Tipus

Tramitació denúncia

Si No

Guardar Guardar i finalitzar investigació Guardar i sortir

Datos agresor I

Dades generals 1 Dades generals 2 Accidentats Dades fet violent Agressors Investigació 1 Investigació 2

Listat d'agressors

Nom	Sexe	Relació agressor - agredit	Trastorns	Reincident
-----	------	----------------------------	-----------	------------

Guardar Guardar i finalitzar investigació Guardar i sortir

Dades agressor

Nom: Primer cognom: Segon cognom:

Sexe: Home Dona Comentari:

Relació agressor - agredit

Tipus: Comentari:

Trastorns identificats

Tipus: Comentari:

Reincident: No Sí

Guardar

No obligado a informar

Datos agresor II

http://accidents.tecnopreven.com - Mozilla Firefox

Dades de l'agressor: Alta

Dades agressor

Nom: Primer cognom: Segon cognom:

Sexe: Home Dona Comentari:

Relació agressor - agredit

Tipus: Comentari:

Trastorns ide

Tipus: Comentari:

Reincident: No Sí

Guardar

Datos agresor III

Seleccionar valor
Seleccionar valor
Alcoholisme
Addició altres drogues
Trastorns psiquics
Cap trastorn conegut
Altres

Contenido de la presentación

- Presentación Institut Català de la Salut
- Notificaciones violencia 2008
- Procedimiento de actuación
- Herramienta de apoyo
- Factores clave para la gestión de la situación de violencia
- Conclusiones



■ Factores relativos al modelo de gestión:

- Implantación del procedimiento de prevención y actuación ante situaciones de violencia (desde 2005)
- Gestión de la situación de violencia en el contexto de accidente de trabajo.
- Creación e implantación de una herramienta informática web que facilita la notificación de los accidentes (agresiones)

■ Factores relativos a la implantación del modelo:

- Información a los trabajadores:
 - Tríptico divulgativo del procedimiento.
 - Sesiones informativas realizadas por el SPPM
- Formación:
 - Incorporación a los planes formativos de cursos de contención en situación de crisis (prácticos y participativos). *Casi 3000 profesionales formados.*

- Factores relativos a la **aplicación** del modelo:
 - Soporte médico, psicológico y legal a los afectados.
 - Relación directa del Servicio de Prevención con los afectados.
 - Contacto con agresores: cartas a usuarios agresores, cambio de centro, entrevistas personales.
 - Ejecución de medidas de protección pasiva: instalación de cámaras, pulsadores, aumento de vigilancia de seguridad, etc.

Conclusiones (1/2)

- Los datos evidencian una realidad en el sector sanitario.
- Es necesario capacitar a los profesionales para reconocer y afrontar las potenciales situaciones de crisis.
- Es importante obtener una buena notificación de las situaciones que se producen ya que permite:
 - Conocer mejor las causas de los sucesos.
 - Identificar los agresores reincidentes (15,7%).
 - Realizar mapas de riesgo más precisos.

- Se deben adoptar medidas específicas y eficientes para aprovechar los recursos limitados:
 - Contactar con el usuario agresor
 - Rediseñar circuitos administrativos del centro
 - Analizar aspectos comunicativos con el usuario
 - Disposición de protección pasiva: pulsadores, cámaras, seguridad...
- Es clave el soporte al profesional una vez producida la agresión tanto **médico**, **psicológico** como **legal**.

Moltes gràcies!

