

## Buena Práctica de Calidad y PRL

Actuaciones realizadas con el fin de reducir las agresiones dirigidas a los profesionales del AGS de Jerez, Costa Noroeste y Sierra de Cádiz



Diciembre 2019

### Descripción de la tarea

En los últimos tiempos se ha detectado un aumento de las agresiones ocurridas a los profesionales del AGSJCNSC y cada vez se producen más casos de situaciones conflictivas por parte de usuarios y familiares de usuarios dirigidas a nuestro personal.

Además, el plan de prevención y atención de agresiones existente no es conocido por todos los responsables y mandos intermedios por lo que los profesionales que sufrían una agresión se encontraban indefensos y desprotegidos ante estos hechos.

### Solución adoptada

Para actuar contra las agresiones, se han llevado a cabo a lo largo de este año una serie de actuaciones de mejora que han consistido principalmente en:

- Revisión de todos los softwares antipánicos instalados en los terminales ligeros del área, así como colocación en aquellos que aún no tenían implantada dicha medida. Para ello se ha contado con la colaboración directa del Departamento de Informática.
- Establecimiento de un mensaje automático mensual en dichos terminales para recordar su existencia, así como que deben revisar su operatividad periódicamente.
- Elaboración de un protocolo específico de agresiones. La UPRL se ha encargado de elaborar el modelo que sirva de base para que cada responsable de la UGC lo utilice y adecue a sus instalaciones, equipo, personal, etc. En dicho protocolo se incluirán las medidas que llevará a cabo el personal del centro en caso de advertir la presencia de usuarios o familiares potencialmente conflictivos.
- Programa de formación específica y presencial en materia de agresiones dirigida fundamentalmente a los profesionales de atención primaria. Para ello, la UPRL se ha puesto en contacto con los responsables para la coordinación de dicha formación. Actualmente está realizándose dicho curso en cada uno de los centros de salud.
- Estudio de manera periódica de las agresiones registradas en el AGS con el objetivo de proponer medidas preventivas para este tipo de situaciones.

### Resultados o consecuencias de la implantación de la Buena Práctica

Todos los terminales ligeros del AGS tienen instalado el software antipánico y los profesionales conocen su uso, así como la pertinencia de su revisión y actualización.

Tanto los responsables de los distintos centros como los trabajadores se encuentran más informados acerca de las actuaciones a realizar en caso de producirse una agresión, además, con la elaboración del protocolo específico tendrán dichas actuaciones más procedimentadas.

Por último, el estudio de las agresiones registradas en el AGS sirve para proponer medidas de seguridad más específicas en aquellos centros con mayor tasa de actos violentos por parte de usuarios o familiares.

### Estado en el que se encuentra la Buena práctica

En desarrollo y con resultados observables.

Autoría: Rebeca Márquez  
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales 2.4