

## Buena Práctica de Agresiones



Abordaje de las agresiones a los profesionales del AGS de Jerez,  
Costa Noroeste y Sierra de Cádiz

Diciembre 2018

### Descripción de la tarea

Tanto los responsables como los profesionales del Área carecían de información suficiente en materia de Agresiones, así como las medidas de seguridad existentes en sus respectivos Centros y Unidades.

Además, se ha pretendido llevar a cabo medidas destinadas a prevenir las agresiones contra el personal de nuestra Área, de manera que se redujera la tasa de incidencia así como la intensidad y las consecuencias de dichos actos de violencia.

### Solución adoptada

Para actuar contra las agresiones, se ha incidido principalmente en las medidas de seguridad pasivas, concretamente en el uso del software anti pánico. Para ello se ha enviado información por escrito, y en varias ocasiones, a todos los responsables de los centros de atención primaria y centros periféricos relacionadas con la importancia de tener instalado este dispositivo en los terminales de los centros, así como su funcionamiento. Se ha insistido en la necesidad de verificar si esta medida estaba instalada y en caso contrario en la importancia de solicitar al Departamento de Informática su activación. Asimismo, se ha pedido que nos indicaran todas las incidencias relacionadas con este tema para su control y seguimiento por parte de nuestra Unidad.

Además de lo dicho, también se ha enviado a lo largo de este año información acerca del Plan existente de Prevención y Atención de Agresiones para los profesionales del SSPA. Dicha comunicación ha sido trasladada a los Directores de las UGCs, responsables y cargos intermedios.

Por último, se vienen realizando informes periódicos de las agresiones registradas a los profesionales de nuestra Área con objeto de estudiar la pertinencia de instalar otros tipos de medidas de seguridad en aquellos centros o unidades con especial incidencia.

Cabe destacar que para el año próximo se van a programar varias sesiones presenciales dirigidas principalmente a formar a los cargos intermedios y a cualquier profesional con interés en esta materia.

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

Tanto los responsables de los distintos centros y servicios como los profesionales se encuentran más informados acerca de las actuaciones a realizar en caso de producirse una agresión. Además, los mismos conocen la existencia del dispositivo de seguridad en sus terminales, así como su funcionamiento.

El estudio de las agresiones registradas en el AGS de Jerez, Costa Noroeste y Sierra de Cádiz sirve para proponer medidas de seguridad más específicas en aquellos centros con mayor tasa de situaciones violentas por parte de los usuarios.

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

En desarrollo y con resultados observables.

Autoría: Rebeca Márquez  
AGS de Jerez, Costa Noroeste y Sierra de Cádiz