

PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE ORIGEN EXTERNO EN UNA ORGANIZACIÓN SANITARIA

Experiencias en intervención psicosocial

Resumen: Programa dirigido a proteger a los trabajadores que atienden a usuarios de las agresiones que estos pudieran sufrir en el desempeño de su trabajo. El foco de la intervención se centra en dotar de recursos a las personas expuestas mediante la formación, además de un protocolo de actuación y medidas de acompañamiento.

1. CONTEXTO Y ANTECEDENTES

En la evaluación inicial de riesgos de la mutua MC MUTUAL se contempló la violencia ocupacional de origen externo (VOE) como un riesgo al que estaba expuesto todo el personal administrativo, técnico o sanitario que realizara tareas de atención al usuario. La preocupación sobre el tema había sido transmitida ya a Recursos Humanos (RRHH) por los directores de algunos centros asistenciales, donde se habían detectado episodios aislados de agresión, principalmente en la atención sanitaria, pero también en algunos servicios administrativos como el de los pagadores.

Dirección de RRHH comunica al Servicio de Prevención Propio (SPP) la necesidad de actuar sobre el tema. Se emplea una técnica cualitativa, entrevistando a una muestra de trabajadores y mandos directos de algunos centros, para conocer más a fondo la casuística y los factores de riesgo relacionados con este tipo de exposición. A partir de ahí, se diseña un plan de acción que empieza a aplicarse en 2006.

2. OBJETIVOS

El programa nace con vocación de ser un plan integral de prevención de VOE, lo que implica actuar sobre distintos elementos (organizativos, ambientales, tecnológicos, etc) y agentes (individuos y grupos, tanto internos como externos). Se parte de un marco conceptual de prevención integral y enfoque multicausal.

El fin último es proteger a los trabajadores que atienden a usuarios de las agresiones (física, psicológica o de otros tipos) que pudieran sufrir en el desempeño de su trabajo. Para ello se establecen unos objetivos generales, ligados a la aplicación del marco legal genérico de la Prevención de Riesgos Laborales (PRL) a esta problemática:

- Identificar y valorar los factores de riesgo que predisponen las situaciones de VOE.
- Integrar las medidas preventivas frente a VOE en el conjunto de actividades de la organización.

- Garantizar la información, consulta y participación de los trabajadores en la prevención del riesgo de VOE.
- Definir indicadores para valorar la evolución del riesgo y del propio plan.

Así mismo, se definen unos objetivos específicos:

- Establecer medidas de actuación, en caso de riesgo de agresión, para proteger a los trabajadores expuestos.
- Incidir sobre la actitud y conducta de los trabajadores expuestos: política de no tolerancia, dotación de recursos para gestión de conflictos.
- Prestar apoyo a las víctimas de agresión.

Aunque hay diversidad de medidas (ver figura 1), el foco de actuación se centra en los individuos/grupos, adoptándose una estrategia eminentemente preventiva, dirigida a proteger a los trabajadores expuestos dotándoles de ciertos recursos.

El colectivo destinatario de la intervención está compuesto por unas 1000 personas que desempeñan funciones no sólo sanitarias, sino también administrativas y técnicas, distribuidas en más de 100 centros dispersos por la geografía española.

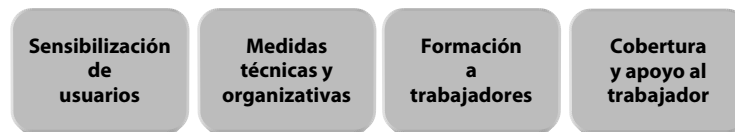


Figura 1. Líneas de acción del Plan de prevención de la violencia laboral

3. METODOLOGÍA Y ACCIONES

El plan de prevención de la VOE se desarrolló entre 2007 y 2011, aunque actualmente sigue siendo objeto de revisión y seguimiento. Las medidas adoptadas fueron las siguientes:

Sensibilización de los usuarios

La mayoría de acciones inciden sobre la organización y los trabajadores. Sin embargo, una medida también necesaria es la sensibilización e información a los usuarios. Por ello se han desarrollado las siguientes acciones:

- Colocación de carteles en los centros asistenciales donde se pide a los usuarios un trato respetuoso hacia los trabajadores.
- Elaboración de una carta de "Derechos y deberes del paciente", difundida a través de la web corporativa y en folletos y carteles disponibles para los usuarios en todos los centros asistenciales.
- Definición de un procedimiento para la gestión de quejas y reclamaciones, que ofrece numerosas vías para canalizar las opiniones de los usuarios, posteriormente analizadas por el Servicio de Calidad en Atención.

Medidas técnicas y organizativas

Además de las medidas habituales ya implantadas, como el control de acceso a los centros asistenciales, la delimitación de áreas de acceso restringido al público o el rediseño de los puestos de trabajo, se han adoptado otra serie de acciones:

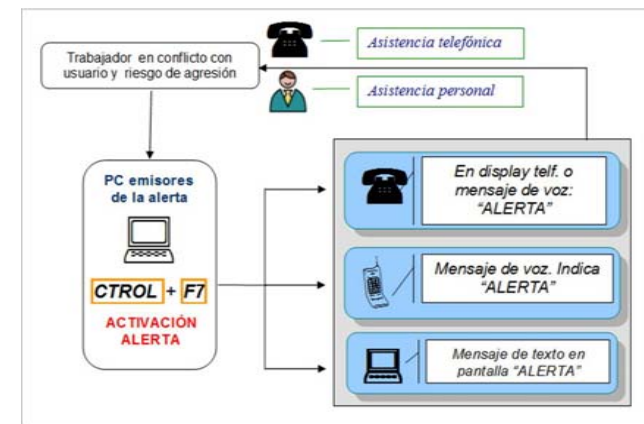


Figura 2. Esquema aplicación informática para activación de alarma en caso de agresión a un trabajador

- La elaboración de un procedimiento de actuación ante situaciones de agresión que define las medidas preventivas, las pautas de actuación e información, y el sistema de registro de agresiones.
- La instalación de un “botón de auxilio” en los ordenadores del personal que atiende usuarios y en especial en las consultas médicas. La aplicación informática permite que cualquier trabajador pueda pedir auxilio pulsando el teclado de su ordenador (ver figura 2).
- Definición de un código ético de conducta para los trabajadores.

Formación de los trabajadores

Se diseñó un programa formativo que tenía como principales objetivos que los trabajadores:

- Identificasen las causas de VOE.
- Conocieran las medidas adoptadas por la empresa.
- Potenciaran sus habilidades comunicativas y de resolución de conflictos.
- Aprendieran técnicas de contención física para protegerse de los agresores.

La formación constaba de dos partes:

- Formación *online*, desarrollada para introducir los conceptos básicos sobre el tema.
- Taller práctico, de 6 horas de duración, donde se ponía en práctica lo aprendido mediante ejercicios.

En el marco del taller, y con un objetivo de sensibilización, se realizaban grupos de discusión para identificar los principales factores de riesgo de violencia laboral según los trabajadores.



Figura 3. Sesión formativa de uno de los talleres prácticos

Cobertura y apoyo al trabajador

En los casos de agresión se promueve el apoyo de los responsables respecto a las personas agredidas y, en caso necesario, se presta a la víctima apoyo médico, psicológico y jurídico.

En paralelo a la implementación del plan, se han ido desarrollando medidas de mejora de diversos espacios de trabajo: distribución de las consultas, previsión de zonas de escape, confortabilidad de las salas de espera, instalación de pantallas informativas, etc. Se intenta tener en cuenta este riesgo desde el primer momento, cuando se rediseña o crea un espacio de trabajo nuevo, introduciendo el enfoque de la PRL en las reuniones con arquitectos, Dpto. de Finanzas, etc



Figura 4. Puesto de atención al usuario y sala de espera

Agentes implicados

El desarrollo del plan requiere la colaboración activa de distintos ámbitos de la organización debido a la variedad y complejidad de las medidas adoptadas, añadido a la dificultad de implantación en una organización de gran tamaño con muchos centros de trabajo.

Dirección General y Dirección de RRHH resultan agentes clave para conseguir la implicación de otras Divisiones de la organización, así como para hacer permanente el compromiso con la aplicación de este programa.

Los trabajadores expuestos y los mandos directos (DUG, Directores de

Unidad de Gestión) participan activamente en las sesiones formativas. Así mismo, una muestra de ellos colabora en la identificación y análisis de la necesidad a través de las entrevistas.

Los Delegados de Prevención participan en el desarrollo e implementación de cada una de las fases del programa a través de los Comités de Seguridad y Salud.

4. RESULTADOS Y EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

El seguimiento previsto consiste en un informe semestral que se pasa al SPP recogiendo los comunicados de VOE registrados, así como el listado mensual de activación de la aplicación informática de auxilio. Esto permite investigar las incidencias y planificar las acciones necesarias. Cada comunicado de agresión se hace llegar al Dpto. Jurídico, con copia para Dirección General.

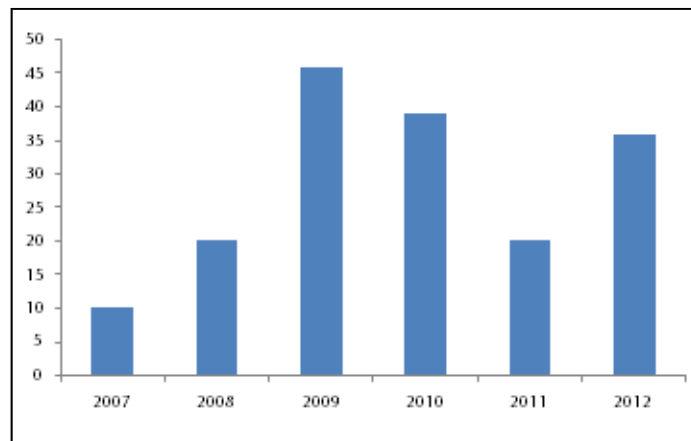


Figura 5. Evolución del número de agresiones entre 2007 y 2012

No era un objetivo específico del plan la reducción del número de casos de agresión, al ser este un indicador que está en función de muchos otros elementos que quedan fuera del ámbito de esta intervención psicosocial. La figura 5 muestra, como cabe esperar en este tipo de programas, un aumento de los comunicados a lo largo de los años 2007-2009, centrales en la implantación del plan y sus actividades formativas.

Otro indicador del desarrollo del plan son los buenos resultados obtenidos en las acciones formativas que lo acompañan. Durante el periodo 2008-2010 se formó al 98% de los trabajadores expuestos. Como se aprecia en la figura 6, los participantes valoraron positivamente la formación recibida.

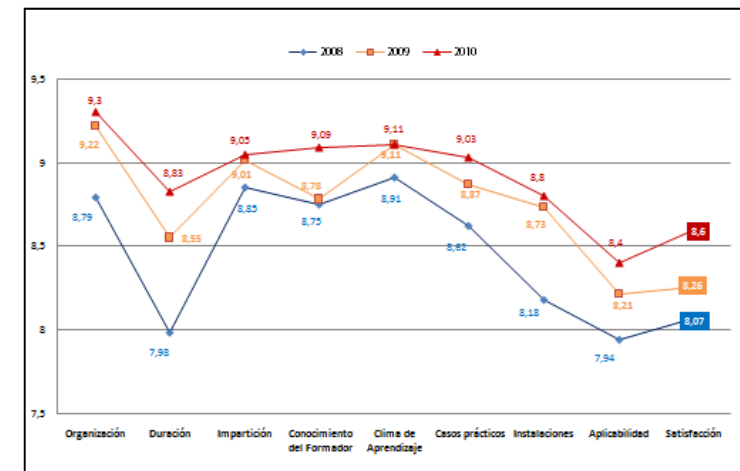


Figura 6. Satisfacción con la formación recibida en los talleres

Se ha detectado un cierto subregistro de los casos de VOE, en ocasiones por excesiva tolerancia a cierto tipo de agresiones, en otros casos por la percepción de que no tiene consecuencias inmediatas o por no querer "hacerse notar". Se ha intentado simplificar el procedimiento de comunicación.

No obstante, el plan ha sido valorado positivamente por los trabajadores y ha contribuido a sensibilizar a toda la organización en relación a la correcta gestión de las situaciones de violencia laboral.

5. CONCLUSIONES

Coste/beneficio

No se ha cuantificado el coste económico de la intervención, se considera una inversión necesaria, de carácter interno. La formación supondría, probablemente, la partida más elevada de dicha inversión, aunque la mayoría del proyecto se ha llevado a cabo con recursos propios. Tampoco se ha cuantificado los beneficios desde un punto de vista cuantitativo.

Sí se identifican, en cambio, diversos beneficios intangibles. El programa ha sido presentado en diversos foros especializados y fue reconocido por el Ayuntamiento de Barcelona en 2011 con el premio Ignasi Fina de salud laboral. Se ha aprovechado la experiencia para elaborar material de ayuda para las empresas mutualistas que quieran gestionar este riesgo, entre ellos, una Guía para implantar un plan de prevención y recursos para sensibilizar a los trabajadores.

Factores de éxito y limitaciones

Como principales factores de éxito se identifican:

- Actuar desde distintos frentes para prevenir la VOE. Las medidas de intervención aisladas suelen tener un impacto limitado en la prevención del riesgo psicosocial.
- Integrar las medidas en la organización implicando a profesionales de otros departamentos y a divisiones que no tienen una relación directa con PRL. Resulta útil también para otras áreas, no sólo la psicosocial.
- Desarrollar una formación adaptada a la realidad de la organización con ejemplos y ejercicios extraídos de las experiencias de los propios trabajadores.

En cuanto al ámbito de la PRL psicosocial el programa, junto con otras actividades preventivas en ese terreno, sirve para aumentar la confianza y credibilidad internas del SPP y de la gestión de los riesgos psicosociales. Por ejemplo, en la última evaluación de riesgos se obtuvieron los mayores índices de participación en la respuesta al cuestionario.

Actualmente, se identifican dos retos a corto-medio plazo en relación con la aplicación del programa en el día a día. El primero es mantener y hacer permanente la coordinación de las distintas unidades implicadas, por ejemplo, evitando la tendencia a infravalorar el riesgo una vez que se ha puesto en marcha el programa, contemplándolo siempre que hay obras, etc.

El segundo reto de mejora tiene que ver con lograr un adecuado registro de agresiones, seguir facilitando los procedimientos internos y concienciar al DUG de la utilidad de estas comunicaciones para identificar y corregir posibles nuevos riesgos.

Barcelona, junio 2013

CONTACTO

Nombre: Francesc Martí

Cargo/Organización: Técnico Departamento I+D+i en Prevención/
MC MUTUAL

E-mail: fmarti@mc-mutual.com