

GOBIERNO DE NAVARRA

DESARROLLO ECONÓMICO

DERECHOS SOCIALES

HACIENDA Y POLÍTICA FINANCIERA

PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA,
INTERIOR Y JUSTICIARELACIONES CIUDADANAS E
INSTITUCIONALES

EDUCACIÓN

SALUD

CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUD

DESARROLLO RURAL, MEDIO
AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

Salud estudia un nuevo sistema de alarma en Atención Primaria, Salud Mental y Urgencias para evitar agresiones

En 2016 se notificaron 158 agresiones verbales y 66 físicas a profesionales en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

Jueves, 16 de marzo de 2017

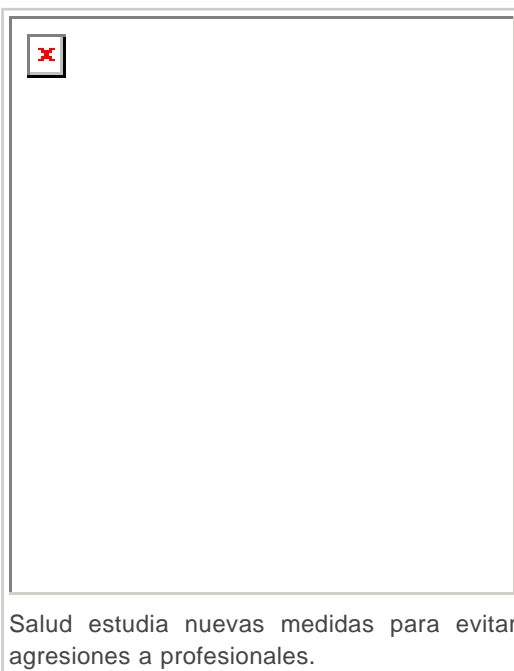
El Departamento de Salud estudia dotar a todos los centros de salud, centros de Salud Mental y servicios de Urgencias de un nuevo sistema de alarma con el fin de evitar o minimizar las agresiones a los y las profesionales. En 2016 se han notificado un total de 224 agresiones, de las que 158 fueron verbales y 66, físicas.

Actualmente, varios centros de salud y casi la totalidad de los centros de Salud Mental disponen de sistemas de alarma frente a agresiones, conectados a una central de recepción de

alarmas. Uno de los puntos débiles de este sistema consiste en que no es posible conocer con rapidez el punto exacto desde donde se ha activado la alarma, lo cual retrasa la prestación de ayuda inmediata por parte del resto de trabajadores del Centro al compañero que se encuentra en riesgo de agresión.

Entre todas las opciones de nuevos sistemas que se barajan, se encuentra la posible utilización del ordenador de sobremesa. Con este sistema, en caso de producirse una agresión, el profesional podría activar la alarma pulsando una combinación de teclas en su ordenador y automáticamente la alarma se notificaría a todos los puestos de trabajo de la zona de forma instantánea ofreciendo información de la ubicación desde la que se ha activado.

Asimismo, está previsto continuar con la formación de los y las profesionales, de manera que estén capacitados para prevenir y en caso necesario intervenir frente a episodios de violencia. Para el año 2017 se han programado un total de 50 acciones formativas, tanto en oferta abierta como en oferta restringida, dirigida prioritariamente a profesionales



Salud estudia nuevas medidas para evitar agresiones a profesionales.

de las áreas con mayor riesgo de sufrir una agresión como por ejemplo Urgencias, Salud Mental o Admisión. Entre las acciones formativas previstas, se impartirán cursos de técnicas conductuales y de comunicación para el manejo de paciente difícil y agresivo, cursos de contención mecánica de paciente agitado y cursos de técnicas de autodefensa y contención de paciente agresivo.

Otras medidas

Se contemplan, además, otras medidas más específicas para las Unidades de Hospitalización Psiquiátrica (UHP), relacionadas con la distribución y/o reducción del mobiliario.

Estas acciones completarían las ya realizadas durante 2016, en que se instalaron alarmas activadas mediante mando a distancia para avisar en caso de agresión en las UHP: todos los trabajadores disponen de un mando tipo pulsera o colgante que llevan durante su jornada en los momentos en los que existe riesgo de agresión, y que activa una alarma local que indica la zona en la que se encuentra. De esta forma, el resto del personal conoce que se está produciendo una agresión y puede acudir en su ayuda, a la vez que se activa el aviso a los servicios de emergencia.

En cuanto a la seguridad, se ha reforzado el personal en el Servicio de Urgencias del CHN, de forma que existen dos vigilantes las 24 horas del día, y se ha reforzado también la presencia de la Policía Foral en dicho Servicio de Urgencias y en el del Hospital Reina Sofía de Tudela durante las tardes y noches de viernes y sábados, y el resto de días, en las horas en las que se detecta mayor número de incidentes. Además, desde el pasado 1 de marzo el Hospital de Tudela dispone de servicio de seguridad las 24 horas del día, ampliando así el horario que hasta ahora se prestaba de forma parcial, de 23 a 7 horas los días laborables, y de 24 horas los fines de semana y festivos.

Asimismo, se coordina con la Policía Foral la actualización de los protocolos de actuación de cada Centro de Salud Mental en caso de aviso urgente.

Por lo que se refiere a las actividades de capacitación de los profesionales ante agresiones, en 2016 se ofertó formación a todo el personal del SNS-O que está expuesto a este riesgo, tanto sobre manejo y prevención de agresiones externas como sobre técnicas conductuales y de comunicación para el manejo de paciente agresivo. Además, se programó formación restringida a colectivos específicos en función de la incidencia de la violencia externa y de sus necesidades formativas concretas (Urgencias, Salud Mental, etc). En total, se impartieron 18 cursos.

Existe asimismo un manual de prevención de riesgos laborales dirigido a todos los profesionales del SNS-O titulado "Agresiones externas", elaborado por personal del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales junto con expertos de otros servicios. La publicación se divulgó en formato digital, a través del correo electrónico a todo el personal del SNS-O, y está disponible permanentemente en la intranet sanitaria.

224 agresiones notificadas en 2016

El pasado año se notificó un total de 224 agresiones externas en centros del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, de las que 158 fueron verbales y 66 físicas. La cifra es ligeramente superior a las 203 notificadas en 2015 (150 verbales y 53 físicas), pero ambas suponen un incremento notable con respecto a las cifras de años anteriores: 140 en 2012, 112 en 2013, y 120 en 2014.

Cabe señalar que esta estadística se refiere a las notificaciones y no a las agresiones reales, ya que normalmente existía una infradeclaración, especialmente en las verbales y en las físicas asociadas a hospitalización de paciente psiquiátrico. Las diferentes acciones realizadas en el SNS-O para animar al personal afectado a notificar las agresiones explican en gran parte el aumento registrado en los dos últimos años.

Por centros, la mayoría de las notificadas en 2016 corresponden a CHN, con 95 (72 verbales y 23 físicas); siguen Atención Primaria, con 62 (57 y 5), Salud Mental y UHP, con 45 (12 y 33); Hospital Reina Sofía: 12 (7 y 5) y Hospital García Orcoyen: 3 verbales. Por estamentos, el colectivo más afectado ha

sido el personal de Enfermería, con 81 casos, seguido por el personal médico (63 casos), auxiliares de enfermería (48), administrativo (16), celador (12), trabajo social (2) y otro personal (2).

Protocolo de actuación

En 2008, el Gobierno de Navarra aprobó el Plan global de prevención y actuaciones frente a agresiones externas en el lugar de trabajo, de aplicación a todo el personal al servicio de la Administración foral y sus organismos autónomos, que recoge las funciones que los servicios de prevención de riesgos laborales desarrollarán en el ámbito de las agresiones. Estas funciones consisten en el registro e investigación de episodios violentos, el asesoramiento para la resolución de conflictos entre pacientes y profesionales, y facilitar la implantación del Plan. Para ello, se creó un grupo de trabajo, formado por representantes de la administración, delegados de prevención y personal del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, quienes elaboraron un protocolo de actuación frente a agresiones externas en el SNS-O. Así, en caso de agresión, la persona afectada lo notificará a su superior inmediato, quien registrará en un formulario electrónico el suceso, con los datos de filiación personal y laboral de la persona agredida, lugar, fecha y descripción de la agresión, la existencia o no de lesiones y asistencia sanitaria, situación de alta o incapacidad temporal del trabajador, causas que han provocado el incidente (investigación básica) y acciones para evitar su repetición.

Además, mediante este formulario, se puede solicitar para el trabajador asistencia jurídica y/o ayuda psicológica. El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales gestiona ambas e, independientemente de si se solicitan, un técnico del SPRL se pone en contacto con todas las personas víctimas de un acto de agresión.

El análisis del formulario puede conllevar la propuesta por parte del SPRL de medidas preventivas de carácter estructural, organizativo o de tipo individual.

Además, el estudio global de los formularios recibidos permite establecer el mapa de riesgos. Anualmente, en el seno del comité de Seguridad y Salud del SNS-O se presentan los datos estadísticos referentes a sucesos violentos, que incluyen el área/centro de trabajo, categoría profesional, tipo de agresión, y actuaciones realizadas por el SPRL (asistencia jurídica, apoyo psicológico y seguimiento).