



PROTOCOL

***DE PROTECCIÓ ALS/LES TREBALLADORS/ES
DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS DAVANT
POSSIBLES AGRESSIONS DE PERSONES
USUÀRIES.***

El Maresme, 10 de gener de 2017

I N D E X

	Pàg.
PRESENTACIÓ	3
1. MARC NORMATIU	5
2. OBJECTIUS	5
3. ÀMBIT D'APLICACIÓ	6
4. VIOLENCIA EN EL LLOC DE TREBALL: : L: DEFIN AGRESSSIONS I TIPUS.	6
5. CAUSES I FACTORS QUE PODEN PRODUIR AGRESSIONS.	8
6. DRETS I DEURES.	9
7. MESURES DE PROTECCIÓ.	11
8. PAUTES D'ACTUACIÓ.	13
9. RÈGIM SANCIONADOR: INFRACCIONS I SANCIONS ADMINISTRATIVES.	19
10. FUNCIONS I RESPONSABILITATS DELS AGENTS IMPLICATS	21
11. AVALUACIÓ	23
12. RECOMANACIONS	23
13. ANNEXOS:	24
1. Manual orientativo de prevención y actuación ante Agresiones a trabajadores/as sociales. Any 2010	25
2. Drets i deures dels usuaris i professionals dels Serveis socials bàsics.	63

PRESENTACIÓ

Considerem que la principal garantia d'èxit i de feina ben feta en tots els àmbits dels serveis socials, està en el personal tècnic que treballa en aquests serveis. També son l'agent de suport principal a les persones que necessiten d'aquests serveis socials.

"Els serveis socials són un instrument per a afavorir l'autonomia de les persones, per a millorar les condicions de vida, per a eliminar situacions d'injustícia social i per a afavorir la inclusió social", tal i com diu la Llei de serveis socials de Catalunya, 11/2007. I per complir amb les seves funcions, els/les treballadors/es dels serveis socials desenvolupen la seva feina en contextos de necessitat social, de desigualtat i, en alguns casos, d'angoixa, en els quals els treballadors sempre han d'actuar amb la màxima professionalitat i respecte envers la dignitat de les persones.

Tanmateix, i com altres serveis d'atenció directa als usuaris, els serveis socials també estan sotmesos a situacions de tensió, que poden derivar en incidents d'amenaques, d'agressivitat i inclús en algunes ocasions, de violència física. Independentment de les circumstàncies socials i individuals, qualsevol agressió no pot ser tolerable. Atempten contra la dignitat dels treballadors i treballadores i afecten el resultat de les intervencions socials. La dignitat i el respecte als professionals és la primera garantia d'un treball d'èxit.

Davant la vulnerabilitat de protecció amb la que es troben els treballadors vers l'actitud d'algunes persones usuàries, s'ha vist convenient redactar un protocol de protecció dels/de les treballadors/es davant de possibles agressions de persones usuàries, consensuat tècnicament i amb l'objectiu que sigui aprovat pels corresponents òrgans comarcals i municipals.

Cal tenir present que la tipologia de les persones usuàries que s'atenen als SSB és cada vegada més nombrosa, més diversa i més complexa. Es constata que els nivells de crispació amb els que moltes persones s'adrecen a aquests serveis en forma d'exigències, crits i, fins i tot, amenaces i insults directes cap als/les treballadors/res ha anat augmentant en els darrers temps, arribant, fins i tot, a alguna situació de perill. Aquest fet provoca inseguretat als/les treballadors/res, i incideix negativament en la forma habitual de treballar; per tant, també afecta a la qualitat del treball amb les persones usuàries. Cal tenir present que les seqüeles produïdes per les agressions poden arribar a ser importants: des d'estrès laboral crònic, disminució del rendiment laboral, depressió, ansietat, etc... fins a seqüeles físiques, o, en el més greu dels casos, la mort.

Aquest protocol és el resultat del treball conjunt d'un grup tècnic format per professionals dels Serveis Socials Bàsics (d'ara endavant SSB) dels municipis que formen l'Àrea Bàsica de Serveis socials del Consell Comarcal del Maresme.

Pretén ser una eina de millora de la seguretat i la protecció dels/de les treballadors/es dels SSB, i per tant, una eina que faciliti el poder desenvolupar les tasques derivades del seu lloc de treball amb total garantia i seguretat. L'Ajuntament, com a entitat pública, ha de garantir simultàniament el dret dels ciutadans a l'accés als recursos públics i el dret a la seguretat i la salvaguarda dels drets elementals dels/de les treballadors/es, i és amb aquesta idea principal que s'ha dissenyat aquest protocol.

En cap cas pretén ser un instrument purament sancionador, sinó facilitador de la convivència als serveis municipals.

Segons el "*Manual orientativo de prevención y actuación ante agresiones a trabajadoras sociales*" publicat pel Colegio de Trabajadores Sociales y A.A.S.S. de Madrid (annex 1), la normalització dels actes violents en l'atenció al públic condueix a menysprear la necessitat d'establir mesures preventives en l'entorn laboral. Amb freqüència es creu que l'agressió és quelcom que pot succeir en qualsevol moment i per tant es innecessari establir plans preventius. Està demostrat, però, que la posada en marxa de mesures preventives, un cop identificats els factors de risc, disminueix el nombre d'agressions.

Per totes aquestes raons s'ha considerat convenient que cada ajuntament de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Consell Comarcal del Maresme, aprovi i posi en funcionament un protocol de protecció per aquests treballadors/es.

1. MARC NORMATIU

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials a l'apartat 3 de l'article 45 de Mesures de suport i protecció, diu textualment: "Els treballadors de serveis socials tenen dret que els responsables dels serveis, els altres treballadors i les persones usuàries i llurs acompanyants els tractin amb respecte i correcció. Aquest dret s'ha de garantir en l'àmbit de l'organització i el funcionament dels serveis establint els deures corresponents i aplicant, si s'escau, el procediment sancionador que estableix aquesta llei."

En diferents convenis consultats d'empleats públics, s'han trobat referències a la necessitat de protecció dels/de les treballadors/es. Concretament:

- *L'Ajuntament ha de protegir el seu personal en l'exercici de les seves funcions i ha de concedir-li la consideració social deguda a la seva jerarquia i a la dignitat del servei públic.*
- *Els/les treballadors/es tenen dret a ser assistits i protegits per l'Ajuntament davant qualsevol amenaça, ultratge, injúria, calúmnia, difamació i, en general, de qualsevol atemptat contra les seves persones o els seus béns, per raó de l'exercici de les seves funcions.*
- *La Corporació ha de garantir l'assessorament i defensa jurídica de tots els treballadors que puguin necessitar-los a causa de conflictes derivats de la prestació dels serveis, "fa esment de la necessitat d'elaborar un pla de seguretat, higiene i salut laboral. Pel que fa a la Llei 31/1995 de prevenció de riscos laborals, també reconeix el dret dels/de les treballadors/es a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball".*

Pel que fa a la Llei 31/1995 de prevenció de riscos laborals, aquesta també reconeix el dret dels treballadors/es a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball.

2. OBJECTIUS

Els objectius operatius d'aquest protocol es concreten en:

- Augmentar la protecció dels/de les treballadors/es del SSB davant les possibles agressions de les persones usuàries.
- Dotar als/les treballadors/res d'eines i criteris d'actuació davant possibles agressions.
- Prevenir i evitar les agressions cap als/les treballadors/res.

3. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquet protocol és una proposta de document que es fa a tots els ajuntaments de menys de 20.000 habitants que formen l'Àrea Bàsica de Serveis Socials Bàsics del Consell Comarcal del Maresme. Per tant cada ajuntament, si així ho considera, podrà aprovar el seu propi Protocol i que tindrà aplicació en el centre de treball on estiguin ubicats els treballadors que formen l'equip del seu municipi.

Cada ajuntament també podrà aplicar i fer extensiu el Protocol a les situacions de violència en què es produeixin danys als béns dels SSB, dels seus treballadors, i/o distorsions greus en el funcionament dels serveis que ofereixen.

Es consideren incloses els tipus d'agressions de les persones usuàries o tercers a treballadors/es dels SSB que exerceixen la seva tasca professional, tant dins com fora dels centres dels SSB.

4. VIOLÈNCIA EN EL LLOC DE TREBALL: AGRESSIONS I TIPUS

L'Organització Mundial de la Salut (OMS) defineix la violència en el lloc de treball com "els incidents en que els professionals pateixen abusos, amenaces o atacs en circumstàncies relacionades amb l'exercici professional, inclosos els viatges d'anar i tornar al treball, que posin en perill, explícitament o implícitament, la seva seguretat, benestar o salut".

La violència al lloc de treball o amb motiu de la feina desenvolupada és considerada a tots els efectes com a accident laboral, tal i com estableix la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals.

Per tant, als efectes d'aquest Protocol, entenem per agressions tots aquells actes, verbals o físics, que atempten contra la seguretat i la salut dels professionals i que poden ser:

- Amenaces.
- Coaccions.
- Injúries o vexacions.
- Calúmnies.
- Lesions.

Aquestes infraccions penals poden constituir, en funció de la seva gravetat, un delicte o una falta, segons venen definides al Codi Penal.

Als efectes d'aquest Protocol també es consideraran agressions els danys al patrimoni municipal (cops al mobiliari, pintades a les instal·lacions etc.).

Tipus d'agressions:

El tipus d'agressions que es consideraran en el Protocol seran:

- Agressions físiques o psíquiques de qualsevol naturalesa (incloses amenaces, coaccions, intimidacions, insults o qualsevol tipus de vexació).
- Agressions sexuals.
- Assetjament

Es consideraran totes aquelles situacions que puguin suposar un risc potencial per a la seguretat o la salut d'un o diversos treballadors/es:

- Agressions menors o altres situacions de violència que no produeixin lesió física ni repercussió en l'esfera psicològica del treballador.
- Agressions o altres situacions de violència que produeixin lesions físiques i/o repercussió en l'esfera psíquica del treballador que no li impossibiliten per al desenvolupament del seu treball habitual. Aquí es consideraran les agressions verbals i actituds amenaçadores i/o d'intimidació en què es manifesten possibles riscos per a la integritat física i/o psíquica del treballador, la seva família o els seus béns.
- Agressions o altres situacions de violència amb dany físic que impossibiliten per al desenvolupament del treball habitual.
- Agressions o altres situacions de violència amb dany psicològic: Quan el treballador refereixi repercussió important en l'esfera psíquica i a judici del metge responsable no pugui continuar amb el desenvolupament del seu treball habitual.
- L'assetjament. Existeix una altra forma d'exercir la violència i l'agressivitat envers els professionals, més subtil però no menys important i greu. Són formes diverses d'assetjament, independentment del seu contingut, que poden ser més o menys intimidadores, insultants, amenaçadores...:
 - Seguir el professional quan surt de la feina.
 - Telefonar o enviar correus electrònics al treball reiteradament
 - Aconseguir l'adreça o el telèfon personals i enviar-hi cartes o trucar-hi.
 - Esperar el professional a la porta de casa seva.
 - Assetjament sexual.
 - Publicar cartes als diaris o enviar cartes als superiors desqualificant o ridiculitzant el professional.
 - Formular queixes a l'Administració sense fonament.
 - Boicotejar la feina del professional reiteradament a les entrevistes per provocar que s'equivoqui o perdi el control de la situació o que s'espanti.

Quan un professional pateix un d'aquests tipus de violència sovint no acaba d'entendre què està passant, se sent atrapat i desconcertat, i amb freqüència això li provoca un efecte paralitzant que no li permet afrontar el problema; l'agressor pot veure això com una mostra de debilitat i, per tant, continuar amb l'assetjament. És molt important mantenir la calma, no culpabilitzar-se i informar del que passa al director/coordinador de l'equip i als companys, intentar analitzar què està passant i per què (si és possible trobar una justificació) i elaborar una estratègia d'afrontament de la situació, planificant molt bé les intervencions que cal fer.

5. CAUSES I FACTORS QUE PODEN PRODUIR AGRESSIONS

Les persones que acudeixen als serveis socials ho fan per trobar respostes o recursos a dificultats puntuals, a situacions de vulnerabilitat social o, en alguns casos, a necessitats bàsiques i urgents que poden generar angoixa o desesperació.

Les causes i els factors que poden explicar -mai justificar- actituds agressives són diverses. Alguns d'aquests factors poden tenir a veure amb les característiques d'alguns usuaris que presenten trastorns psiquiàtrics, addiccions o trets de personalitat significatius, en d'altres poden tenir a veure amb derivacions inadequades o en persones amb expectatives distorsionades respecte al que poden oferir els serveis socials i també, en altres casos, podem estar davant de persones que intenten aconseguir els seus objectius mitjançant una actitud violenta.

La urgència o l'angoixa poden estar darrera de la demanda d'atenció immediata, que és una de les principals causes dels episodis d'agressions. La denegació o retirada d'un recurs és una de les principals causes d'agressivitat o ira, com demostra l'experiència d'aquests últims anys. En aquests moments, a més, el context socioeconòmic de crisi i la possible reducció de recursos o de prestacions pot augmentar la situació de frustració d'alguns usuaris.

Indicadors de risc que poden facilitar situacions violentes:

En referència al centre de treball:

- Llocs amb un sol treballador.
- Escassetat de personal, plantilles inadequades.
- Massificació a les sales d'espera i/ o mal disseny de l'espai.
- Existència de temps d'espera excessius per a l'atenció.
- Burocràcia en les gestions.
- Manca de formació en prevenció i actuació davant situacions d'agressions.
- Absència o dèficit de mesures de seguretat.
- Treball amb persones que poden presentar les següents dificultats:
 - Problemes derivats de malaltia mental.
 - Consum d'alcohol/droga.
 - Persones violentes/agressives.
 - Persones o famílies amb greus carències educatives, socials, econòmiques, etc.
- Atenció en situacions d'urgència / emergència social.
- Escassetat de mesures de protecció.
- Escassa consciència del risc de patir agressions entre els mateixos professionals.

En referència a actituds de la persona usuària o acompanyants

- Fer demandes poc raonables o sense sentit.
- Parlar fent servir paraules grolleres.

- Senyalar amb el dit, tancar les mans formant punys, premer objectes.
- Destruir objectes.
- Mirar directament i fixament o establir un contacte ocular prolongat. Si l'atac és imminent la majoria de persones fixen la mirada en el punt que volen agredir.
- Contraure els llavis de manera que permet que se'ls vegin les dents.
- Estar en tensió muscular i adoptar una actitud generalitzada amb el cos flexionat i amb canvis de postura freqüents i ràpids, sense finalitat concreta, o amb detenció sobtada de tot moviment.
- Tenir un discurs paranoic o coaccionador.
- Adoptar una postura cefàlica baixa i avançada, coll flexionat, barbata cap al pit una postura de lluita, tipus boxador o arts marcial.

6. DRETS I DEURES.

6.1 DELS TREBALLADORS/ES:

Drets

- a) Rebre supervisió, suport tècnic i formació permanent que els permeti donar una resposta adequada a les necessitats i les demandes de la població.
- b) Ser tractats amb respecte i correcció per part dels responsables del servei, els altres treballadors i les persones usuàries i llurs acompanyants.
- c) Protegir la seva identitat, en la mesura del possible, i la seva intimitat.
- d) Una protecció eficaç en matèria de salut i seguretat en el treball.
- e) Gaudir dels mitjans necessaris per aconseguir amb eficàcia i eficiència llur tasca professional.
- f) Formar part dels òrgans de participació que hi hagi en el SSB, i participar en els processos d'avaluació periòdica dels serveis.
- g) Sol·licitar el traspàs del cas a un/a altre/a company/a, sempre que sigui possible.
- h) Rebre formació sobre autoprotecció.
- i) Cobertura jurídica de responsabilitat civil per a la seva activitat professional.

Deures

- a) Tractar a les persones usuàries, a la resta de treballadors i als responsables del servei amb respecte i correcció.
- b) Prendre les mesures d'autoprotecció que estan al seu abast.
- c) Seguir el procediment en cas d'incidents que s'especifica en aquest protocol.
- d) Exercir les funcions que pel seu lloc de treball li són encomanades amb responsabilitat i compromís.
- e) Formar-se i mantenir-se al dia de les qüestions vinculades al seu lloc de treball.
- f) Oferir una atenció individualitzada a les persones usuàries i informar-los dels seus drets i deures i dels recursos disponibles del propi servei, aplicant els criteris establerts.

- g) Actuar professionalment d'acord amb els principis del codi deontològic de la professió i dels valors de la institució.

6.2 DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets

- a) Que se li respectin els drets i les llibertats fonamentals. La dignitat de la persona, el seu benestar, el respecte a la seva autonomia, i la seva intimitat orientaran tota l'activitat dels/de les treballadors/es.
- b) Accedir i gaudir de l'atenció social, sense discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, malaltia, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- c) Rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació, les prioritats per rebre'ls i sobre els drets i deures de les persones destinatàries i usuàries, així com dels mecanismes de presentació de queixes i reclamacions.
- d) Accedir i gaudir dels serveis en condicions d'igualtat, quan compleixin els requisits establerts per a cadascun d'ells per a ser-ne usuari/a.
- e) Decidir si hom vol rebre un servei social i a triar lliurement el tipus de serveis o de recursos a aplicar, entre les opcions que li siguin presentades, així com a participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció acordat, llevat que la renúncia afecti els interessos de menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- f) Confidencialitat de totes les dades i informacions que constin en els seus expedients d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- g) Rebre una atenció urgent en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari, en els supòsits determinats pel SSB.
- h) Presentar suggeriments, a obtenir informació, a poder presentar queixes i reclamacions, i a rebre resposta dins del període legalment establert.
- i) Tenir un/a professional de referència que sigui l'interlocutor/a principal, i a demanar-ne un canvi, que es valorarà d'acord amb les possibilitats del servei.

Deures

Les persones que accedeixen als serveis socials adquireixen per aquest mateix fet els següents deures:

- a) Facilitar les dades personals i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin necessaris per valorar i atendre la seva situació.
- b) Complir els acords relacionats amb el servei concedit i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, així com comprometre's a participar activament en el procés.
- c) Comunicar els canvis que es produeixen en la seva situació personal, familiar, social i econòmica que puguin afectar als serveis sol·licitats o rebuts.

- d) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual va ser concedida i contribuir al copagament si així ho estableix la normativa aplicable. Retornar els diners rebuts indegudament.
- e) Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per tal de facilitar el desenvolupament del pla d'actuació acordat, la resolució dels problemes que puguin aparèixer, i la convivència en l'establiment.
- f) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- g) Atendre les indicacions del personal i a comparèixer a les entrevistes que es programin.
- h) Utilitzar amb responsabilitat i cura el material que li sigui subministrat, així com també utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions.
- i) Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi dels serveis.
- j) Responsabilitzar-se de la seva situació i la seva vida com dels seus familiars.

7. MESURES DE PROTECCIÓ

Cada centre de treball articularà una sèrie de mesures de seguretat que siguin apropiades a la seva realitat i que garanteixin una atenció confortable i propera als usuaris i també que garanteixin la protecció dels professionals en casos d'agressions.

7.1 Preventives:

- a) Rètol penjat a recepció, indicant que cada usuari requereix el seu temps d'atenció i que això pot provocar, en algunes ocasions, retard en l'hora prevista d'atenció.
- b) Posar senyalització a terra per establir torn per ser atès per tal de facilitar la confidencialitat.
- c) Identificar els professionals externs que vinguin al servei i que s'hagin de moure sols per les nostres instal·lacions mitjançant una enganxina o similar que se'ls facilitarà a recepció del servei.
- d) Els visitants sempre han d'anar acompanyats per algú del servei. La seva entrada i sortida han de quedar registrades en un llibre de visites.
- e) Formació pels professionals amb l'objectiu de millorar l'atenció a l'usuari i tenir més estratègies per evitar que es donin situacions d'agressivitat (per exemple, formació per atendre persones amb problemàtica de salut mental). Procurar una formació específica en funció de la tasca que té encarregada cada professional (recepció, SBAS, etc.)
- f) Tenir dissenyats els processos d'intervenció del servei.
- g) Disposar d'un protocol d'acollida en el qual s'inclouï els processos d'intervenció del servei, pels i per les professionals de nova incorporació al servei.
- h) Tenir de forma visible en el centre de treball la carta de drets i deures (annex 2)

- i) Disposar d'un sistema de queixes i reclamacions.

7.2 Tècniques

- a) Alarma instal·lada a la recepció i tots els despatxos i sales d'atenció al públic i connectada amb els cossos de seguretat local (Cossos de seguretat, vigilants...).
- b) Despatxos de seguretat (amb porta a darrera del professional)

7.3 Personals

- a) Signar els informes amb un codi identificatiu i no amb els noms i cognoms del professional
- b) Quan des dels Cossos Policials siguin requerides les dades del professional en exercici de la seva professió, el professional facilitarà el DNI (és obligatori) i la targeta identificativa de l'Ajuntament. Els Cossos Policials només recolliran les dades bàsiques: nom i cognoms i número de DNI. Quan calgui posar l'adreça es posarà la del SSB
- c) Els casos d'alta conflictivitat s'atendran sempre entre dos professionals (poden ser dues persones del mateix equip o pot ser algun/a professional d'un servei extern que estigui fent intervenció en aquell cas). Aquesta decisió es prendrà amb la coordinadora, si n'hi ha, i si no n'hi hagués es prendrà conjuntament entre els/les professionals que intervenen en el cas.
- d) No facilitar el telèfon, ni el mail ni l'adreça personal dels professionals del SSB a les persones usuàries o a altres professionals externs.
- e) Mesures específiques a aplicar des de recepció:
 - 1. No facilitar informació d'on es troba el professional. Es dirà que deixin l'encàrrec.
 - 2. Agafar l'encàrrec pel professional de manera que l'usuari ho vegi i dir-li que el professional, quan pugui, es posarà en contacte amb ell. En la mesura que sigui possible els/les professionals hauran de respondre els encàrrecs en un espai breu de temps per evitar que la persona augmenti el seu nivell d'agressivitat i, per tant, puguem trobar-nos davant una situació pitjor.
 - 3. Sempre que algú s'adreci personalment o telefònicament al servei de manera molt agressiva, insultant o amenaçant, s'intentarà localitzar al/la professional referent de manera immediata per avisar-lo de la presència de l'usuari/a i de l'estat d'alteració en el qual es troba.
 - 4. Quan una persona s'adreci al servei sense hora, el/la professional ho haurà de treballar amb ella a la propera entrevista que se l'atengui.
 - 5. No es pot deixar mai sol un/a usuari/a a recepció una vegada finalitzada la jornada de recepció. Per tant, els professionals que hagin citat a persones a partir d'aquesta hora s'hauran de responsabilitzar de la seva estada al servei (atendre'ls de seguida, no citar les persones molt seguides perquè no s'acumulin entrevistes, etc.).
- f) Quan una persona insisteixi en ser atès en aquell moment, sense hora concertada, el procediment serà el següent:
 - 1. S'avisarà al/la professional perquè decideixi si l'atén o no. Si el/la professional no es troba al servei, s'agafarà l'encàrrec.

2. Si el professional no l'atén, des de recepció s'informarà a la persona. No es donaran excuses falses a l'usuari (ex. dir-li que està en una reunió si no hi està, o dir que és fora si és al SS, etc.).
3. Si la persona es nega a marxar i mostra una actitud amenaçadora, se l'informarà que s'avisarà als cossos de seguretat. Es trucarà a la policia per demanar-los que l'acompanyin fora de les nostres dependències.
4. Es comunicarà la situació, mitjançant informe, a la comissió disciplinària (veure punt 9: comissions) perquè valori els fets i decideixin si cal o no aplicar sancions.

7.4. Mesures d'autoprotecció en el desenvolupament de les entrevistes en despatx:

- a) No atendre a ningú que vingui sota els efectes de drogues o alcohol o sota alguna descompensació per trastorn mental.
- b) No atendre visites que es preveu que puguin ser complicades a fora de l'horari d'atenció al públic del servei.
- c) Sol·licitar presència dels cossos de seguretat en els casos que no es pugui fer entrevista.
- d) **Mantenir una actitud preventiva:**
 - Quan s'entri en una sala o es comenci a tractar amb un/a usuari/a, analitzar la possibilitat que es pugui presentar un acte d'agressió.
 - Estar alerta durant l'entrevista.
 - Evitar de quedar-se sol/a amb una persona que es pugui tornar violenta.
 - Sempre s'ha de procurar mantenir un camí obert per sortir. Intentar que la persona que pugui tornar-se violenta no estigui situada davant la porta.
- e) **Mantenir una conducta que ajudi a eliminar la violència:**
 - Adoptar una actitud tranquil·la.
 - Evitar de respondre les amenaces amb amenaces.
 - Evitar donar ordres a l'altra persona.
 - Empatitzar amb els seus sentiments (per exemple, "entenc que estigieu frustrat"...).
 - Evitar qualsevol conducta que es pugui interpretar com a agressiva (fer moviments ràpids, parlar en veu massa alta...).

8. PAUTES D'ACTUACIÓ

Malgrat les mides de prevenció que s'apliquin i els esforços per evitar situacions d'agressió en els centres de treball, sempre existeix un risc que es produeixin reaccions o actituds agressives i/o violentes per part de les persones usuàries.

Cal estar preparats per actuar davant de qualsevol eventualitat, perquè la resposta del professional afectat i també de tots l'equip i servei, és determinant.

Per tant es convenient tenir algunes pautes orientatives, tant pel que fa referència a l'observació i detecció d'actituds potencialment agressives, com per saber com reconduir-les.

8.1. Principis d'actuació

- **Prevenció:** Tots els treballadors del SSB evitaran, a través de la relació, el diàleg i la cooperació constant amb la persona usuària, actuacions que puguin desencadenar fets sancionables.
- **Autoprotecció:** Tots els/les treballadors/es del SSB aplicaran, a més, les mesures d'autoprotecció contemplades en aquest document.
- **Mínima sanció:** Les conductes irregulars per part de les persones usuàries que no siguin constitutives d'infracció hauran de ser reconduïdes pel/la professional mitjançant el diàleg, el respecte i la reflexió.
- **Proporcionalitat:** les sancions hauran de ser proporcionals a les infraccions.
- **Equitat:** per imposar sancions es tindran en compte les circumstàncies personals, familiars i socials. Aquest fet, però, no eximirà les persones usuàries de la seva responsabilitat vers els fets ocorreguts.
- **Educació:** les sancions tindran com a objectiu, sempre que sigui possible, la presa de consciència del dany produït, així com la reparació d'aquest d'any.

8.2 Recomanacions per l'atenció de l'usuari/a:

A.- Si l'usuari i/o acompanyant es mostra tens o irritable, es recomana:

1. Mantenir l'equilibri emocional i evitar respondre les provocacions amb hostilitat o contraatacant:
 - Controlar els sentiments negatius que determinades situacions conflictives amb els usuaris o acompanyants us puguin provocar.
 - Evitar caure en el terreny de la provocació i mantenir el control.
2. Estar en alerta i observant la conducta de l'altre: moviments i comunicació no verbal, llenguatge que utilitza (paranoic, coaccionador...), si fa demandes sense sentit o poc raonables...
3. Converseu amb correcció, en un to afable i professional:
 - Eviteu mostrar un to brusc i/o tallant.
 - Expliqueu amb molta cura i de forma convincent i raonada els motius pels quals no és possible complir les expectatives de l'usuari o de l'acompanyant.
 - Adreceu-vos a l'usuari amb fermesa, evitant actituds de prepotència.

- Evitar estil de comunicació hostil (desinterès, fredor, menyspreu, apatia, impaciència...)

B.- En cas que la tensió de l'usuari augmenti de forma incontrolable, caldrà que:

- Conduïu l'usuari cap a un estat d'ànim tranquil. Us mostreu com una persona amable i empàtica.
- Deixeu parlar l'usuari tant com vulgui, perquè expliqui els seus sentiments, inquietuds, frustracions i aspiracions.
- Eviteu de fer qualsevol gest que es pugui interpretar com un menyspreu.
- Reconegueu les possibles deficiències pròpies i de l'organització.
- En situacions en les quals l'usuari us hagi agredit (ja que heu rebut insults greus i vexatoris) i no pugueu controlar les pròpies emocions, és convenient que li mostreu els propis sentiments de tristesa i malestar per l'incident, amb independència que pugueu optar per denunciar-lo.

C.- Quan un usuari o el familiar es mostren potencialment violents, s'aconsella evitar transmetre els següents senyals verbals i no verbals:

- l'ús d'estils comunicatius que generin hostilitat (apatia, fredor, condescendència, menyspreu, impaciència).
- verbalitzar amenaces, coaccions o insults.
- minimitzar la situació, les queixes o les crítiques.
- d'entrada, la crítica i el rebuig de les demandes de l'usuari.
- transmetre informació que no s'ajusti a la realitat i proposar pactes que no es puguin complir
- l'adopció d'un llenguatge corporal desafiant o que es pugui interpretar com a hostil o amenaçador.
- el contacte físic i la proximitat excessiva. Situeu-vos fora del seu abast a fi de no envair el seu espai personal.
- el contacte ocular prolongat.
- els moviments ràpids i posar-vos d'esquena.

D.- Avaluar el possible risc d'una visita a domicili i escollir la millor opció segons el risc:

- Avisar de l'adreça on s'anirà i emportar-se el mòbil d'urgències (si no se'n té, es recomana tenir-ne)
- Anar acompanyat d'un/a company/a del servei.
- Demanar presència policial a la visita o, almenys, a fora el domicili.
- En els casos extrems que no es puguin fer la visita a domicili, es citarà la persona al servei.

8.3 Actuació del treballador/a i el servei davant d'una situació d'agressió i/o violència:

A.- Si no es pot resoldre la situació ràpidament, cal seguir les pautes següents:

- Fugir de la situació.
- Trucar i/o demanar ajuda als vigilants de seguretat i/o als companys.
- Informar de qualsevol incident violent el vostre superior immediat.

B.- Si no es veu cap possibilitat de controlar la situació i persisteix el perill, es recomana:

- Intentar sortir de l'espai en què ens trobem, però no de forma precipitada; cal planificar mentalment com sortir.
- Posar-se tan a prop com sigui possible de la porta de sortida.
- Obrir la porta i deixar-la oberta.
- Procurar no donar mai l'esquena a l'usuari.

C.- Si ja s'ha produït l'inici de l'agressió, l'opció més recomanable és no resistir-se i cridar per demanar ajuda:

- Demanar ajuda als companys del centre o a la Policia Local, si s'escau.

D.- Si l'usuari protagonista de la situació violenta és una persona amb trastorns mentals (perquè ja és coneguda pel servei, perquè se'n té coneixement per informes o per informacions d'altres companys), caldrà tenir en compte, a més de totes les consignes recollides fins ara, alguns matisos en funció de si el pacient es mostra:

Violent/agressiu:

- Retirar els objectes potencialment perillosos de la sala i especialment els que estan sobre les taules.
- Evitar que hi hagi moviment de persones al despatx, però també estar sols i aïllats (és preferible fer l'entrevista entre dos o bé alertar els companys que estiguin propers).
- Posar límits a la situació amb fermesa, però sense violència.
- Valorar el risc potencial de suïcidi.
- Mostrar a l'usuari esperança i empatia.
- Assegurar-li que més endavant es trobarà millor.
- Ajudar-lo a identificar el motiu de la seva actitud.
- Demanar ajuda sanitària urgent (112) si és necessari que rebí atenció mèdica o farmacològica.
- Avisar a la Guàrdia Urbana només quan sigui absolutament necessari.

Agitat:

- Tranquil·litzar-lo verbalment, parlar-li de forma clara i calmada.
- Donar sensació de seguretat, mirar-lo als ulls i dir-li pel seu nom.
- Animar-lo a expressar verbalment el que li passa.

- No deixar sol el pacient.
- Deixar-li espai físic suficient.
- Demanar ajuda sanitària urgent si és necessari que rebi atenció mèdica o farmacològica.

Delirant:

- Valorar els nivells d'angoixa i afavorir la tranquil·litat.
- Orientar-lo en el temps i l'espai.
- Mostrar interès i atenció pel que diu, però sense provocar-li idees delirants.
- Evitar la confusió i orientar-lo a la realitat.
- Disminuir els estímuls sensorials (sorolls al despatx, interrupcions...).
- Posar-se en contacte amb l'equip de salut mental de referència o adreçar-lo al servei d'urgències psiquiàtriques que li pertoqui. Si això no és possible, demanar ajuda sanitària urgent (112) si és necessari que rebi atenció mèdica i farmacològica.

Amb crisi d'ansietat:

- Intentar disminuir el nivell d'ansietat.
- Afavorir la respiració lenta i profunda.
- Donar confiança i seguretat.
- Adreçar al servei d'urgències més proper o demanar ajuda sanitària.

Intoxicat per drogues o medicació:

- Demanar ajuda sanitària urgent si és necessari que rebi atenció mèdica i farmacològica i valorar una possible hospitalització.

8.4. Actuació de les forces de seguretat i suport al professional afectat:

És important que prèviament cada equip de treball acordi unes consignes internes entre els seus membres, especialment en decidir que en el moment que es produeixi una agressió:

- Quina persona decideix i avisa a les forces de seguretat
- Quina o quines persones s'han de desplaçar al centre on ha sonat l'alarma.

Un cop s'ha produït l'agressió és important seguir una pauta d'actuació que sigui clara i que hagi estat consensuada entre els professionals i l'organització. Algunes propostes d'actuació en aquest sentit són:

- 1) Avisar a les forces de seguretat i fer ús dels sistemes de seguretat i d'avís del centre (timbres, alarmes...) amb la finalitat de donar a conèixer l'incident.
- 2) Facilitar atenció sanitària, si s'escau, al professional agredit i emetre un comunicat de lesions, des del servei d'urgències o de la mútua de referència del treballador. Caldrà recollir la documentació necessària sobre l'incident (informe mèdic, de desperfectes...) per si cal adjuntar-ho en cas de fer una denúncia.

3) Comunicar l'agressió al responsable del centre perquè en tingui coneixement i adopti les mesures oportunes. És important que tots els membres de l'equip en tinguin coneixement i puguin donar suport al company agredit i al mateix temps rebre suport com a grup per part dels responsables o directius del servei o organització.

4) Valorar la necessitat de suport psicològic al professional. Habitualment les agressions físiques o les amenaces greus provoquen sentiments molt diversos, especialment ansietat lligada a la por que un incident similar pugui repetir-se. Poden donar-se també sentiments d'indefensió, aïllament, vulnerabilitat i culpabilitat, que acaben afectant no només la vida laboral del professional, sinó també la personal i familiar. És molt important donar una resposta ràpida de suport que li permeti refer-se d'aquest fet traumàtic.

8.5 Actuació del servei:

- Els/les treballadors/res dels SSB estan obligats/des a comunicar als seus responsables qualsevol infracció de les tipificades en el punt 9, i especialment, els incidents que impliquin amenaces o qualsevol tipus de violència (verbal, física, psicològica o sexual) per part d'una persona usuària del servei, tant si aquestes es produeixen dins les dependències del SSB com en qualsevol altre lloc (domicili de l'usuari, carrer, ABS, etc.) sempre que es produeixin mentre s'estan exercint les funcions derivades del lloc de treball o per motiu del càrrec que ocupa, encara que siguin fora de l'horari habitual de treball.

- La comunicació d'aquests incidents amb violència serà per escrit a través **d'un informe d'incidències**.

Aquest informe es redactarà el mateix dia dels fets o, com a molt tard, l'endemà. Tots els/les treballadors/res que hagin intervingut, d'una o altra manera en l'incident, hauran de fer l'esmentat informe.

- Els incidents més lleus que es produeixin a recepció i que no comportin cap perill pels treballadors/es, per la resta d'usuaris o per ell mateix, es registraran de la forma que cada SSB tingui establerta.

- El responsable del servei revisarà l'informe d'incidències i el farà arribar al responsable de la comissió disciplinària.

- El responsable de la comissió avaluarà la gravetat dels fets i en funció d'aquesta gravetat convocarà una reunió de la comissió en la que es decidiran les mesures a emprendre. Aquesta reunió es farà el mateix dia o, com a molt tard, l'endemà dels fets.

- En la reunió de la comissió disciplinària caldrà avaluar l'aplicació del règim sancionador o si no n'hi ha s'aplicarà el d'aquest protocol i si cal o no posar denúncia.
- La comissió portarà el **registre de les infraccions i les sancions** on s'hauran de registrar tots els incidents que li facin arribar els professionals. Aquest registre permetrà fer el seguiment dels casos i de les sancions aplicades.
- Es demanarà sempre al/la professional afectat si vol posar-la ell/a la **denúncia**. Si la posa el mateix professional l'ajuntament hi posarà tots els mitjans necessaris perquè ho pugui fer, comptant, si cal, amb el suport jurídic (assessorament i acompanyament d'advocat) i un representant de la institució farà l'acompanyament en tot el procés. En cas que no vulgui posar denúncia, i que la comissió disciplinària valori que cal posar-la, ho farà l'alcalde de l'Ajuntament, evitant així la personalització del conflicte en el/la professional.
- Les mesures que prengui la comissió disciplinària seran comunicades als/les treballadors/res afectats/des per escrit, mitjançant el procediment sancionador de l'ajuntament a la persona usuària. En els casos que la sanció suposi la suspensió temporal de la condició d'usuari/a, s'informarà també als Cossos de Seguretat, a la resta de serveis de la xarxa que estan intervenint en el cas i al regidor/a de SSB.
- El SSB tindrà un registre de sancions i un arxiu amb els expedients sancionadors dels usuaris.
- Els/les professionals han de comunicar totes les infraccions recollides en el règim disciplinari al/la responsable del servei, que al seu torn ho comunicarà a la comissió disciplinària, sigui quina sigui la gravetat; ja que és la comissió qui controlarà el registre d'infraccions i, per tant, podrà valorar la reincidència.

9. RÈGIM SANCIONADOR: INFRACCIONS I SANCIONS ADMINISTRATIVES.

Qualsevol vulneració dels deures i de les obligacions que el present protocol fixa per a les persones usuàries de serveis socials, constitueix una infracció administrativa.

A. Són infraccions lleus:

- a) Les infraccions que no estan qualificades com a greus o molt greus.
- b) No facilitar a l'entitat o a l'òrgan de l'Administració corresponent les dades que els requereixen.
- c) No comparèixer en la data fixada davant l'Administració competent de la prestació, quan aquesta els ho requereixin.

- d) Mostrar manca de consideració i de respecte vers el personal del SSB, els altres les persones usuàries o els visitants (cridar, utilitzar un llenguatge corporal amenaçant o intimidatori, presentar-se al servei sota els efectes de consum d'alcohol o altres substàncies tòxiques, etc.).
- e) Promoure o participar en discussions que perjudiquin la convivència al servei.
- f) Utilitzar de forma inadequada les instal·lacions, mitjans i serveis o pertorbar les activitats del mateix alterant les normes de convivència i respecte mutu.
- g) Negar-se a abandonar les dependències del servei quan li és requerit.

B. Són infraccions greus:

- a) Reincidir en la comissió d'infraccions lleus.
- b) Falsejar dades a l'Administració
- c) No comunicar a l'Administració els canvis o les alteracions e les circumstàncies o dels requisits que van determinar la concessió de la prestació.
- d) Produir danys a les instal·lacions del servei de manera intencionada.
- e) Alterar greument la convivència al servei.
- f) Insultar i/o amenaçar als professionals del servei, les altres persones usuàries o els visitants.
- g) Incomplir els pactes del contracte assistencial.

C. Són infraccions molt greus

- a) Reincidir en la comissió d'infraccions greus.
- b) Falsejar dades a l'Administració si la falsedat ha estat determinant per a accedir a la prestació.
- c) Tenir un comportament incívic i agressiu, d'una manera continuada, que comporti un risc per als les persones usuàries i per al personal i que faci inviable la convivència al centre.
- d) L'agressió física o psicològica als/les treballadors/res del servei.
- e) Sostreure béns del servei, dels professionals o de la resta de persones usuàries o visitants.
- f) Incomplir de forma reiterada els pactes del contracte assistencial.
- g) No destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.

Sens perjudici d'altres responsabilitats que es puguin derivar, les sancions que es podran imposar a aquelles persones que incorrin en alguna de les faltes mencionades a l'apartat anterior seran les següents:

- a) Per faltes lleus: amonestació per escrit, entregada en mà (per la responsable de l'àrea corresponent o pels cossos de seguretat, depenent del cas). En els casos que es cregui

convenient, es farà arribar a la persona usuària per correu certificat. En el cas que la falta comesa sigui la promoció o participació en discussions, es podrà considerar sancionar a la persona usuària amb la suspensió de l'atenció per part del nostre servei per un període màxim de 15 dies naturals.

- b) Per faltes greus: suspensió temporal d'un mínim d'un mes fins un per un màxim de 12 mesos efectius de la prestació o servei, i de la condició d'usuari. En el cas de recursos puntuals, com per exemple, les ajudes d'aliments, pot suposar la pèrdua d'aquest recurs en la propera adjudicació.
- c) Per faltes molt greus: suspensió de la prestació o servei, i de la condició d'usuari, que podrà ser d'un mínim d'un mes fins a l'extensió definitiva.

A l'hora de determinar la sanció corresponent, es garantirà l'adequació deguda entre la gravetat del fet constitutiu de la infracció i la sanció aplicada; es consideraran especialment els criteris següents:

- a) L'existència d'intencionalitat o reiteració.
- b) La naturalesa dels perjudicis causats, és a dir, la gravetat del dany produït, l'alteració social causada i el grau d'afectació que la infracció hagi tingut en la salut i seguretat dels/les treballadors/es.

10. FUNCIONS I RESPONSABILITATS DELS AGENTS IMPLICATS.

Treballador/a

- Notificar l'agressió al/la seu/va coordinador/a.
- Col·laborar en les investigacions de l'accident/incident si pot aportar dades d'interès sobre el succés
- Executar les mesures correctores que se li encomanin.
- Facilitar còpia del full de denúncia, si s'escau, al/la seu coordinador/a.

Coordinador/a o responsable dels Serveis Socials Bàsics

- Proporcionar suport al/la treballador/a agredit/da
- Activar, si és procedent, el comunicat d'assistència a la mútua.
- Notificar, amb l'imprès corresponent al cap d'àrea i al regidor/a de l'àrea en el seu defecte l'incident/accident
- Tramitar còpia, si s'escau, al departament de recursos humans de la denúncia.

Cap d'àrea (en el seu defecte Coordinador/a o Regidor/a)

- Proposar als treballadors i a la comissió disciplinària mesures correctores per tal d'eliminar les causes bàsiques deduïdes en la investigació.
- Distribuir, a tot el personal de la seva unitat, còpia del document "Consells de seguretat i recomanacions per als treballadors".

Servei de Recursos Humans de l'Ajuntament

- Comunicar, amb l'imprès corresponent, a la Mútua la notificació de l'incident/accident, de forma urgent.
- Comunicar i trametre còpia de la denúncia presentada pel treballador a les autoritats competents, si és el cas.
- Incloure en el Pla anual de formació la realització de les activitats
- Preveure, en l'elaboració dels seus plans d'actuació anual i pressupostos, les accions concretes destinades a millorar la prevenció d'agressions en els seus centres i incorporar-hi, així mateix, les mesures correctores que sorgeixin com a conseqüència de les investigacions d'agressions dutes a terme per les persones i òrgans assenyalats com a responsables de la seva realització.

Comissió disciplinària

Es constituirà una comissió disciplinària que estarà formada per:

1. El cap d'àrea o coordinador/a dels SSB,
2. el/la responsable o tècnic de recursos humans,
3. el/la tècnic/a de riscos laborals
4. el/la tècnic/ca de seguretat (si n'hi ha), o persona en que delegui cada departament o servei de la comissió.

La comissió disciplinària tindrà com a funcions:

- Convocar les reunions sempre que s'hagi produït una situació de les contemplades en aquest protocol i decidir les mesures a aplicar.
- Crear i portar al dia el registre d'infraccions i sancions.
- Fer d'observatori dels incidents entre usuaris i treballadors dels SSB.
- Proposar altres mesures no contemplades en el protocol si ho creu convenient.
- Fer el seguiment del funcionament del protocol i de fer-ne la memòria anual.
- Programar les accions anuals vinculades a l'aplicació del protocol.
- Prendre les decisions necessàries en cas d'un fet urgent no contemplat en el protocol.
- Dissenyar eines que facilitin i garanteixin la implantació del protocol de protecció.

Anualment, la comissió disciplinària, programarà un seguit d'accions per tal de mantenir al dia l'ús del protocol:

- Revisió de les instal·lacions i dels aparells tècnics.
- Formació adreçada als treballadors.
- Recordatori als usuaris sobre els seus drets i deures, i les normes de convivència.
- Recordatori als/les treballadors/res sobre les mesures i els procediments del protocol.

- Revisió i actualització del protocol tant internament com amb els cossos de seguretat.

11. AVALUACIÓ

Durant l'any, la comissió disciplinària, serà l'encarregada de fer el seguiment del funcionament del protocol.

L'avaluació, però, es farà, com a mínim, amb una periodicitat anual i es contemplarà en la memòria. Els responsables d'avaluar-lo seran els membres de la comissió disciplinària.

Els indicadors que es tindran en compte per avaluar el nivell d'incidents seran els següents:

- Nombre d'informes d'incidents
- Nombre i tipus d'infraccions
- Nombre i tipus de sancions
- Nombre d'usuaris sancionats
- Nombre de treballadors afectats per algun incident

Els indicadors que es tindran en compte per avaluar l'eficàcia del protocol seran els següents:

- Dies que passen entre l'incident i l'elaboració de l'informe
- Dies que passen entre l'incident i la reunió de la comissió disciplinària
- Dies que passen entre l'incident i la sanció
- Disminució dels incidents en relació als de l'any anterior
- Grau de compliment de les sancions
- Nombre de casos en els que s'ha seguit el procediment que contempla el protocol
- Sensació de seguretat dels treballadors (cal pensar com valorar-la: ex. passar una enquesta ara i la mateixa a final d'any)
- Usuaris: buscar alguna instrument per recollir la seva opinió.

12. RECOMANACIONS

1. Cada ajuntament utilitzarà aquest document com a base en el disseny del protocol propi, adaptant-lo a les necessitats i característiques de cada servei.
2. És recomanable que cada protocol disposi d'enquestes de satisfacció que incloguin indicadors sobre la utilitat d'aquest protocol.

13. ANNEXOS

1.- Manual orientativo de prevención y actuación ante agresiones a trabajadores sociales” publicat pel Colegio de Trabajadores Sociales y A.A.S.S.” de Madrid. Any 2010.

2.- Carta de Drets i Deures.
