



Osakidetza

EZKERRALDEA - ENKARTERRI - CRUCES  
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA  
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA  
EZKERRALDEA - ENKARTERRI - CRUCES



# Experiencias en Vigilancia Colectiva

---

Protocolo Violencia. Hospital U. Cruces 2010-14

S. Prevención Osakidetza  
Unidad Salud Laboral  
OSI Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces

- \* Violencia en el trabajo
- \* Material y métodos
- \* Resultados.
- \* Conclusiones y Propuestas de mejora.

\* Índice

# \*Violencia en el trabajo



# INTRODUCCIÓN

La violencia en el lugar de trabajo :

*"Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma".*

**Organización Internacional del Trabajo. Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla. Ginebra, octubre 2003.**

# ANTECEDENTES:

Según la OMS la violencia laboral afecta prácticamente a todos los sectores y categorías de trabajadores, el sector de la atención de salud corre un riesgo grave.

La violencia en este sector puede ser casi la cuarta parte del total de la violencia que tiene lugar en el trabajo.

**Organización Internacional del Trabajo /Consejo Internacional de Enfermeras/Organización Mundial de la Salud/Internacional de Servicios Públicos. Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Ginebra, 2002.**

# ANTECEDENTES:

En España según la quinta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo (EWCS 2010) , en el sector servicios , el 1.3% de los trabajadores han sido victimas de violencia física durante el ultimo año y el 5.3% han sido sometidos a amenazas o comportamiento humillante durante el último mes.

**European Working Conditions Survey,**  
[http://www.eurofound.europa.eu/surveys/smt/ewcs/ewcs2010\\_13\\_05\\_es.htm](http://www.eurofound.europa.eu/surveys/smt/ewcs/ewcs2010_13_05_es.htm)

# Protocolo Violencia en el trabajo:

- Primer protocolo enero 2003.
- Actualmente 2<sup>a</sup> revisión en 2009.

# Protocolo específico

# ¿Cómo actuamos en la UBP?:

- Identificación y cuantificación de las situaciones de violencia en el trabajo.
- Consideración laboral de incidentes y accidentes.
- Adopción de las medidas correctoras pertinentes para evitar nuevos episodios de violencia y/o minimizar el efecto negativo en los trabajadores en los casos no evitables.
- Facilitar Asesoramiento legal.

# DEFINICIÓN:

**Violencia interna:** es la que tiene lugar entre los trabajadores, incluidos directores y supervisores.

**Violencia externa:** es la que tiene lugar entre trabajadores y toda otra persona presente en el lugar de trabajo.

**Organización Internacional del Trabajo. Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla. Ginebra, octubre 2003.**

# TIPO DE AGRESIÓN:

### **Agresión física:**

Acción de violencia física sufrida por un trabajador en el desempeño de su trabajo, conlleve o no lesión.

### **Agresión verbal y actitudes amenazantes:**

Acción de intimidación en la que se manifiestan posibles riesgos para la integridad física y/o psíquica del trabajador, su familia o sus bienes.

### **Otras situaciones de violencia en el trabajo:**

Se deberán considerar todas aquellas situaciones que puedan suponer un riesgo potencial para la seguridad o la salud de uno o varios trabajadores.

# CONSIDERACIÓN LABORAL:

**Incidente:** Agresiones menores u otras situaciones de violencia que no produzcan lesión física ni repercusión en la esfera psicológica del trabajador.

**Accidente sin baja:** Agresiones u otras situaciones de violencia que produzcan lesiones físicas y/o repercusión en la esfera psíquica del trabajador que no le imposibiliten para el desarrollo de su trabajo habitual.

### **Accidente con baja:**

- Agresiones u otras situaciones de violencia con daño físico: aquellas que imposibilitan para el desarrollo del trabajo habitual.
- Agresiones u otras situaciones de violencia con daño psicológico: Cuando el trabajador refiera repercusión importante en la esfera psíquica y a juicio del médico responsable no pueda continuar con el desarrollo de su trabajo habitual.

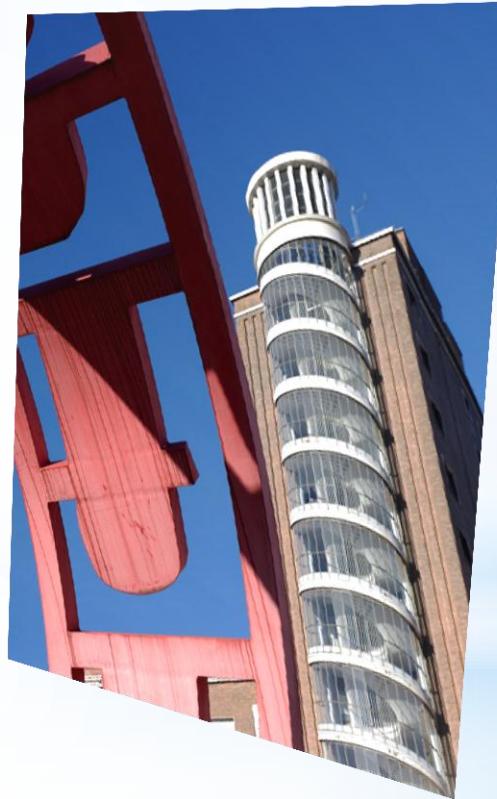
# Consecuencias para los trabajadores:

Para los trabajadores :

- ✓ lesiones físicas leves/graves e incluso la muerte
- ✓ inhabilitación física temporal y permanente
- ✓ trauma psicológico .

Para la organización pueden observarse resultados negativos como:

- ✓ baja moral del trabajador
- ✓ estrés laboral progresivo
- ✓ mayor rotación de personal
- ✓ absentismo laboral
- ✓ entorno de trabajo hostil o de clima laboral dañado.



# \*Material y métodos



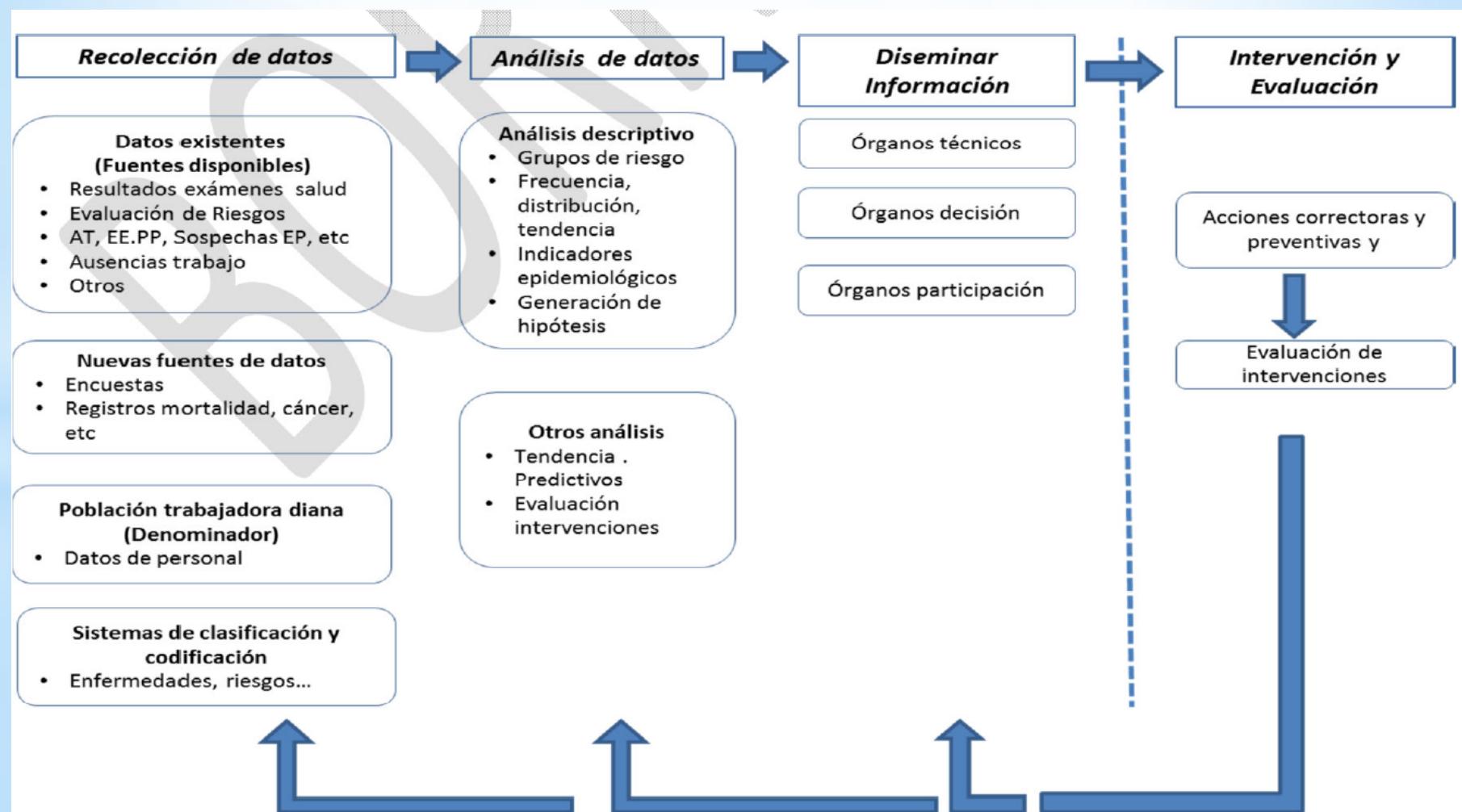
## Material y métodos

**Protocolo Violencia**

**Hospital especializado de tercer nivel**

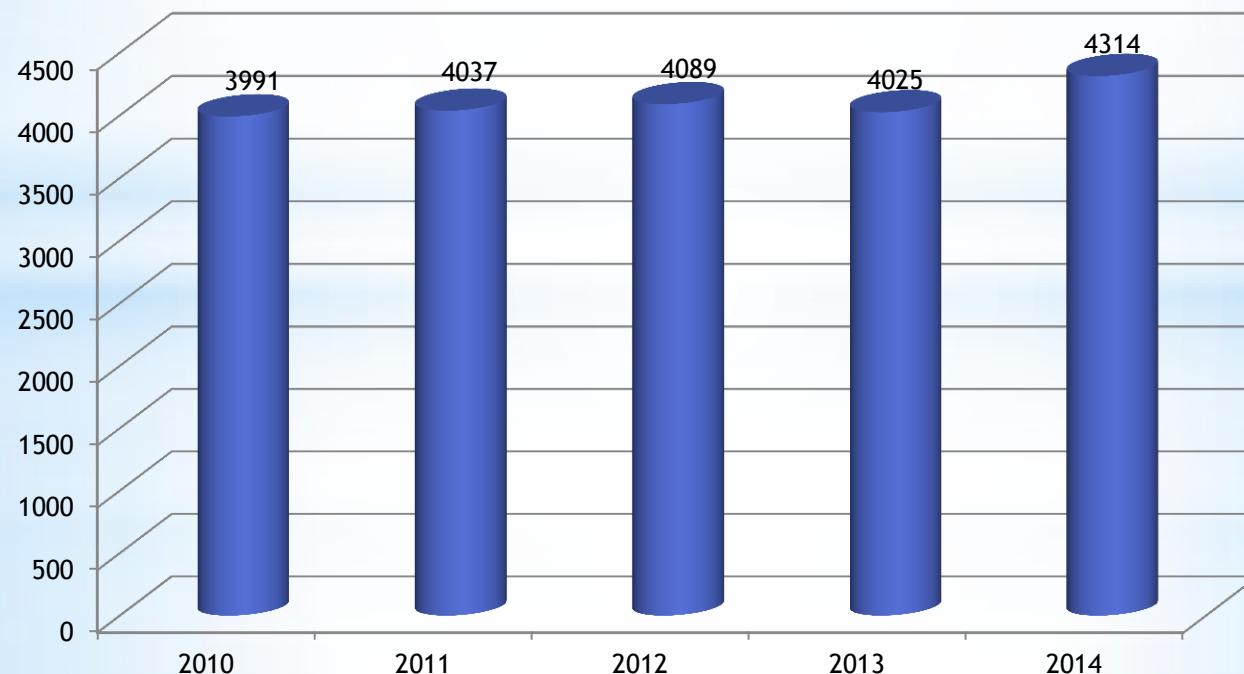
**Años 2010-2014**

# Material y métodos

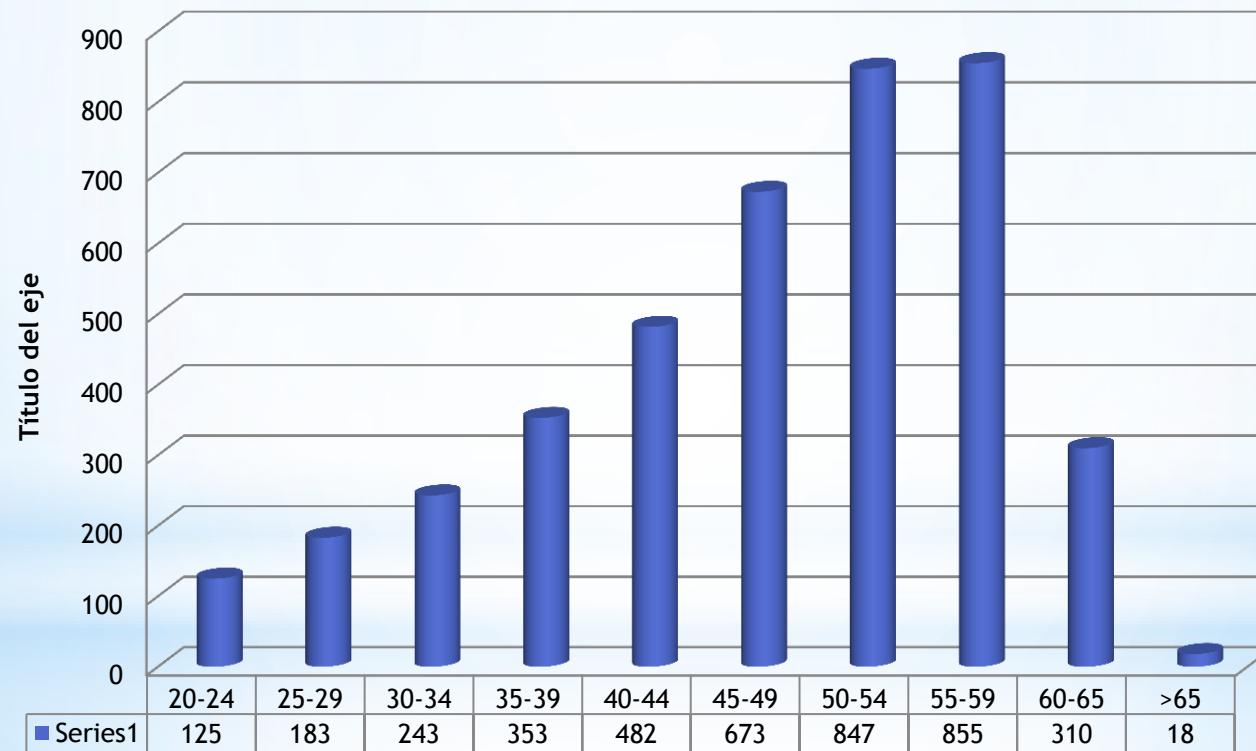


# Hospital Universitario Cruces :

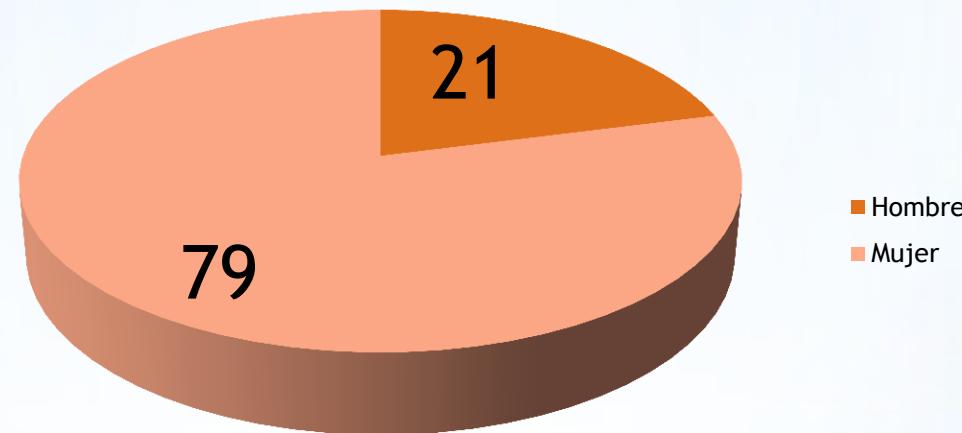
## Plantilla (fijos +interinos)



### Grupos de edad. Año 2013.



## Material y métodos



- \* SAP-EHS. Común a todo Osakidetza
- \* Analizan los datos por:
  - \* Año
  - \* Sexo
  - \* Trabajador: Edad, Sexo, Categoría Profesional, Servicio , Hora y turno de trabajo, Tipo de contrato
  - \* Características del agresor
  - \* (agresión voluntaria)

\* **Datos**

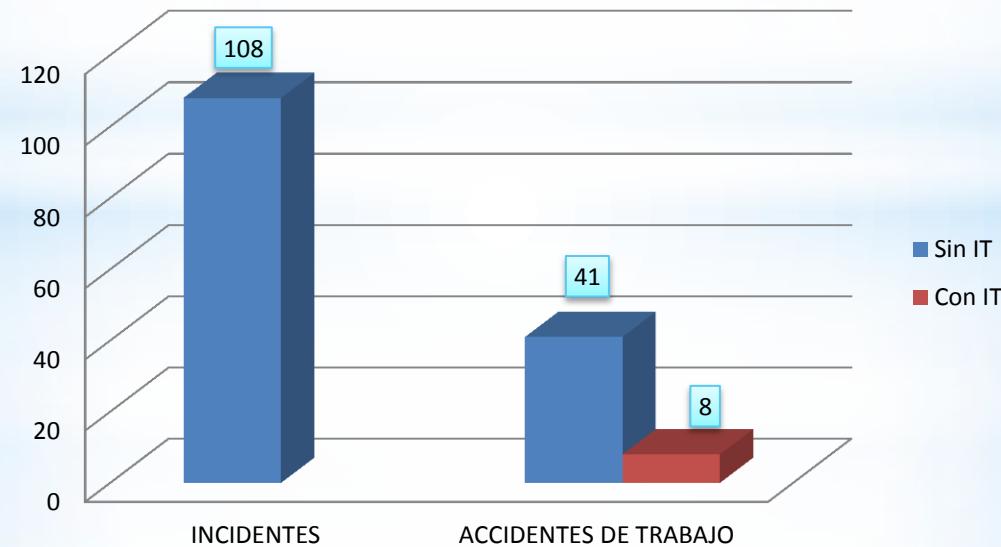
# \*Resultados



## Resultados

# Globales :

## CONSIDERACIÓN LABORAL



## Resultados

- \* En caso de AT, los agresores tenían los antecedentes siguientes:
  - \* 18 enfermedad psiquiátrica.
  - \* 16 Pacientes desorientados.
  - \* 1 con signos de embriaguez.
  - \* 6 Sin ningún antecedente destacable.

\*AT sin baja

\* 85 días

\* En caso de AT con baja, los agresores tenían los antecedentes siguientes:

- \* 5 pacientes de psiquiatría.
- \* 2 desorientados.
- \* 1 sin antecedente.

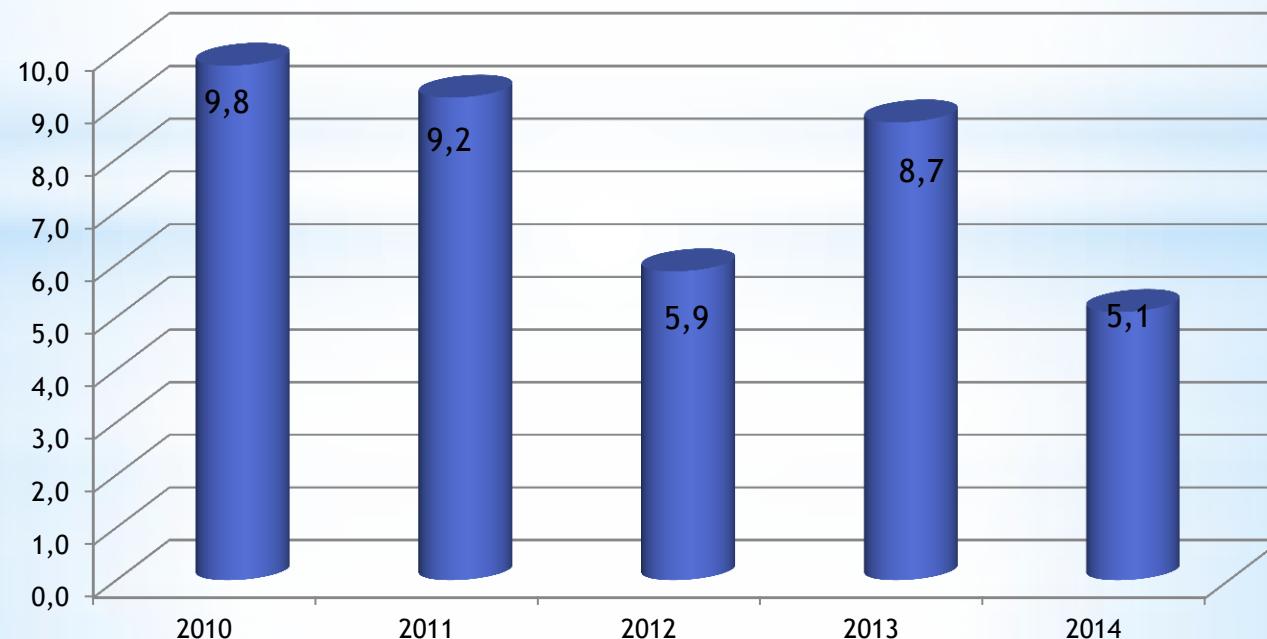
\* Diagnósticos:

- \* 2 Síndrome ansioso
- \* 2 golpes en pecho
- \* 1 esguince de tobillo
- \* Contusiones menores.

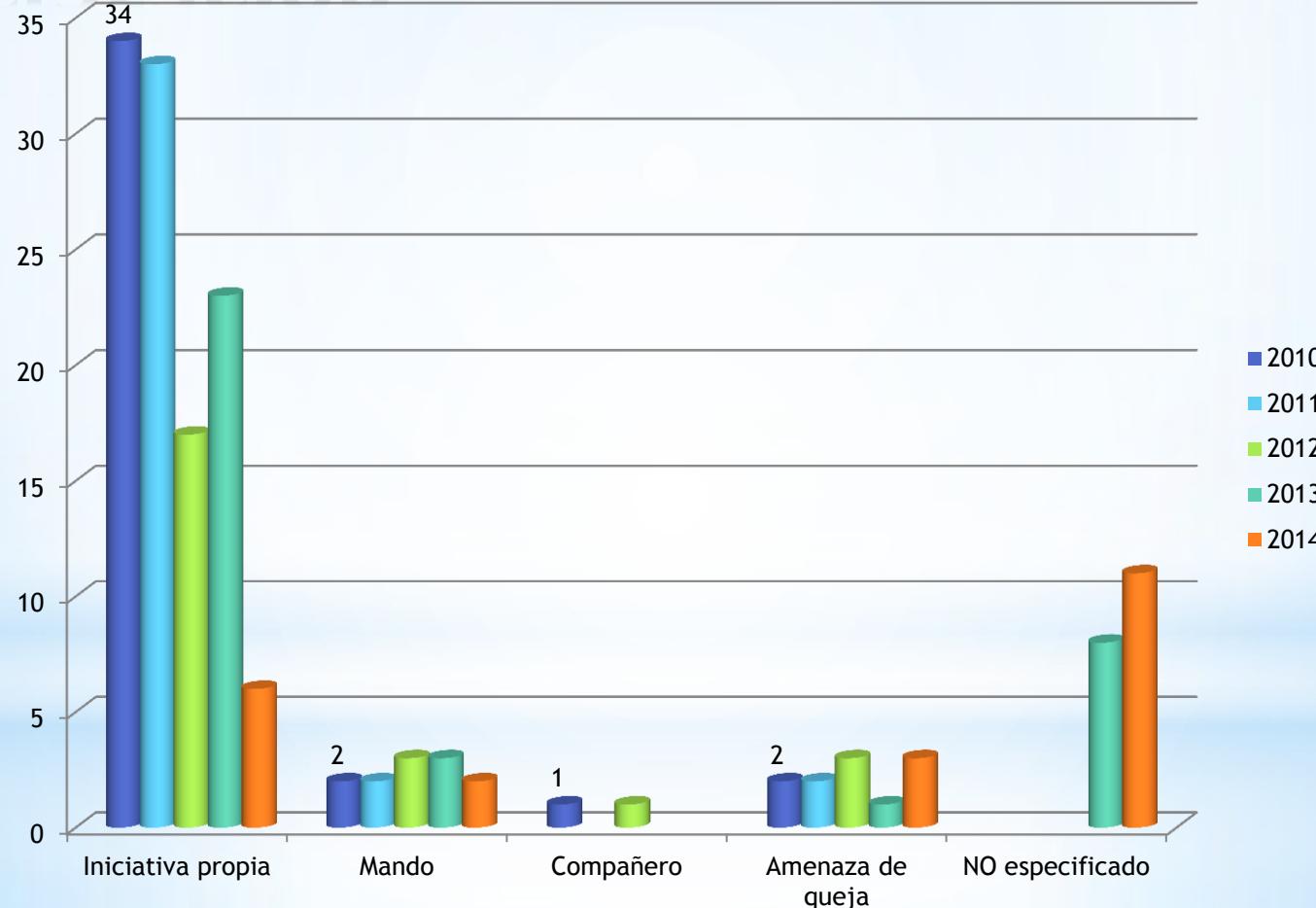
**\*AT con baja**

# Evolución anual

## I. Incidencia



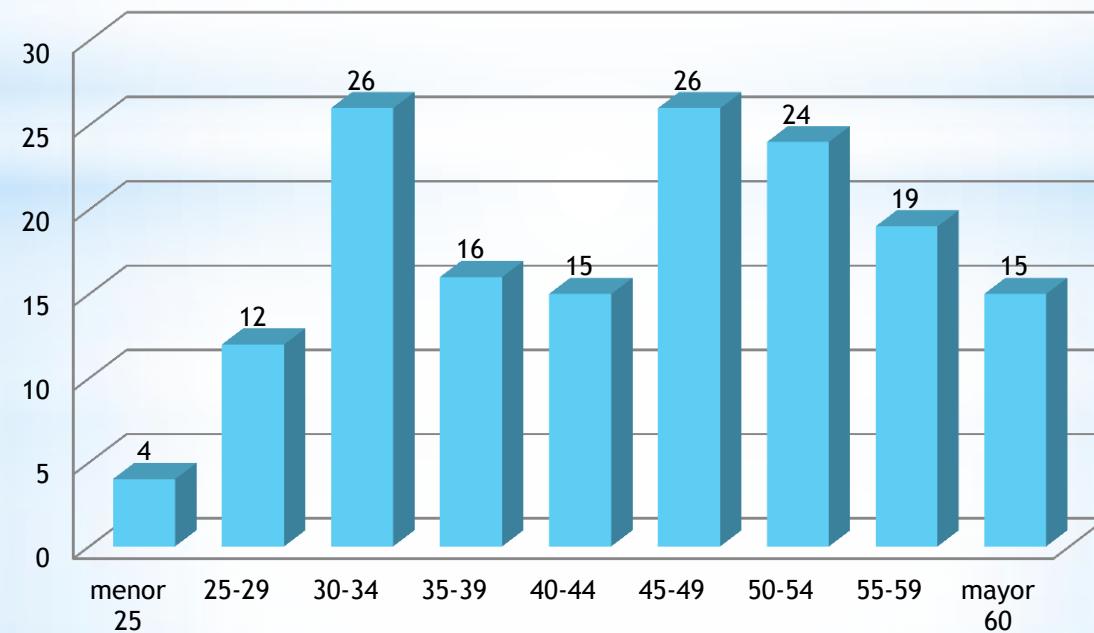
# Declaración



## Resultados

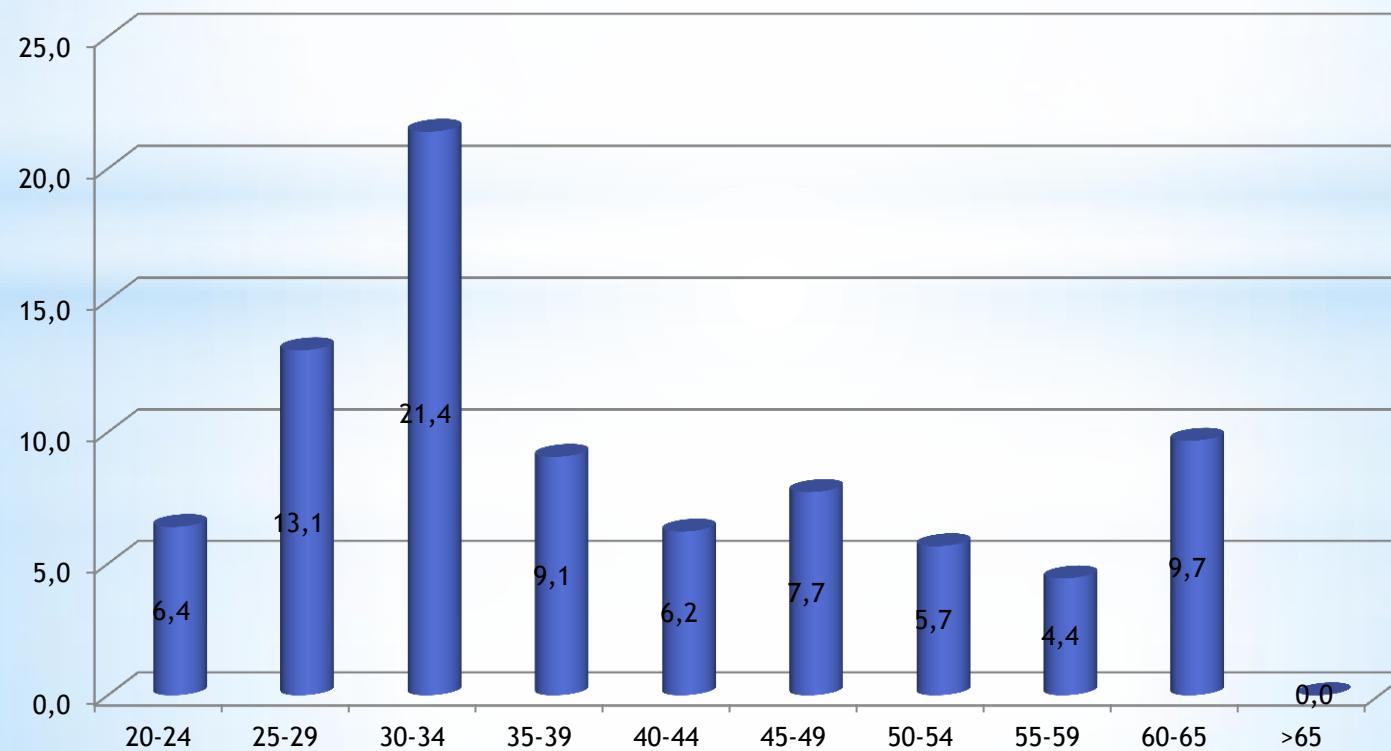
# Edad :

### Agresiones por grupo de edad



# Edad :

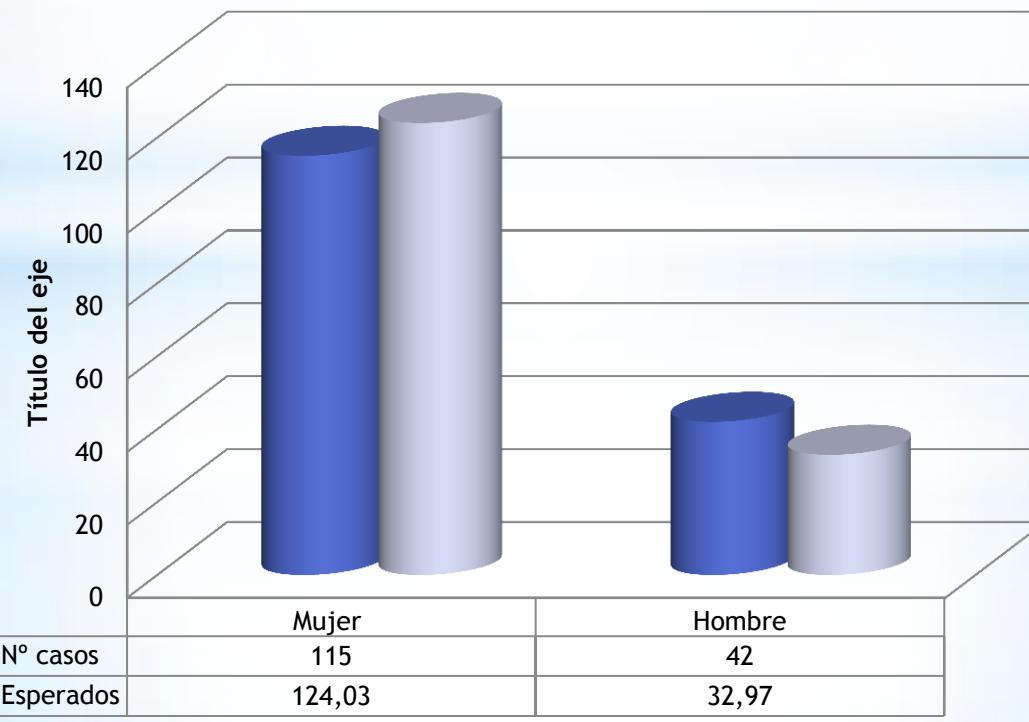
## Incidencia anual media por grupos de edad



## Resultados

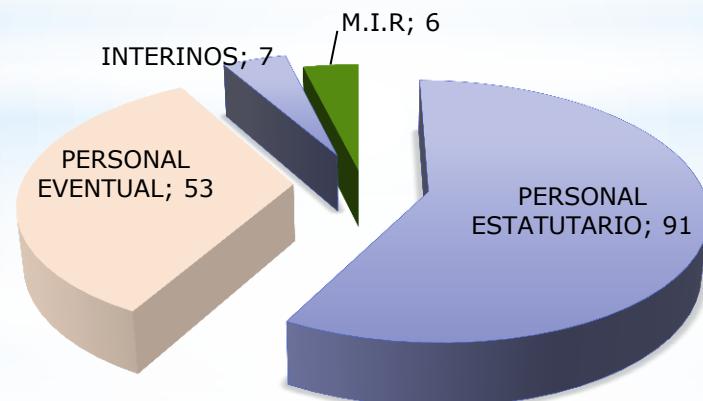
**Sexo :**

### Nº casos- Nº Casos esperados



# Tipo de contrato :

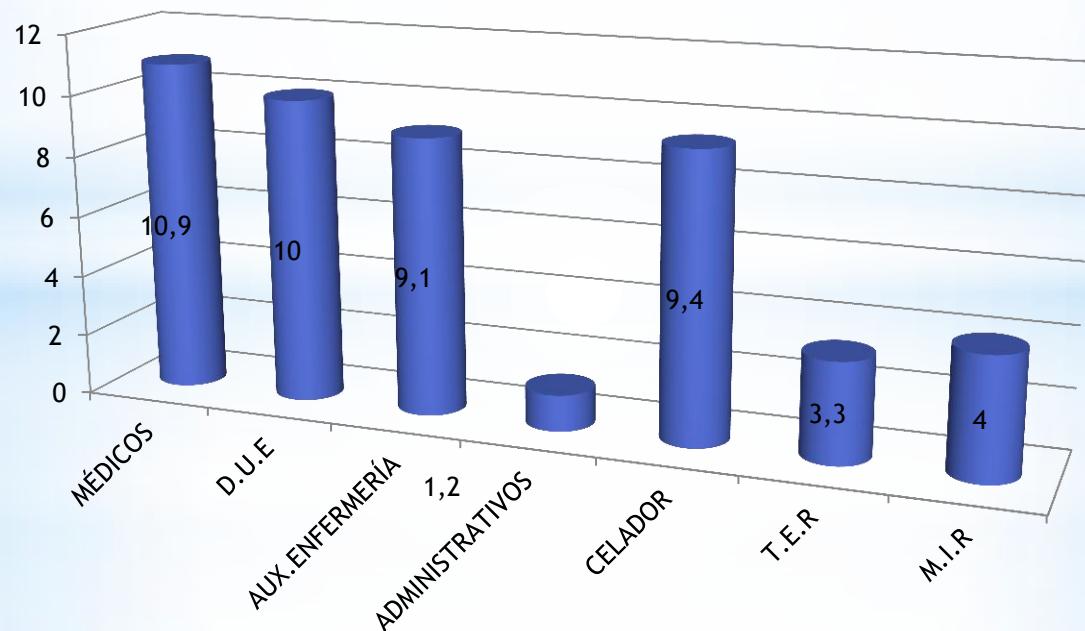
## TIPO DE CONTRATO LABORAL



## Resultados

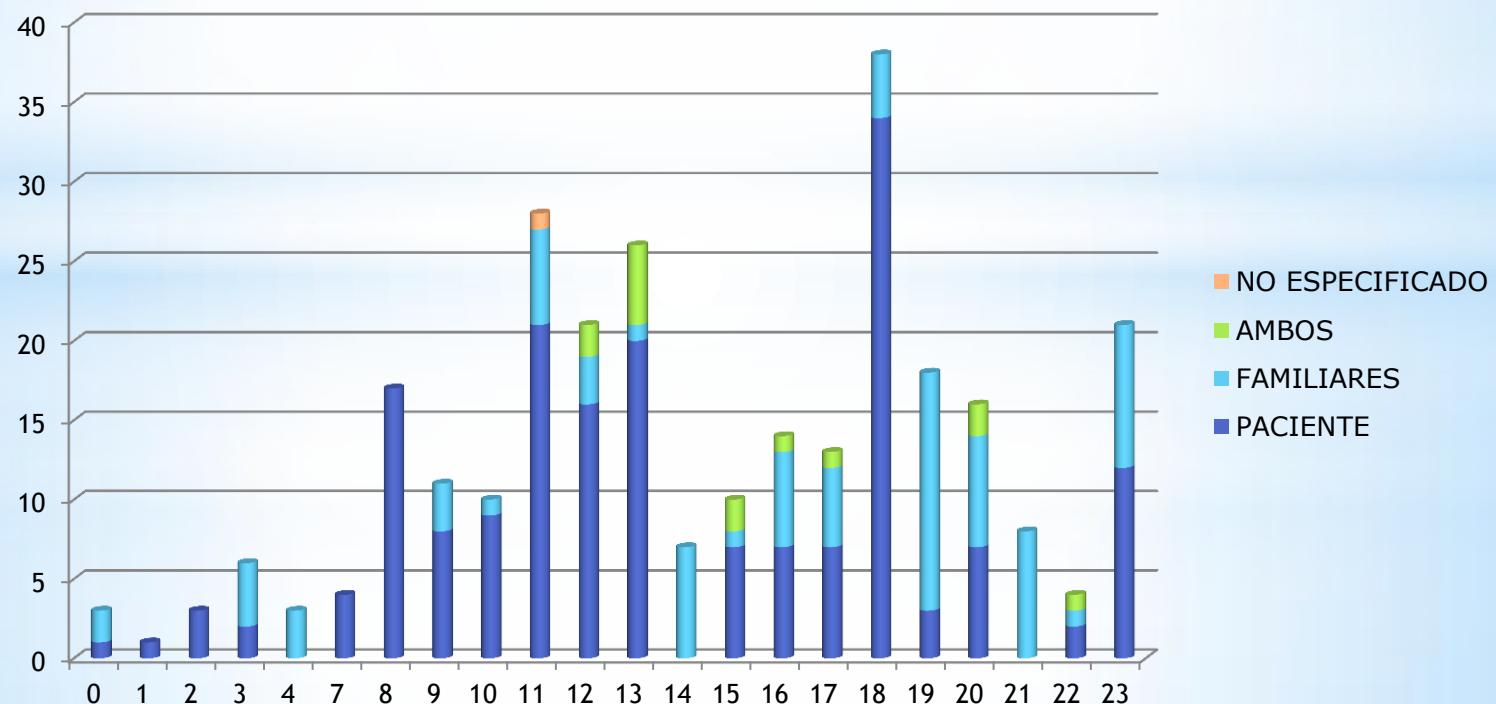
# Tipo de trabajo :

## PERSONAL SANITARIO



# Hora y tipo de agresor :

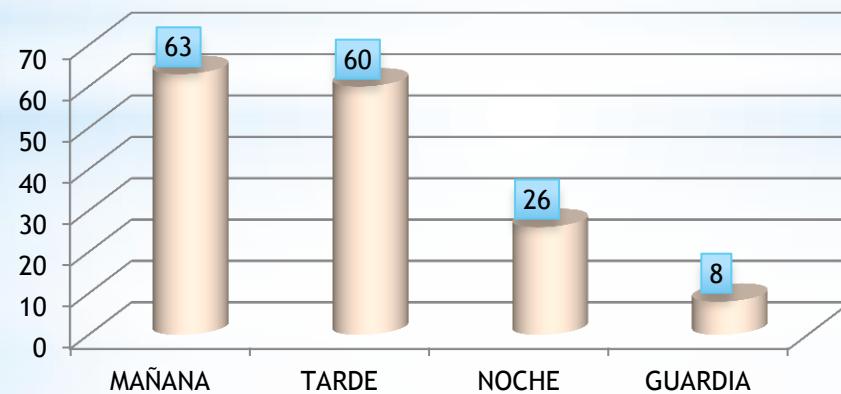
## Hora del día y TIPO DE AGRESOR



## Resultados

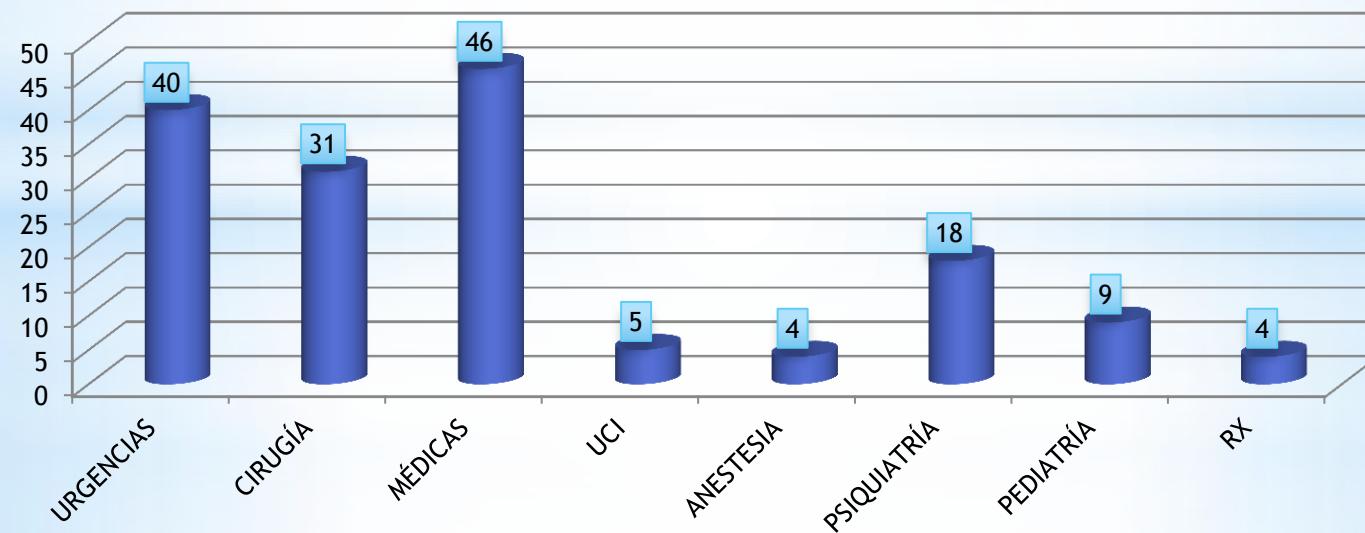
# Turno de trabajo:

## AGRESIONES POR TURNO DE TRABAJO



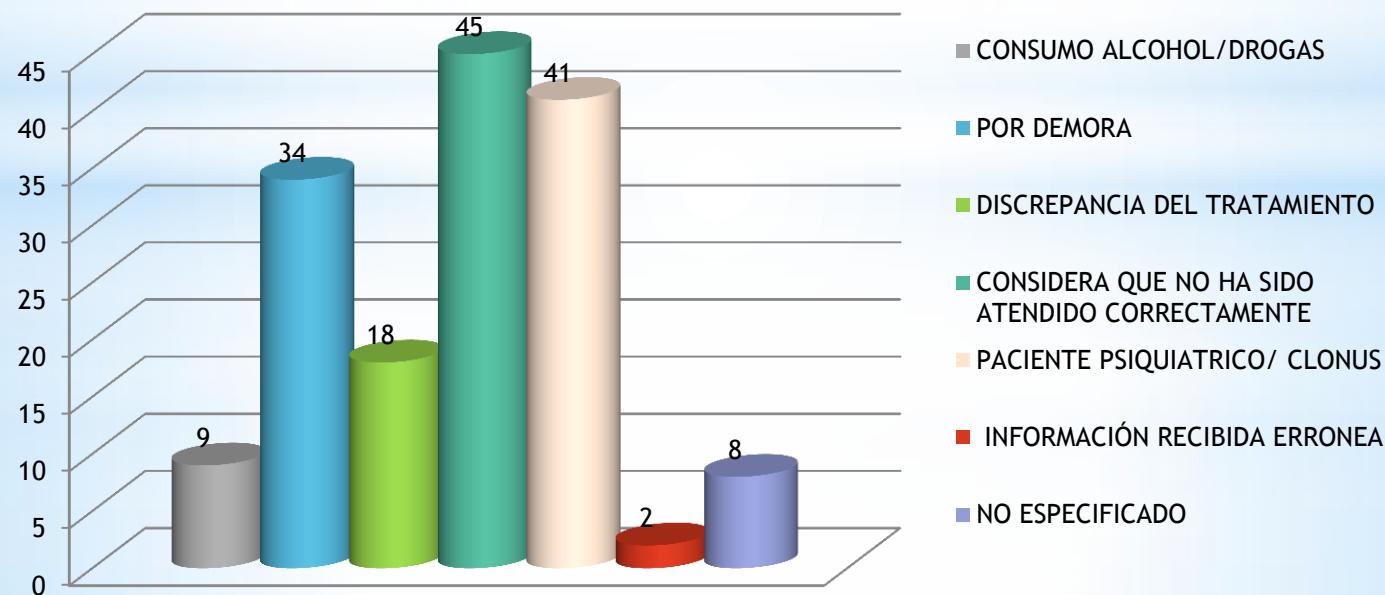
# Áreas de Trabajo:

## AGRESIONES POR ÁREA DE TRABAJO



# Agresor:

## CAUSA DESENCADENANTE



# \*Conclusiones y Mejora



- \* Los accidentes con secuelas han ocurrido especialmente en pacientes con antecedentes psiquiátricos o neurológicos.
- \* NO hemos podido diferenciar en muchos casos el término agresión voluntaria
- \* La evolución anual tiende hacia el descenso, sobre todo en la declaración del propio trabajador.

\* **Conclusiones**

- \* Los jóvenes son los que han declarado más incidentes.
- \* Los hombres han tenido una tasa de incidencia mayor.
- \* Los sanitarios (médicos, enfermeras, auxiliares y celadores) han tenido una tasa similar y mucho mayor que los administrativos.

\* **Conclusiones**

- \* El turno de trabajo de tarde ha centralizado las agresiones.
  - \* La gran mayoría de incidentes se deben a problemas en la información o no sentirse bien tratado.
  - \* Los accidentes con lesión se relacionan en gran medida con patologías de la esfera mental.
- \* **Conclusiones**

\*Y ahora ...

- \* Introducir como objetivo el análisis global de los incidentes.
  - \* Estandarizar la información.
  - \* Valorar la introducción de agresión voluntaria.
- 
- \* Mejoras en el protocolo**

\* Jóvenes.

\* Psiquiatría.

\* Turno de tarde.

\* Grupos de riesgo

- \*Continuar con el resto de fases:
  - \*Buscar vías de mejora conjuntamente
  - \*Diseminar la información.
  - \*Implementar y reevaluar las acciones propuestas

**\*Continuar**

# Eskerrik asko

Bilbon, 2015.eko irailaren 25a