

Comunicació, investigació i prevenció d'incidents hostils en el treball

Objecte

L'objecte d'aquest protocol és definir la metodologia per comunicar, investigar i analitzar els incidents hostils dels treballadors de l'EAP Dreta de l'Eixample.

Camp d'aplicació

L'abast d'aquest procediment recau sobre tot el personal de l'EAP Dreta de l'Eixample.

Definicions i terminologia

Conflicte: Situació que succeeix entre almenys dues parts interdependents i que es caracteritza per unes diferències percebudes sobre la mateixa realitat i que les dues parts avaluen com a negatives. normalment aquestes percepcions són seguides per estats emocionals negatius i conductes que intenten prevaler les unes sobre les altres” N. Katz (en Farré S. Gestión de Conflictos: Taller de mediación. Un enfoque socioafectivo. Barcelona: Ariel; 2004).

Hostilitat: Acte hostil, propi d'enemics Incident violent en el lloc de treball: Definirem com incident violent en el lloc de treball qualsevol actitud que comporti abús verbal o físic, amenaces o altres comportaments d'intimidació, atacs físics intencionats, amenaces verbals o amb una arma ofensiva, coacció o atac sexual comès per un usuari, el seu familiar i/o acompanyant, o entre professionals del Centre.

Amenaça / intimidació: Declaració seriosa o intent d'infringir un dany immediat o en el futur, mitjançant qualsevol paraula, insult, gest o exhibició d'objectes o armes que el professional percebi com un perill clar i real de la seva seguretat i que li pot causar temor, preocupació o incapacitat per executar les funcions laborals.

Coacció: Acció de constrènyer la voluntat d'algun a dir o a fer alguna cosa.

Injúria: Acció o expressió que lesiona la dignitat d'una altra persona, en detriment de la seva fama o atemptant contra la seva pròpia estimació.

Vexació: Ofensa, humiliació, acció de contrariar vivament o mortificar.

Atac / agressió: Qualsevol acte agressiu, ja sigui colpejar, donar cops de peu o cap, empènyer, mossegar, esgarrapar, atacar sexualment o qualsevol mena d'atac físic o verbal dirigit al professional per un usuari, el seu familiar o acompanyant o per part d'un altre professional, que es produeix durant o com a resultat de la prestació d'un deure i dona com a resultat mort, lesió física, perjudici psicològic o dany de la propietat. Inclou l'assetjament sexual, les trucades telefòniques obscenes o amenaçadores i els anònims.

Violència verbal: Qualsevol actitud que comporti abús verbal, amenaces o altres comportaments d'intimidació, coacció, injúria o vexació per part d'un usuari, el seu familiar o acompanyant o per part d'un professional vers un altre professional, relacionat amb la realització de la seva activitat.

Violència física: Qualsevol actitud que comporti abús físic per part d'un usuari, el seu familiar o acompanyant o per part d'un professional vers un altre professional, relacionat amb la realització de la seva activitat professional. Implica contacte físic.

Violència psicològica: Els dos tipus de violència anteriors porten implícita l'agressió psicològica associada que genera al professional.

Dany a la propietat: Qualsevol actitud que comporti robatori, dany mobiliari i/o a les instal·lacions tant del centre com de pertinences dels professionals.

Assetjament psicològic: Exposició a conductes de violència psicològica, dirigides de forma reiterada i perllongada en el temps, cap a una o més persones per part d'una altra/s que actuen enfront d'aquelles des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquica). Aquesta exposició es dona en el marc d'una relació laboral i suposa un risc important per a la salut. (NTP 854, INSHT)

Assetjament sexual: Situació en la qual es produeix qualsevol comportament verbal, no verbal o físic no desitjat, d'índole sexual, amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, especialment, quan es crea un entorn intimidador, hostil degradant, humiliant o ofensiu. (Directiva 2006/54/CE).

Mediació: Es tracta d'un mètode alternatiu de resolució de conflictes basat en un procés mitjançant el qual dos o més persones o grups, a través del diàleg i amb l'ajuda d'una tercera persona imparcial, el mediador, busquen i construeixen solucions satisfactòries per a les parts implicades arribant-se a un acord.

En el procés de mediació, el mediador guia una negociació i orienta en la recerca d'acords satisfactoris, sense prendre decisions sobre quin ha de ser el resultat. Les parts en conflicte són les responsables i les protagonistes de la solució i de l'acord on tots guanyen. La resolució d'una situació de conflicte es converteix per tant en una oportunitat de millora. (Folberg J, Taylor A. mediación: Resolución de conflictos en litigio. DF México: Limusa; 1992.)

Mediador: és un facilitador de la comunicació entre les parts, a diferència d'altres mètodes tradicionals de resolució de conflictes (judicis, arbitratges, conciliacions, inspeccions etc..) no jutja ni dona la solució. El procés s'alimenta de la teoria de la comunicació, de la negociació i la teoria del conflicte. Es basa en principis tan importants com la confidencialitat, la neutralitat, la voluntarietat i la imparcialitat, contribuint així a l'èxit i sostenibilitat dels seus acords. (Folberg J, Taylor A. Mediación: Resolución de conflictos en litigio. DF México: Limusa; 1992).

Responsabilitats

Del treballador

Notificar al seu responsable immediat que ha patit una situació de risc en el lloc de treball. Informar convenientment del succés per facilitar la recollida de dades i la posterior investigació/ anàlisi de l'accident/incident.

Emplenar el comunicat de notificació de situacions de risc en el lloc de treball. (Annex 1)

Metge de Vigilància de la Salut

Valorar la necessitat d'atenció psicològica.

Fer el seguiment dels processos mèdics que puguin generar els danys causats.

Coordinadora i Delegats de Prevenció

Investigar i analitzar l'incident i empena les mesures correctores dins el comunicat d'investigació.

Registrar els comunicats de notificació

Proposar mesures preventives i revisarà l'avaluació de riscos per tal d'afegir-hi, si cal, el risc sobrevingut a la Planificació d'accions preventives.

Comunicarà els resultats de la investigació - anàlisi als implicats

Informa al Comitè de Seguretat i Salut de la investigació dels incidents hostils.

Notificar a l'Associació Mancomunitat Sanitària de Prevenció (aMSP) els accidents que requereixin investigació especial i enviarà el registre trimestral d'accidentalitat.

Tècnic de Prevenció (AMSP)

Assessora sobre el procés a seguir i els metodologies d'avaluació i intervenció a utilitzar.

Investigarà els incidents amb possibles conseqüències greus, els que tinguin diversos afectats, els que el tècnic consideri oportú i sempre que ho requereixi l'empresa i l'autoritat laboral.

Sempre i quan no hagi participat anteriorment en el treball de camp de investigació d'un cas, farà si el cas es susceptible de ser resolt per la via de la mediació, las sessions que requereix el procés.

Comitè de Seguretat i Salut

Revisarà les investigacions de les situacions hostils en el lloc de treball que hagin tingut lloc a l'EAP Dreta de l'Eixample

Proposarà mesures preventives

Metodologia

Metodologia a seguir en cas d'incident hostil entre professional – usuari i/o familiar

Notificació interna

Quan un treballador pateix un incident de risc en el lloc de treball ho ha de notificar al seu responsable, a la Coordinadora o un delegat de prevenció. Emplenarà el formulari intern "Comunicat d'incidents hostils" (annex 1) amb la màxima informació de l'incident i el farà arribar a la Coordinadora o un delegat de prevenció.

Assistència Mèdica

Si li cal assistència mèdica, el treballador es posarà en contacte amb la assistència continuada del centre. Una vegada visitat es realitzarà el control mèdic posterior i s'enviarà la comunicació i/o la derivació a la Mútua d'Accidents Laborals.

Assistència jurídica

Si s'ha cursat denúncia, el servei jurídic assessorarà el treballador i l'informarà dels tràmits a seguir.

Investigació – anàlisi dels incidents

La coordinadora i els delegats investigaran l'incident. El resultat de la investigació es comunicarà a tots els implicats. De la mateixa manera es confrontaran les dades per veure la seva concordança amb la possible queixa presentada a l'atenció usuari.

Registre intern d'accidents

La coordinadora registrarà els incidents. Si s'ha produït baixa laboral s'adjuntarà una còpia del comunicat de baixa.

Metodologia a seguir en cas d'incident hostil entre professionals

Notificació interna

Emplenar el comunicat de situació hostil i informar al seu responsable sinó esta directament implicat, la coordinadora i un delegat.

Assistència mèdica

Si li cal assistència mèdica, el treballador es posarà en contacte amb la assistència continuada del centre. Una vegada visitat es realitzarà el control mèdic posterior i s'enviarà la comunicació i/o la derivació a la Mútua d'Accidents Laborals.

Anàlisi del conflicte

Farà una primera valoració el responsable del treballador sinó esta implicat, la coordinadora i el delegat.

Si s'entén que el cas és susceptible de ser resolt per la via de la mediació ho sol·licitarà al tècnic de l'aMSP i/o a un servei de mediació.

Si no sap si el cas es pot resoldre per la via de la mediació demanarà assessorament al tècnic de l'aMSP per valorar la necessitat d'elaboració d'un informe específic.

Mediació de conflictes

La mediació de conflictes es pot demanar per dues vies:

- Per petició del CSS i/o la direcció.
- Criteri tècnic, recomanació que deriva d'un informe específic.

La direcció del centre o la persona designada farà la sol·licitud de mediació per escrit. Una vegada l'aMSP rep signada la sol·licitud en el termini màxim d'una setmana convida al procés de mediació a les parts per carta. En aquesta carta s'especifica el dia de començament del procés, pot ser que aquest dia es realitzi sessió de pre-mediació per separat.

El començament d'un procés de mediació serà voluntari per qualsevol de les parts i podran aturar el procés quan ho creguin oportú. El procés es guiarà pels principis bàsics de la mediació . Després de la primera sessió les parts en conflicte acordaran conjuntament amb el mediador les dates de les següents sessions. Una vegada finalitza el procés el tècnic mediador, llevat la no autorització de les parts per fer públic els acords, farà un informe amb les següents dades: Antecedents (si cal), Objecte, Metodologia, Descripció del procés: numero de sessions, dates, duració i etapa assolida.

Conclusió: sense acord, acord parcial, acord total.

Si les parts autoritzen la publicació del acord aquest s'inclou a l'informe, Seguiment de la sostenibilitat de l' acord: qui, periodicitat.

Informes específics

Els informes específics es demanen per dues vies:

1. Per petició del CSS i/o la direcció.
2. Criteri tècnic després de rebre un comunicat via coordinador de prevenció o després del seguiment d'una intervenció anterior.

Mètode de treball:

A .Disseny de la metodologia mes adient

B .Recomanacions anteriors al desenvolupament del treball de camp si cal

C. Realització de treball de camp

D. Elaboració d'informe amb proposta de alternatives, intervencions i mesures preventives.

E. Si la alternativa que deriva de l'informe es obrir un procés de mediació es passa al punt anterior.

Depenent del rol del tècnic durant el procés de treball de camp aquest pot sol·licitar que el procés de mediació es realitzi per part d'un mediador aliè a l'organització.

Documentació de referència

- Llei 31/95, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals (LPR) RD 39/1997, de 19 de gener, pel que s'aprova el Reglament dels Serveis de Prevenció.
- Llei 15/2009 de 22 de juliol de mediació del dret privat
- VIIIé Conveni Col·lectiu dels hospitals de la XHUP. Secció 2. DRETS DELS TREBALLADORS VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA EN EL LLOC DE TREBALL. (article 82)
- ORDEN de 20 de junio de 2011, de la Consejera de Educación, Universidades e Investigación, que regula las medidas de Prevención y el procedimiento de Actuación en casos de Acoso Moral y/o Sexista en el trabajo, en el ámbito del
- Departamento de Educación, Universidades e Investigación.

- Farré S. Gestión de Conflictos: Taller de mediación. Un enfoque socioafectivo. Barcelona: Ariel; 2004
- Folberg J, Taylor A. mediación: Resolución de conflictos en litigio. DF México: Limusa; 1992
- Pérez Bilbaó, J; Nogareda Cuxart, C; Martín Daza, F; Sancho Figueroa, T. Mobbing, Violencia física y Acoso sexual. Riesgos derivados de las relaciones interpersonales en el trabajo. INSHT, 2001