

CHECK-LIST ESPECÍFICO DE TOMA DE DATOS

CONTROL PREVENTIVO DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO (VOE)

SECTOR SANIDAD



CHECK-LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS



TOMA DE DATOS: CONTROL PREVENTIVO

Versión
1

ÍNDICE

METODOLOGÍA..... 3

¿CÚALES SON LAS CONDICIONES PREVIAS? (P1) 4

¿QUÉ SE HACE EN LA EMPRESA? (P2)..... 5

¿QUÉ SE HACE EN EL ENTORNO DE LA EMPRESA? (P3) 7

¿QUÉ SE HACE CON LAS PERSONAS DE LA EMPRESA? (P4) ... 9

CHECK-LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS



TOMA DE DATOS: CONTROL PREVENTIVO

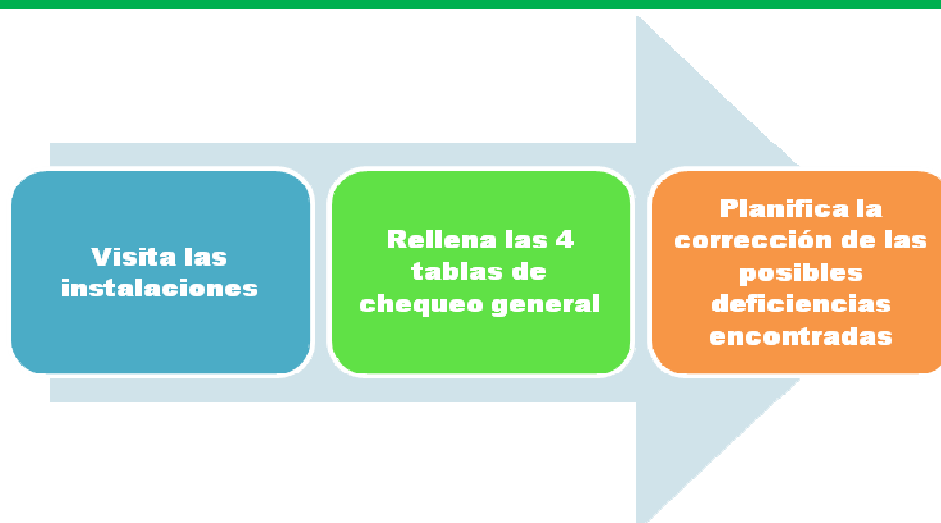
Versión
1

METODOLOGÍA

OBJETO DEL CUESTIONARIO

Este Check-List nos servirá para controlar que las condiciones generales que reúne nuestra empresa sean las adecuadas para prevenir la aparición de incidentes violentos de origen externo.

INSTRUCCIONES DE CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO



El Check-List lo deberá rellenar una persona designada por la empresa que debería contar con formación mínima en materia preventiva (capacitación para las funciones de nivel básico) y VOE. Se recomienda que sea sólo una persona la que introduzca los datos en el Modelo Operativo.

DATOS ADICIONALES A TENER EN CUENTA



Condiciones generales



Condiciones en nuestra manera de gestionar la empresa



Condiciones en nuestro entorno de trabajo



Condiciones en nuestra manera de tratar a nuestros trabajadores



EL CONTROL DE
ESTOS FACTORES
NOS AYUDARÁ A
PREVENIR LA
APARICIÓN DE
INCIDENTES
VIOLENTOS

CHECK-LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS



TOMA DE DATOS: CONTROL PREVENTIVO

Versión
1

POLÍTICA (P1) ¹					
ELEMENTOS		DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN		
			SI	NO	NA
P1-1	POLÍTICA	a. Existe una política de prevención de riesgos laborales con principios relativos a la prevención de la VOE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. Las personas trabajadoras de la empresa conocen la política	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		c. Las personas ajenas a la empresa (usuarios, pacientes y acompañantes, etc.) conocen la política	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		d. La organización dispone de un manual de seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		e. Forma parte de la cultura de la organización la creencia de que la violencia no es una consecuencia inevitable del trabajo, sino que debe ser erradicada del mismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P1-2	EVALUACIÓN DE RIESGOS	a. Las evaluaciones generales de riesgo han identificado factores de riesgos relativos a la VOE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. Se dispone de estudios específicos (evaluaciones de riesgos psicosociales) para los puestos de trabajo especialmente expuestos a VOE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P1-3	PROCEDIMIENTOS	a. Se dispone de un protocolo para tratar la violencia ocupacional de origen externo dentro de la empresa (qué hacer, cuándo, cómo, quién, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P1-4	SISTEMAS DE NOTIFICACIÓN Y REGISTRO	a. Se dispone de un sistema de información y registro de incidentes violentos de origen externo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. Todas las personas trabajadoras saben cómo y dónde informar si ha ocurrido un incidente de VOE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		c. Se emplean los sistemas de notificación y se analizan los registros existentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P1-5	PLANES DE RESPUESTA	a. Se disponen de planes de respuesta para la prevención, manejo y actuación post incidente violento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. Se comprueba periódicamente la eficacia de los planes de respuesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¹ POLÍTICA: aspectos que hacen referencia a la integración de la VOE en la gestión de la prevención de riesgos en la empresa.

CHECK-LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS



TOMA DE DATOS: CONTROL PREVENTIVO

Versión
1

ORGANIZACIÓN (P2)²

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN		
		SI	NO	NA
P2-1	DOTACIÓN DE PERSONAL	a. Se asegura la presencia del personal adecuado (interno o externo a la organización), en número y calificación, para el manejo de situaciones de riesgo. Ejemplos:		
		<ul style="list-style-type: none"> • <u>Periodos de mayor actividad</u>, durante los traslados de los pacientes, las respuestas de urgencia, por la noche, etc. • <u>Las unidades o servicios de mayor riesgo potencial</u>: admisiones, urgencias, cuidados intensivos, etc. • <u>Manejo con pacientes con antecedentes propiciatorios</u> de comportamientos violentos o de actividades con grupos marginados. 		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. El número del personal disponible es suficiente para atender adecuadamente en tiempo razonable y calidad de servicio las demandas de sus clientes, usuarios, pacientes, etc.		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		c. El personal de la empresa está entrenado en la gestión de situaciones que conllevan violencia		
P2-2	ESTILO DE MANDO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		a. El estilo de dirección se basa en la apertura, la comunicación y el diálogo y son prioritarias las actitudes solícitas y el respeto a la dignidad de las personas		
P2-3	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	a. Se han recopilado, distribuido, expuesto y aplicado protocolos, guías, o códigos de conducta en los que se explican las obligaciones y los derechos de los pacientes, familiares y acompañantes		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P2-4	PRÁCTICAS LABORALES	b. Se han dado a conocer las sanciones aplicadas en respuesta a la violencia cometida contra el personal sanitario.		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P2-4	PRÁCTICAS LABORALES	a. La afluencia de pacientes y la planificación de las citas se adaptan a las necesidades y a los recursos disponibles.		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P2-4	PRÁCTICAS LABORALES	b. Los tiempos de espera se reducen al mínimo, existiendo mecanismos de información para los pacientes, familiares y acompañantes.		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

² ORGANIZACIÓN: aspectos que hacen referencia a dotación de recursos, estilos de liderazgo, turnos y horarios, prácticas laborales, etc.

CHECK-LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS**TOMA DE DATOS: CONTROL
PREVENTIVO****Versión
1****ORGANIZACIÓN (P2)²**

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN		
		SI	NO	NA
	c. Las personas trabajadoras que hacen las visitas a domicilio telefonan o escriben para concertar las visitas, prever sus visitas a los sectores problemáticos en determinadas horas del día (por ejemplo, durante la mañana, cuando las drogas se utilizan menos y el estado de embriaguez es menos frecuente)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d. Las personas trabajadoras tienen unos márgenes de flexibilidad para que los pacientes no interpreten las normas y las políticas como obligaciones o limitaciones intolerables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	a. Se prevén tiempos de descanso adecuados en función del horario y turno de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P2-5 HORARIOS	b. Se mantienen horarios de trabajos regulares y previsibles dentro de las posibilidades de la organización y el servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c. El tiempo de espera de las personas atendidas por el servicio es razonable y no genera especiales problemas de descontento entre ellas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CHECK-LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS



TOMA DE DATOS: CONTROL PREVENTIVO

Versión
1

ENTORNO (P3) ³					
ELEMENTOS		DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN		
			SI	NO	NA
P3-1	ENTORNO FÍSICO	a. Los niveles de ruido están en el mínimo posible, evitando la interferencia de comunicación entre las personas trabajadoras y los pacientes, familiares y acompañantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. Los colores de las consultas, salas de espera, servicios, etc. tienen tono y brillantez suave, evitando el malestar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		c. Se evitan los malos olores o se minimizan para evitar el malestar en la relación persona trabajadora y los pacientes, familiares y acompañantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		d. Existe una buena iluminación que mejora la visibilidad (sobre todo en los accesos y en las zonas de aparcamiento, especialmente por la noche)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		e. La temperatura, humedad y la ventilación son adecuadas (En particular donde se reúna mucha gente)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		f. En general, existe un adecuado mantenimiento de todas las estructuras físicas y los accesos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P3-2	ACCESOS	a. Existe un plan o procedimiento de accesos y admisión para pacientes, familiares y acompañantes que incluye aspectos como identificación, limitación de número de personas, accesos a zonas restringidas, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. Se dispone de servicios de vigilancia en zonas estratégicas según el tamaño del centro de salud (entrada principal, cerca del camino de paso de los visitantes, en los departamentos de urgencias, parking, etc....)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P3-3	ESPACIO Y LUGARES DE TRABAJO	a. Entre los visitantes y los pacientes hay espacio suficiente para que sean mínimas las interferencias personales y la creación de tensiones entre visitantes y pacientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. Hay zonas de recepción espaciales y tranquilas, y con espacio suficiente para el personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		c. La calidad general de las instalaciones (grado de conservación de puertas y ventanas, suelo y paredes, cristales, bombillas, lámparas, etc.) es adecuada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		d. Se usan barreras de protección para separar a los pacientes peligrosos de los demás pacientes y del público	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		e. Se ha reservado una sala independiente para los pacientes con perturbaciones emocionales, los pacientes intoxicados, grupos enemigos y otros casos similares (hay que tener presente que, en determinadas circunstancias, el empleo de esa sala puede considerarse una discriminación y agravar la situación)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

³ ENTORNO : aspectos que hacen referencia a entorno físico, accesos, contaminantes ambientales y sistemas de detección y actuación.

CHECK-LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS




TOMA DE DATOS: CONTROL PREVENTIVO

Versión
1

ENTORNO (P3)³

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN		
		SI	NO	NA
	f. Existen salas privadas para entrevistas en situaciones de crisis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	g. Los muebles están distribuidos de forma que no obstaculizan al personal en caso de necesidad de huida del escenario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	h. El personal dispone de salas seguras, que pueden servir de refugio en caso de agresión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	i. Las salas de tratamiento tienen dos salidas y/o están dispuestas de tal manera que permitan una salida fácil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P3-4	MOBILIARIO Y ACCESORIOS			
	a. Los muebles están distribuidos de forma que no obstaculizan al personal en caso de necesidad de huida del escenario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b. En las salas de entrevistas o despachos para atención de situaciones de crisis, el mobiliario es mínimo, ligero, sin ángulos ni bordes pronunciados y está fijado al suelo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P3-5	SALAS DE ESPERA			
	a. Disponen de asientos suficientes y confortables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b. El modo de distribución de su mobiliario facilita una estancia agradable en las mismas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c. En ellas se hace divulgación de material educativo sanitario (videos informativos, dípticos, folletos, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d. En ellas se reduce al mínimo el aburrimiento mediante actividades (por ejemplo, facilitando materiales de lectura, televisión, juguetes para los niños)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P3-6	SISTEMAS DE ALARMA Y VIGILANCIA			
	a. En los servicios, unidades o áreas potencialmente peligrosas existen cámaras de vigilancia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b. En caso de riesgos claros o previsibles, se ha facilitado a las personas trabajadoras sistemas de alarma (teléfonos, buscapersonas, etc.), para que, ante algún problema, alerten a otros compañeros o se lo comuniquen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c. Se emplean sistemas silenciosos para evitar la reacción del agresor (Si no se dispone de esos sistemas, la víctima no utiliza los que tenga antes de que se haya marchado el agresor, para evitar reacciones violentas de éste)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d. Se dispone de un sistema de respuesta fiable para cuando se dispare la alarma (El tipo de sistema de alarma depende de la evaluación del riesgo del sector de que se trate)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CHECK-LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS

	TOMA DE DATOS: CONTROL PREVENTIVO	Versión 1
---	--	----------------------

PERSONA (P4) ⁴					
ELEMENTOS		DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN		
			SI	NO	NA
P4-1	FORMACIÓN	a. El personal de la empresa ha recibido formación específica para hacer frente a la violencia ocupacional de origen externo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. Se imparte la formación de manera inicial (tras la contratación), continua (en plazos previamente programados) y si hay cambios de puesto o condiciones de trabajo relevantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P4-2	INFORMACIÓN	a. Se informa a las personas trabajadoras para ayudarles a reconocer los peligros de la violencia ocupacional de origen externo, actuar de forma adecuada, cambiar su comportamiento actual en caso de no ser adecuado, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. Se informa a las personas trabajadoras para concienciarles de los efectos adversos de la violencia ocupacional de origen externo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P4-3	TRATAMIENTO MÉDICO	a. Existe la posibilidad de tratamiento médico inmediato a los afectados por un incidente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. Todas las personas trabajadoras potencialmente afectadas por la VOE conocen que existe esa posibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P4-4	APOYO PSICOLÓGICO	a. Existe la posibilidad de apoyo psicológico a las personas afectadas por la VOE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. Todas las personas trabajadoras potencialmente afectadas por la VOE conocen que existe esa posibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P4-5	PROMOCIÓN DEL BIENESTAR	a. Se fomenta la costumbre del ejercicio físico regular, unos hábitos adecuados de alimentación y sueño, las técnicas de relajación y las actividades de tiempo libre, especialmente las que conlleven contactos sociales entre las personas trabajadoras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⁴ PERSONA: aspectos que hacen referencia la preparación del personal y el apoyo médico, psicológico y jurídico de la persona agredida.