

PROTOCOL

per a la prevenció i tractament dels incidents violents

Guia i protocol per al tractament dels incidents violents

	Pàgina
1 Introducció	3
2 Declaració institucional	3
3 Elaboració del protocol	3
4 Objectius	4
5 Àmbit d'aplicació	4
6 Definicions	5
7 Prevenció primària	5
7.1 Identificació dels llocs de risc	5
7.2 Mesures de prevenció	6
7.3 Mitjans de protecció	7
7.4 Previsibilitat	7
7.5 Pautes d'actuació	8
8 Protocol d'actuació	8
8.1 Comunicacions	8
8.2 Gestió de l'incident	9
8.3 Gestió interna	11
8.4 Suport mèdic	11
8.5 Suport psicològic	11
8.6 Suport legal	12
8.7 Danys materials	12
8.8 Actuació sobre la persona agressora	12
8.9 Atenció domiciliària	12
9 Responsabilitats i competències	13
10 Formació i informació al personal	14
11 Difusió del protocol	14
12 Registres	14
13 Comissió de seguiment	15
14 Comitè de seguretat i salut	15
15 Millora contínua	15
16 Marc legal	16
17 Fluxgrama	17
18 Annexos	18

P R O T O C O L

1- INTRODUCCIÓ

El personal municipal que pel seu lloc de treball té assignades funcions específiques que inclouen l'atenció al públic i la interrelació amb la ciutadania pot ser ocasionalment destinatari de la seva insatisfacció que a la vegada pot ser susceptible de derivar en determinades conductes violentes.

Aquestes conductes suposen un risc per a les persones a qui van dirigides vulnerant el seu dret de treballar en un lloc segur tal com estableix l'article 14 de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals, motiu pel qual es va considerar la necessitat d'establir un **Protocol per a la prevenció i tractament d'incidents violents** envers el personal municipal, per poder-hi fer front tant en la seva vessant preventiva com en la pròpia gestió de l'incident i el suport global per part de l'organització al personal que pugui ser afectat.

2- DECLARACIÓ INSTITUCIONAL

L'Ajuntament del Prat, conscient de la possibilitat de que el seus treballadors i treballadores, en el desenvolupament de la seva feina, puguin ser víctimes de violència física, verbal o psicològica per part de terceres persones es compromet a:

- No tolerar cap tipus de violència envers els seu personal
- Recolzar totes les mesures per a prevenir la violència laboral en els seus centres de treball
- Assignar responsabilitats i funcions a qui hagi d'intervenir, així com promoure la consulta i participació dels/de les treballadors/ores en totes les accions
- Informar i formar oportunament envers la prevenció de la violència laboral a tot el personal que pugui ser objecte d'algun tipus de violència
- Establir i divulgar procediments d'actuació, control i registre d'incidents violents
- Oferir el recolzament necessari per restablir la integritat física i moral al personal afectat pels incidents violents.

Animen a tot el personal a comunicar qualsevol situació de violència laboral que pugui patir o presenciar. La informació aportada serà tractada amb la deguda discreció.

3- ELABORACIÓ DEL PROTOCOL

L'avaluació de riscos psicosocials a la secció de Serveis Socials recull com a una de les mesures a executar la implantació d'un protocol d'actuació per a tractar els casos de comportaments violents que poden patir el personal d'aquesta secció. D'un temps ençà, per part de professionals de la secció s'ha fet ús amb certa freqüència del *Comunicat d'incidents violents* per posar en coneixement de Prevenció de riscos laborals (en endavant PRL) aquestes situacions.

Per aquest motiu, des del grup de treball de l'avaluació de riscos psicosocials es va proposar la creació d'una comissió amb representants de les diverses parts implicades: seccions més sensibles de patir aquests incidents, Policia local, PRL, delegats de prevenció, etc., perquè elaborés un protocol que posteriorment hauria de ser aprovat i implantat. Prèviament s'ha fet un grup de treball format per professionals de Serveis Socials i PRL per al tractament de casos reals com a base per a la redacció del protocol, així com per subministrar a la comissió una primera proposta de redacció.

Després de la tasca del grup de treball previ i de la comissió, el protocol serà validat pel Comitè de Seguretat i Salut i aprovat per Junta de Govern Local abans de la seva implantació.

4- OBJECTIUS

- Establir mesures de prevenció d'incidents violents que pugui patir el personal municipal
- Dissenyar el procediment d'actuació durant i després de l'incident violent
- Establir mesures de suport mèdic, psicològic i legal per al personal que pateixi incidents violents
- Desenvolupar les habilitats dels/de les treballadors/ores per a disposar de recursos front els incidents violents
- Disposar d'un registre de totes les situacions d'incidents violents per a conèixer i tractar el problema dins l'organització

5- ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest protocol serà d'aplicació per a tot el personal municipal que pateixi situacions d'agressions verbals o físiques, amenaces i qualsevol tipus d'assetjament sempre que aquestes situacions es produeixin per la seva activitat laboral, per part d'usuaris o tercers, i tant si es produeixen dins com fora dels centres de treball, incloses les que siguin fora de la jornada laboral. L'abast del protocol inclou també els danys que puguin patir els bens del personal afectat i dels propis centres.

Queden fora de l'àmbit d'aplicació els situacions derivades de conflictes entre personal de l'Ajuntament i les situacions que es donin en intervencions policials envers membres d'aquest col·lectiu en el moment dels fets.

6- DEFINICIONS

Violència a la feina

Incidents diversos en els quals el personal és objecte de maltractaments, amenaces o atacs en circumstàncies relacionades amb el seu lloc de treball.

Conductes hostils, desenvolupades en el context laboral, orientades a causar algun tipus de dany, perjudici, lesió o patiment en la persona agredida.

Agressió física

Acte de violència física contra la persona amb intenció de fer mal, comporti o no lesió.

Agressió verbal

Acte de violència verbal contra la persona, fent ús d'insults i/o intimidacions sense arribar a la violència física.

Amenaça

Ús de la intimidació física o verbal anunciant el recurs a la força o al poder per tal d'infondre la por i aconseguir una determinada finalitat.

Assetjament

Conducta persecutòria a la qual es pot sentir sotmès el personal per part d'un/a usuari/ària, sense arribar a l'amenaça.

7- PREVENCIÓ PRIMÀRIA

Conjunt de mesures destinades a evitar la situació de violència: avaluar el risc, proposar mesures preventives i executar-les.

7.1 IDENTIFICACIÓ DELS LLOCS DE RISC

Cal tenir identificats els llocs de treball amb més risc de patir situacions d'incidents violents per aplicar mesures de prevenció i poder intervenir abans que la violència es manifesti.

Tot i que no resulta senzill fer una predicció de les situacions, cal tenir en compte els llocs de més risc, atenent als paràmetres següents:

- Atenció a col·lectius particularment problemàtics
- Atenció en llocs aïllats
- Atenció amb recursos insuficients
- Atenció continuada dins la jornada laboral

La combinació d'aquests paràmetres servirà per identificar els llocs de més risc i plantejar les mesures de prevenció. L'Ajuntament portarà un registre d'identificació dels llocs de treball més sensibles en aplicació d'aquests indicadors.

La informació per identificar els llocs de més risc s'extraurà principalment de les avaluacions de riscos laborals dels llocs de treball i dels *comunicats d'incidents violents* segons el procediment establert, però també s'hauran de comunicar a PRL les situacions que tot i no haver estat identificades a les avaluacions de riscos ni hagin causat encara incidents violents es consideri des de la pròpia secció que puguin haver-se donat prèviament senyals d'avís.

7.2 MESURES DE PREVENCIÓ

Establiment de mesures de prevenció concretes

En determinats casos que així es consideri, i sempre que sigui viable, es plantejaran les mesures de prevenció següents:

- Canvi de professional
- No atendre sol a la persona o fer actuacions en parelles
- Tenir en alerta a la resta de companys/anyes de la secció durant l'atenció
- Mitjans de protecció com ara dispositius d'alarma
- Avís previ a la Policia Local

La identificació dels llocs de treball de més risc i/o la previsió de situacions de risc puntual derivaran en les mesures de prevenció que corresponguin.

Cultura preventiva de la violència

Serán també mesures de prevenció:

- Mantenir un clima de tolerància i respecte entre el personal professional i usuari
- Fer una dotació del personal adequada en nombre i qualificació, en particular en els períodes de més activitat
- Formar els/les professionals per als treballs amb més exigència, i especialment a les persones amb poca experiència o preparació
- Fomentar dins la secció les sessions informatives, el treball en equip i la discussió de casos especialment conflictius
- Articular sistemes d'avís
- Protegir l'anonimat dels/de les professionals en tasques determinades

Tracte amb les persones usuàries

En el tracte amb persones usuàries s'haurà de tenir en compte:

- Es fomentarà un bon clima en el qual la persona usuària es senti aollida
- El lloc d'atenció haurà de ser el més adequat possible en quant a ordre i neteja i condicions ambientals, fent que la persona usuària es pugui sentir còmoda
- S'evitaran les interrupcions durant el període de l'atenció o entrevista.
- El lloc d'atenció haurà de garantir la confidencialitat de la qüestió que s'està tractant i així ho ha de percebre la persona usuària
- S'escurçarà al màxim el temps d'espera de les persones usuàries. Igualment, el lloc físic on hagi d'esperar serà també adequat
- La informació es donarà amb missatges clars, fent servir els aclariments necessaris i tenint en consideració la situació de la persona usuària: nivell cultural, estat concret, comprensió, etc

Tractament de les situacions i treball en equip

En les seccions on s'hagi identificat algun risc s'haurà de fomentar el tractament col·lectiu de les situacions, tant en l'àmbit preventiu com en la gestió de la pròpia situació, especialment en la seva fase posterior, fomentant actuacions com ara:

- Reunions periòdiques del personal de la secció

- Formació d'equips per afrontar i gestionar les situacions
- Lideratge del cap de secció o comandaments intermedis en el tractament de les situacions
- Posades en comú de casos
- Identificació i prevenció de situacions previsibles
- Canals de comunicació efectius
- Unificació de criteris
- Detecció de necessitats formatives per al personal
- Evitar la sensació d'aïllament de qui pateix la situació
- Coordinació amb altres departaments vinculats

7.3 MITJANS DE PROTECCIÓ

Espais d'atenció

La configuració dels espais on es faci atenció a la persona usuària a banda del que s'estableix en l'apartat "mesures de prevenció" ha de tenir en compte:

- La disposició de l'espai ha de permetre la possibilitat que es pugui accedir amb certa facilitat a la sortida en una situació de conflicte i la capacitat de moviment del/de la professional
- S'ha de disposar d'algun mitjà de comunicació en els casos que l'espai quedi totalment incomunicat de la resta dels espais i dels/de les companys/anys
- S'evitarà tenir a la vista objectes contundents que puguin ser utilitzats per la persona usuària en una situació de conflicte.

Dispositius d'alarma

En determinats llocs de treball, com en el cas dels EBASP de Serveis socials, on conflueixin les circumstàncies de risc d'agressió i aïllament, es dotarà de dispositius d'alarma silenciosa per donar alerta de possibles situacions d'incidents violents. Aquests dispositius han d'estar sempre a mà de la persona en risc i ha de ser comprovat periòdicament el seu funcionament. Al fer ús del dispositiu s'alerta a la Policia local mitjançant la central receptora d'alarmes, que ha d'intervenir de forma immediata.

Els dispositius d'alarma han de tenir les seves instruccions d'ús conegudes per tot el personal implicat. Aquestes instruccions han de ser verificades periòdicament mitjançant simulacres.

Codis identificatius

Els llocs de treball que així ho requereixin disposaran de codis per tal de preservar la identitat dels/de les professionals en el tracte amb els/les usuaris/àries com en la redacció i presentació d'informes derivats de la seva tasca professional. En principi, aquesta mesura afecta només a Policia local i Serveis socials.

7.4 PREVISIBILITAT

Seràn situacions previsibles les que o bé per antecedents o bé pel contingut de les qüestions a tractar es pugui preveure la possibilitat d'una reacció violenta per part de la persona usuària.

Situacions previsibles

Precaucions:

- Donar avís als/a les companys/anyes abans de començar l'atenció de la persona usuària
- Assegurar-se de portar el dispositiu anti pànic si el centre disposa d'aquest sistema
- Els companys es mantindran en alerta mentre duri l'atenció
- Donar avís previ a la policia local

Situacions no previsibles

Tot i no extreure les mesures de prevenció de les situacions previsibles, si a l'entrar en la sala d'atenció, al començar a tractar amb la persona usuària o en qualsevol moment de la relació, es detecta que pugui derivar en una situació de violència, s'adoptaran les mateixes mesures de les situacions previsibles.

Fora del centre de treball

Els incidents violents que tinguin lloc fora del centre de treball tindran a tots els efectes la mateixa consideració, sempre que el fet es produeixi amb ocasió o a conseqüència de la tasca del/de la professional.

7.5 PAUTES D'ACTUACIÓ

Situacions sota control del personal

- Mantenir l'equilibri emocional i no respondre a les provocacions
- Evitar el contacte físic i l'excés de proximitat
- Conversar amb correcció, amb to afable i professional
- Buscar solucions
- Alliberar la tensió emocional de l'usuari
- Seguir les indicacions indicades en cas de previsibilitat

Situacions fora de control en el lloc de treball

- Activar el sistema de comunicació establert
- Mantenir una actitud conciliadora mentre arriba la Policia local
- Fer la comunicació al responsable de secció
- Complimentar la comunicació d'incidents violents

8- PROTOCOL D'ACTUACIÓ

Maneig de les situacions d'incidents violents

8.1 COMUNICACIONS

Tots els casos als quals siguin d'aplicació aquest protocol hauran de comunicar-se emprant l'imprès "Comunicació d'incidents violents", signat pels/per les afectats/ades i pel/per la responsable de la secció.

El comunicat, que s'haurà d'emplenar amb la major informació possible del cas, es dirigirà a PRL – Recursos humans (RRHH).

El/la responsable de la secció també rebrà i es quedarà còpia de l'imprès.

Veure annex 1 "Comunicació d'incidents violents"

8.2 GESTIÓ DE L'INCIDENT

Davant d'una situació de violència per part de persones usuàries envers el personal municipal en l'exercici de les seves funcions se seguiran les següents indicacions:

1. Intentar dissuadir a la persona que genera el conflicte seguint les indicacions rebudes (informació, sessions formatives, etc)
2. Intervenció dels/de les companys/anyes per calmar la situació i protegir a la/les persona/es afectada/des
3. Comunicació de l'incident a la Policia local pels mitjans disponibles (dispositiu d'alarma, avís telefònic, etc).
4. Comunicació i intervenció posterior dels superiors directes per analitzar i gestionar la situació
5. Trasllet a RRHH i PRL
6. Coordinació entre la secció afectada i RRHH
7. Definició de les actuacions envers a la/les persona/es afectada/es amb el tipus de suport proporcional a la situació (mèdic, psicològic, legal, etc..)
8. Definició de les actuacions envers la persona usuària que genera l'incident violent
9. Proposta i planificació de mesures preventives i correctores

En el centre de treball:

Fase 1



Fase 1:

Intervé únicament l'afectat/da. Ha de disposar de les eines i habilitats per fer front a la situació sense suport inicial.

Fase 2



Fase 2:

Es requereix la intervenció dels/de les companys de l'afectat/da, a qui donaran suport en la situació de conflicte i intentaran desactivar-la. En situacions previsibles hauran d'estar alerta.

Fase 3



Fase 3:

Si es considera necessari, el personal del centre farà ús dels mitjans de comunicació amb Policia Local (avís telefònic, dispositiu d'alarma), per requerir la seva intervenció immediata.

Fase 4



Fase 4:

El/la cap de secció, responsables de servei i altres superiors jeràrquics de l'afectat/da intervindran en quant a atenció, recollida de dades, investigació del cas, gestió interna del conflicte i articulació de mesures correctores incloent accions envers la persona agressora, així com la comunicació a RRHH.

Fase 5



Fase 5:

Tota situació de conflicte que li sigui l'aplicació aquest protocol ha de ser comunicada a RRHH, per part del/de la cap de secció i a PRL mitjançant el model de comunicació d'incidents violents.

Fase 6



Fase 6:

Quan es tingui coneixement de la situació per part de RRHH s'establirà la coordinació de mesures a adoptar amb la secció, tant a nivell d'atenció personal com de mesures correctores a aplicar.

Fase 7



Fase 7:

La secció afectada i RRHH decidiran de forma coordinada quines seran les mesures a aplicar en funció del tipus d'incident i la seva incidència en el personal afectat. La necessitat de modalitats de suport (mèdic, psicològic i legal), seran proporcionals a la situació patida i tindran en compte l'aspecte subjectiu de la persona afectada pel que fa a la seva necessitat.

Fase 8



Fase 8:

Si així es considera, s'establiran les mesures corresponents i que puguin ser d'aplicació a qui hagi provocat la situació.

Fase 9



Fase 9:

Tota comunicació d'incident violent li serà d'aplicació la revisió de mesures preventives i/o l'articulació de mesures correctores que siguin necessàries.

Fora del centre de treball

Les situacions d'incidents violents fora del centre de treball (via pública, domicilis particulars, etc) seguiran les mateixes fases d'aquest protocol tenint en compte que les fases 2 i 3 no es podran articular objectivament i s'hauran d'adaptar a la situació concreta.

En tots els casos el personal afectat serà informat de les mesures d'aplicació.

8.3 GESTIÓ INTERNA

Quan els/les comandaments directes i el/la cap de secció en la qual estigui adscrita la persona o persones afectades tinguin coneixement del cas (fase 4) hauran de liderar l'aplicació del protocol, gestionant una primera intervenció i promovent les actuacions posteriors, en concret:

1. Primera atenció i suport a la/les persona/es afectada/ades
2. Activar la coordinació amb Recursos humans
3. Si s'escau, actuació sobre la persona que genera l'incident violent
4. Seguiment de les actuacions derivades

8.4 SUPORT MÈDIC

Si la persona agredida requereix d'atenció mèdica provocada per l'incident, aquesta serà tramesa i gestionada per la mútua d'accidents de treball i tindrà a tots els efectes la consideració d'accident laboral.

Atenció mèdica

La primera atenció mèdica es derivarà preferentment a la mútua d'accidents seguint les instruccions del procediment d'actuació en cas d'accidents de l'Ajuntament del Prat. Si l'atenció mèdica, pel motiu que sigui, es fa en un altre centre assistencial, es derivarà posteriorment a la mútua d'accidents perquè tingui a tots els efectes la consideració d'accident de treball.

Deriva en baixa mèdica

Si la situació deriva en baixa mèdica es tramitarà el preceptiu comunicat d'accident a l'Autoritat laboral i seguirà el tractament mèdic que sigui d'aplicació fins al guariment complet de la persona agredida.

No deriva en baixa mèdica

Si la situació no deriva en baixa mèdica s'inclourà en la relació mensual d'accidents sense baixa, sens perjudici de seguir el tractament mèdic o psicològic que es consideri necessari.

8.5 SUPORT PSICOLÒGIC

Si el/la treballador/a afectat/ada requereix atenció psicològica l'Ajuntament posarà a la seva disposició aquest tipus d'atenció que es podrà articular, segons el cas, per mitjans interns, servei especialitzat de la mútua d'accidents, servei de vigilància de la salut o professionals externs.

8.6 SUPORT LEGAL

El/la treballador/a afectat/ada rebrà assessorament legal per part de l'Ajuntament a efectes de garantir la representació i defensa de la persona afectada.

Aquest suport abastarà dos aspectes:

- Suport legal previ a la denúncia: Assessorament de les opcions de les que disposa la el/la treballador/a afectat/ada i de les accions legals que pugui emprendre.
- Suport legal a partir de la denúncia: Assessorament i acompanyament durant les situacions que generin la denúncia.

Per a garantir aquest segon punt prèviament ha d'haver acord mutu entre el/la treballador/a afectat/ada i l'Ajuntament per tirar endavant la denúncia en base a la proporcionalitat amb el fet causant.

8.7 DANYS MATERIALS

Els danys materials provocats als objectes personals que la situació de violència hagi provocat se'ls aplicarà el límit previst en l'article 48 de l'Acord de condicions del personal de l'Ajuntament.

8.8 ACTUACIÓ SOBRE LA PERSONA AGRESSORA

Les actuacions sobre la persona agressora seran aquelles que estableixi la normativa específica i els procediments sancionadors previstos que hi siguin d'aplicació.

Tanmateix, les activitats que disposin de normativa específica al respecte, podran elaborar un reglament de règim sancionador.

8.9 ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

El personal municipal que ha de prestar els seus serveis a domicilis particulars haurà de disposar d'un sistema de comunicació (mòbil) si pot haver algun indici que es pugui produir qualsevol incident violent.

Tant pel personal municipal com per a les empreses subcontractades que presten aquest servei, puntual o habitualment, es farà ús d'un model de recollida d'informació per poder disposar de la informació de cada domicili amb la finalitat única i exclusiva de prendre les mesures de prevenció que corresponguin de cara a la seguretat i salut del personal.

Veure annex 2.- Atenció domiciliària: model de recollida d'informació

9- RESPONSABILITATS I COMPETÈNCIES

Persona/es afectada/es

- Adoptar les mesures preventives
- Comunicar la situació al comandament directe
- Col·laborar en les investigacions i actuacions del cas

Companys/anyes

- Proporcionar recolzament a la/les persona/es afectada/es
- Col·laborar en les tasques d'informació del cas

Comandament directe

- Proporcionar recolzament a la/les persona/es afectada/es
- Rebre de la/les persona/es afectada/es el comunicat i signar-ho o complimentar-ho directament amb la informació rebuda
- Gestió interna de la situació
- Enviar còpia del comunicat al director de serveis, a la direcció de RRHH i a PRL

Cap de secció

- Proporcionar recolzament a la/les persona/es afectada/es
- Rebre de la/les persona/es afectada/es el comunicat i signar-ho o complimentar-ho directament amb la informació rebuda
- Gestió interna de la situació
- Enviar còpia del comunicat a la direcció de serveis, a la direcció de RRHH i a PRL
- Complimentar, si procedeix, el comunicat d'accident
- Proposar mesures correctores
- Aplicar règim sancionador, si s'escau
- Seguiment de totes les actuacions del protocol

Direcció de serveis

- Proporcionar recolzament a la/les persona/es afectada/es
- Seguiment de totes les actuacions del protocol
- Impulsar l'execució de mesures correctores derivades

Recursos Humans

- Gestió dels diferents tipus de suport (psicològic, mèdic i legal) a la/les persona/es afectada/es
- Impulsar l'execució de mesures correctores derivades

Prevenció de riscos laborals

- Assessorar i ajudar en les investigacions
- Informar dels casos a la responsable de RRHH
- Coordinar les actuacions del protocol
- Disposar d'un registre de casos
- Subministrar informació a les reunions del Comitè de Seguretat i Salut

Delegats de prevenció

- Seguiment i participació en totes les actuacions del protocol

Comitè de Seguretat i Salut

- Seguiment de totes les actuacions del protocol

10- FORMACIÓ I INFORMACIÓ AL PERSONAL

El personal que es trobi en risc com a mínim moderat segons el que estableixin les avaluacions de riscos dels llocs de treball hauran de ser informats dels riscos i de les mesures preventives.

En determinats casos que així es considerin es dissenyaran accions formatives específiques com ara les de contenció i actuació davant de situacions de violència, amb l'objectiu de donar eines als professionals per gestionar aquestes situacions. En aquests casos també s'establiran programes periòdics de reciclatge.

En qualsevol cas, les accions formatives hauran de ser adaptades a la realitat dels llocs de treball als quals vagin dirigides.

Per al disseny dels continguts es tindrà en compte les diferents tipologies de persones usuàries susceptibles de generar incidents violents com ara malalties mentals, addiccions, etc, i s'hauran de treballar eines per abordar situacions concretes, tant en la seva vessant teòrica com en la pràctica.

11- DIFUSIÓ DEL PROTOCOL

La implantació del protocol implica una primera fase de difusió per posar-ho en coneixement de tot el personal. Per aquesta difusió s'haurà de tenir en compte tant el personal que té accés a la Intranet com la que no, i en tot cas s'ha de fer:

- Divulgació del protocol entre el personal susceptible de ser objecte d'incidents violents
- Publicació del protocol a la intranet
- Cartells informatius a les seccions on hi ha personal que no té accés a la intranet
- Presentació del protocol als/a les caps de secció
- Inclusió de l'apartat del risc d'agressions a les sessions formatives de prevenció de riscos incloent la seva explicació

12- REGISTRES

A PRL es mantindrà un registre de totes les comunicacions d'incidents violents que els hi sigui d'aplicació aquest protocol.

Aquest registre estarà a l'abast dels delegats de prevenció i dels membres del Comitè de Seguretat i Salut de l'Ajuntament.

13- COMISSIÓ DE SEGUIMENT

Es crearà una Comissió de seguiment per impulsar i valorar la implantació d'aquest protocol i l'efectivitat de les mesures proposades, tant en la seva vessant preventiva de casos d'incidents violents com a tot el que disposa el propi protocol d'actuació, incloent també el disseny de les accions formatives i informatives i les mesures de suport al personal afectat.

Per al seguiment, els membres de la Comissió es reuniran un cop l'any i rebran la informació del registre de casos.

La Comissió estarà formada per representants de Recursos humans, Policia local i de Serveis socials, podent integrar-se de forma permanent o puntual representants de seccions en les que es donin casos d'incidents violents, així com també delegats de prevenció.

14- COMITÈ DE SEGURETAT I SALUT

El Comitè de Seguretat i Salut de l'Ajuntament rebrà informació dels casos registrats en el trimestre anterior a la reunió ordinària.

En cas de registrar-se casos de conseqüències greus, es podrà convocar una reunió extraordinària.

El Comitè podrà proposar modificacions que afectin al contingut del protocol i que seran traslladades a la Comissió de seguiment.

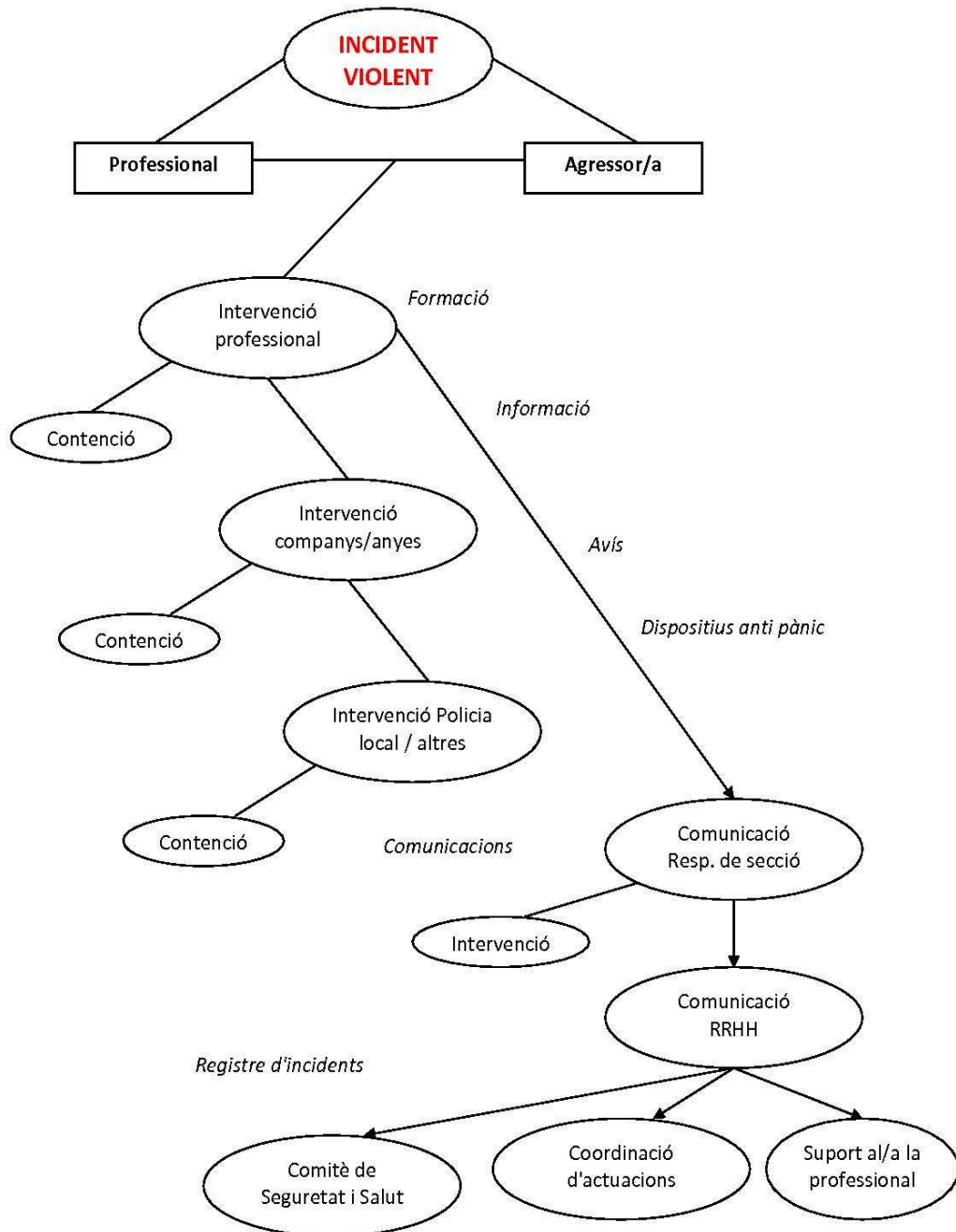
15- MILLORA CONTÍNUA

Tot el que disposa aquest protocol es susceptible de ser modificat i millorat en funció de la seva aplicació i dels casos que es presentin, i de l'efectivitat de les mesures correctores que s'implantin.

16- MARC LEGAL

- Decret 214/1990, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el reglament del personal al servei de les entitats locals.
- Reial Decret legislatiu 1/1995, de 24 de març, pel que s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors.
- Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de riscos laborals.
- Reial Decret 39/1997, de 17 de gener, pel que s'aprova el reglament dels serveis de prevenció.
- Llei 7/2007, de 12 d'abril de l'Estatut bàsic de l'empleat públic.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya
- Acord de Condicions del Personal de l'Ajuntament del Prat de Llobregat, 2008-2011.
- Notes tècniques de prevenció no. 489, 891 i 892, de l'Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

17- FLUXGRAMA



18- ANNEXOS

Annex 1. Model de comunicació d'incidents violents

Ajuntament del  Prat de Llobregat
 ÀREA D'ALCALDIA, SERVEIS CENTRALS I ECONOMIA

Recursos Humans
 Prevenció de Riscos Laborals
 C. Centre, 26-30 2a pl.
 Tel. 93 379 00 50
 08820- El Prat de Llobregat
www.eiprat.cat

COMUNICACIÓ D'INCIDENTS VIOLENTS

QUI FA LA COMUNICACIÓ

Nom	Cognoms
Àrea	Secció
Centre de treball	

COMUNICACIÓ D'INCIDENT

Data i hora de l'incident		Codi d'entrada	
Lloc de l'incident <input type="checkbox"/> Lloc de treball <input type="checkbox"/> Altres dependències _____ <input type="checkbox"/> Desplaçaments <input type="checkbox"/> Fora de jornada		Tipus d'incident <input type="checkbox"/> Amenaça <input type="checkbox"/> Agressió física <input type="checkbox"/> Agressió verbal <input type="checkbox"/> Assetjament <input type="checkbox"/> Altres _____	
Dades de l'agressor Tipus <input type="checkbox"/> Usuari habitual <input type="checkbox"/> Primera visita <input type="checkbox"/> Altres _____	Conèximent <input type="checkbox"/> Conegut <input type="checkbox"/> Desconegut	Reincidència <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	Visita concertada <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Descripció de l'incident			
Personal afectat		Testimonis	
Conseqüències de l'incident			
Resolució de l'incident			
Mesures correctores proposades per l'emissor			
Nom i signatura emissor		Nom i signatura responsable	
Data		Data	

D'acord amb allò establert a la Llei Orgànica 15/1999, s'informa que les dades personals seran incloses en el fitxer "casos Recursos Humans" amb la finalitat de gestionar la prevenció dels riscos laborals. Podrà exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició de les dades del fitxer, dirigint-se al responsable d'aquest fitxer: Ajuntament del Prat de Llobregat/ Pl. de la Vila, 1 / 08820-El Prat de Llobregat.

Annex 2. Atenció domiciliària: model de recollida d'informació

Informació de prevenció de riscos laborals en els domicilis	Si	No	Sense dades
Accés			
Hi ha bones condicions d'accessibilitat a la finca			
Hi ha porter automàtic			
Hi ha ascensor			
La porta de l'escala es tanca amb clau			
Hi ha bona il·luminació			
Les escales són segures (esglaons, paviment, barana, etc)			
Observacions			
Domicili			
L'estat general d'ordre és acceptable			
L'estat general de neteja és acceptable			
L'estat del paviment es acceptable			
Es troba suficientment il·luminat			
Hi ha bona mobilitat pel domicili			
Hi ha humitats			
Hi ha goteres			
Hi ha bona ventilació			
Observacions			
Instal·lacions			
Hi ha aigua calenta			
Hi ha bombones de butà			
L'estat de la instal·lació elèctrica (endolls, cablejat, ...) és aparentment correcte			
L'estat de l'escalfador és aparentment correcte			
Hi ha calefacció			
Presència d'estufes elèctriques o de butà			
Hi ha campana extractora de fums a la cuina			
Observacions			
Higiene			
Hi ha acumulació excessiva de: deixalles, material inservible, etc..			
Es sospita que pugui haver presència de rates, escarabats, etc..			
Es sospita que pugui haver paràsits com pols, puces, paparres, etc)			
Observacions			
Animals domèstics			
Presència d'animals domèstics (<i>indicar tipus d'animals a observacions</i>)			
En cas d'haver gos, està sense lligar			
En cas d'haver gos es considera que pugui ser perillós			
Observacions			
Estances			
L'espai del lavabo permet una realització còmoda d'higiene a l'usuari			
Hi ha plat de dutxa			
Hi ha banyera			
Hi ha agafadors			
Els estris i aparells de la cuina estan en bon estat aparent			

Els mitjans (escales,...) per accedir a llocs elevats estan en bon estat			
L'alçada del llit és la correcta per l'allitament			
Espai suficient per mobilitzacions amb cadira de rodes			
Observacions			
Persones			
L'usuari és dependent i/o necessita ajuda per a la mobilització			
L'usuari viu sol			
Hi ha presència d'altres persones al domicili quan es presta el servei			
Observacions			
Altres informacions que puguin ser d'ajuda per prevenir riscos a professionals de serveis socials			

Aclariments

Aquesta fitxa fa la funció d'informació de prevenció de riscos laborals als professionals que prestin els seus serveis als domicilis particulars.

La fitxa s'emplenarà en la primera visita al domicili i es podrà completar en les visites successives.

D'aquesta fitxa es lliurarà còpia als treballadors abans d'accedir al domicili i serà signada a la seva recepció.

Una còpia quedarà a la secció de Serveis social de l'Ajuntament i l'altra a l'empresa que presti el servei d'atenció domiciliària..

Aquest protocol es va validar en data 30 de maig de 2012 en reunió convocada a tal efecte a la que van assistir representants de Recursos Humans, Policia Local i Serveis socials, així com representants de les dos organitzacions sindicals, CCOO i UGT