




AJUNTAMENT  
**SANT BOI**  
DE LLOBREGAT

# **Protocol d'agressions al Personal Municipal**


Revisió: 1

Departament de Prevenció de Riscos Laborals

 <b>AJUNTAMENT SANT BOI DE LLOBREGAT</b>	<b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b>	<b>Revisió 1</b>
		<b>Data:</b>

## ÍNDEX

ÍNDEX.....	2
1. INTRODUCCIÓ.....	3
2. DECLARACIÓ INSTITUCIONAL.....	4
3. ÀMBIT D'APLICACIÓ.....	5
4. OBJECTIUS.....	6
5. CONCEPTES I DEFINICIONS.....	7
6. COMPETÈNCIES (antic punt 8).....	9
6.1. Comandaments directes.....	9
6.2. Persones responsables de l'àrea.....	10
6.3. Servei de Persones i Talent.....	10
6.4. Departament de Prevenció de Riscos Laborals.....	11
6.5. Persona/es agredida/des Persona/es afectada/es.....	11
6.6. Companys/anyes.....	11
6.7. Departament de Serveis Jurídics.....	11
7. PROCEDIMENT.....	13
7.1. En el centre de treball.....	13
7.2. Fora del centre de treball.....	15
7.3. Acompanyament i suport immediat a la víctima.....	16
7.4. SUPORT MÈDIC.....	17
7.5. SUPORT PSICOLÒGIC.....	18
7.6. SUPORT LEGAL.....	18
7.7. DANYS MATERIALS.....	18
7.8. ACTUACIÓ SOBRE LA PERSONA AGRESSORA.....	19
8. MESURES PREVENTIVES.....	19
8.1. MESURES REFERENTS A L'ENTORN.....	19
8.2. MESURES ORGANITZATIVES.....	20
8.2.1. FORMACIÓ DEL PERSONAL TREBALLADOR.....	22
8.2.2. TREBALLS FORA DE LES INSTAL·LACIONS.....	23
8.3. MESURES REFERENTS A LA SEGURETAT.....	24
9. CIRCUIT.....	26
10. DIFUSIÓ DEL PROTOCOL.....	27
11. REVISIÓ DEL PROTOCOL.....	27
12. RECURSOS.....	28
13. COMITÈ DE SEGURETAT I SALUT (CSS).....	28
14. COORDINACIÓ D'ACTIVITATS EMPRESARIALS (CAE).....	28
15. MARC LEGAL.....	28
16. ANNEXOS.....	30
ANNEX 1.- REGISTRE DE COMUNICACIÓ DE L'AGRESSIÓ I AMENAÇA.....	31
ANNEX 2.- RECOMANACIONS D'ACTUACIÓ EN CAS DE VIOLÈNCIA.....	331

 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>

## 1. INTRODUCCIÓ

Les agressions en l'àmbit laboral, independentment de les circumstàncies socials i individuals, no són tolerables, ja que atempten contra la dignitat de les persones, i acaben vulnerant el seu dret de treballar en un lloc segur, podent afectar el resultat de les intervencions.

A l'article 14 de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals, *Dret a la protecció davant els riscos laborals*, s'estableix que:


"1. Els treballadors tenen dret a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball.

A l'article 14 de la Llei 31/1995 de Aquest dret suposa que l'empresari contreu un deure correlatiu de protecció dels treballadors davant els riscos laborals. Aquest deure de protecció també constitueix un deure de les administracions públiques respecte del personal al seu servei.

Els drets d'informació, de consulta i participació, de formació en matèria preventiva, de paralització de l'activitat en cas de risc greu i imminent i de vigilància del seu estat de salut, en els termes previstos en aquesta Llei, formen part del dret dels treballadors a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball.

2. En compliment del deure de protecció, l'empresari haurà de garantir la seguretat i la salut dels treballadors al seu servei en tots els aspectes relacionats amb la feina...."


Davant l'existència d'antecedents de situacions de violència envers el personal municipal per part de persones alienes a l'organització, es motiva la creació d'un Protocol d'agressions.

 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>

## 2. DECLARACIÓ INSTITUCIONAL

L'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, conscient de la possibilitat que el seu personal, en el desenvolupament de les seves tasques, puguin ser víctimes de violència física, verbal o psicològica per part de terceres persones es compromet a la:

- Tolerància zero davant la violència contra el seu personal
- Prevenció de la violència laboral en les dependències municipals, i en les tasques realitzades fora d'aquestes, com a estratègia per erradicar incidents i casos d'agressions
- Definició de les responsabilitats i funcions per a tothom qui hagi d'intervenir
- Promoció de la consulta i participació de les treballadores i els treballadors
- Formació i informació del personal, tant de forma individual com la capacitació dels equips de treball per evitar i fer front als incidents violents a les agressions.
- Gestió dels incidents i casos d'agressions
- Creació i divulgació d'un protocol d'actuació, control i registre d'agressions
- Suport al personal afectat per casos de violència i agressions per restablir de manera àgil i efectiva la seva integritat física i moral

 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>


### 3. ÀMBIT D'APLICACIÓ

El present protocol és d'aplicació per a tot el personal municipal que pateixi situacions d'agressions verbals o físiques, amenaces i qualsevol tipus d'assetjament, exercides per persones usuàries, acompanyants o altres, sense relació interna (laboral o estatutària) sempre que aquestes situacions es produeixin amb ocasió o conseqüència de la seva activitat laboral (relació professional o de servei), per part de ciutadania atesa en diferents serveis, i tant si es produeixen dins de les dependències municipals, com fora dels centres de treball municipals, incloses les que siguin fora de la jornada laboral i es produeixin a conseqüència o en ocasió de l'exercici de la seva activitat laboral.

També és d'aplicació pel personal de les empreses alienes que realitzen activitats a les instal·lacions municipals. (Coordinació d'Activitats Empresariales)

L'abast d'aquest protocol inclou també els danys que puguin patir els béns del personal afectat i dels propis centres.


No es considera agressions i per tant queden excloses d'aquest protocol, els actes violents a conseqüència d'un acte il·lícit, robatori, atracament i, els actes fortuïts provocats per una persona usuària, acompanyament o altres i que poden causar una lesió al personal municipal i que no tenen intencionalitat de causar danys.

 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>

## 4. OBJECTIUS

L'objectiu d'aquest protocol és:

- Establir un procediment d'actuació durant i després de les situacions de violència que pugui patir el personal municipal amb ocasió o conseqüència de la seva activitat laboral, per part de persones alienes a l'organització.
- Prevenir i gestionar adequadament les situacions de conflicte i agressivitat que pugui patir el personal municipal per part de persones usuàries.
- Protegir al personal municipal, persones usuàries, béns i serveis de les situacions de conflicte i agressions.
- Informar i portar a terme la difusió d'aquest procediment entre tot el personal municipal
- Establir mesures de suport mèdic, psicològic i jurídic pel personal municipal afectat per casos de violència i agressions per minimitzar les seves conseqüències i garantir una recuperació adequada.
- Desenvolupar les habilitats del personal per a disposar de recursos enfront dels incidents violents
- Creació d'un registre de les situacions d'incidents violents per a conèixer, avaluar i tractar el problema dins l'organització
- Assegurar la rehabilitació i la reincorporació del personal afectat per la violència i agressions al seu lloc de treball
- Adoptar de les mesures preventives i correctores necessàries per evitar nous episodis de violència.

 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>

## 5. CONCEPTES I DEFINICIONS


- **Agressió:** Dintre del context d'aquest procediment, s'entén per agressió tota actitud d'amenaça, abús verbal o físic, comportament intimidatori, atac físic, coacció o atac sexual que pugui cometre qualsevol personal aliè a l'organització contra el personal municipal en l'exercici de la seva professió i amb la finalitat de causar-li un mal físic i/o psicològic.

### Es considerà agressions:


- Les agressions sofertes durant el treball, en relació amb el treball o com a resultat d'aquest, així com les agressions patides fora del centre de treball o fora de l'horari laboral, sempre que es produeixin a conseqüència o en ocasió de l'exercici de la seva activitat laboral.
- Els insults, les vexacions o les desqualificacions greus que tinguin per objectiu desacreditar públicament la professionalitat d'una persona treballadora, incloses les expressades en xarxes socials.
- Falta de respecte que revesteixi una certa gravetat o reiteració per part d'una persona usuària (exemples: crits continuats o exigències contínues en to elevat).

### Altres definicions:

- **Amenaça:** Acte realitzat per una persona o grup de persones amb l'objectiu d'intimidat de manera física o verbal a personal municipal, anunciant que es causarà un mal (a la persona amenaçada, família, companys, etc.) que constitueix delictes d'homicidi, lesions, etc, amb la intenció d'infondre la por i aconseguir una determinada finalitat .
- **Assetjament:** Conducta de fustigació a la qual es pot sentir sotmès el personal per part d'un/a usuari/ària, sense arribar a l'amenaça.
- **Calúmnia:** Imputació d'un delictes realitzada amb coneixement de la seva falsedat i temerari menyspreu cap a la veritat.
- **Coacció:** Consisteix en sotmetre a algú a la seva voluntat, impeding fer o exigir dur a terme una actuació no desitjada, mitjançant violència o amenaça.
- **Injúria:** Acció o expressió que lesiona la dignitat d'una altra persona, menystenint la seva imatge o atemptant contra la seva pròpia estima.

 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>

- **Intimidació:** Comportament ofensiu que pretén aconseguir una modificació en la conducta del professional.
- **Persona agredida:** En aquest cas, qualsevol personal municipal que sofreix dany o perjudici per qualsevol persona aliena a l'organització en l'àmbit del seu treball.
- **Violència a la feina o violència externa:** Accions o actes en què el personal pateix agressions, atacs, abusos, amenaces en circumstàncies relacionades amb l'exercici professional, que posin en perill implícitament o explícita, la seva seguretat, el seu benestar o la seva salut (física o psíquica).


 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>

## 6. COMPETÈNCIES (antic punt 8)

- Donar suport i recolzament immediat a la persona agredida. Proporcionar la informació bàsica i urgent perquè rebi l'atenció sanitària necessària
- Complimentar el [Registre de comunicació de l'agressió i amenaça \(Annex 1\)](#), sempre que les circumstàncies ho permetin conjuntament amb la persona agredida, signar-ho i trametre còpia a la persona responsable de l'àrea, al Departament de Prevenció de Riscos i a la direcció del Servei de Persones i Talent.
- Comunicar i trametre còpia de la denúncia (si n'hi ha) presentada per la persona que ha rebut l'agressió al Departament de Serveis Jurídics i al Servei de Persones i Talent.
- Les previstes en el Procediment PRL 7.3 Investigació d'accidents laborals de notificació, investigació i registre dels accidents i malalties professionals.
- Informar, difondre i realitzar un seguiment de totes les actuacions del protocol al seu personal al càrrec.
- Informar de les accions realitzades al/la cap d'àrea i al Departament de PRL.
- Proposar les mesures preventives i correctores per tal d'eliminar les causes bàsiques deduïdes en la investigació.
- Efectuar el control i seguiment de l'execució de les mesures (en els terminis previstos) i portar-ne a terme les que siguin de la seva competència. Comunicar al Departament de PRL l'execució de les mesures per avaluar la seva eficàcia
- Iniciar les actuacions necessàries per excloure, sempre que sigui possible, de forma immediata i durant un període transitori o definitiu, la persona agressora com a persona usuària per part de la persona agredida, si aquesta ho sol·licita.

### 6.1. Persones responsables de l'àrea

- Preveure, en l'elaboració dels plans d'actuació anual i pressupostos, les accions concretes destinades a millorar la prevenció d'agressions i incorporar, 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.

 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>

- Impulsar l'execució de les mesures preventives i correctores derivades d'aquest protocol.
- Informar i fer difusió del present protocol al seu personal al càrrec.
- Promoure la formació del seu personal al càrrec.

## **6.2. Servei de Persones i Talent**


- Gestió dels diferents tipus de suport (psicològic, mèdic i legal) a la/les persona/es agredida/des
- Comunicar al Departament de Serveis Jurídics la notificació de totes les situacions de violència, i de les greus i molt greus de forma urgent. Enviament del [Registre de comunicació de l'agressió i amenaça \(Annex 1\)](#).
- Les previstes en el Procediment PRL 7.3 Investigació d'accidents laborals de notificació, investigació i registre dels accidents i malalties professionals.
- Incloure en el Pla anual de formació la realització de les activitats formatives previstes en aquest protocol.

## **6.3. Departament de Prevenció de Riscos Laborals**

- Assessorar i ajudar en les investigacions dels casos d'agressions.
- Disposar d'un registre de casos d'agressions.
- Subministrar informació a les reunions del Comitè de Seguretat i Salut.
- Seguiment i participació en totes les actuacions del protocol.
- Col·laborar en mantenir actualitzat el present protocol.
- Les previstes en el Procediment PRL 7.3 Investigació d'accidents laborals de notificació, investigació i registre dels accidents i malalties professionals.

## **6.4. Persona/es agredida/des ~~Persona/es afectada/es~~**

- Comunicar l'agressió rebuda a la persona comandament directa.
- Col·laborar en la redacció i notificació de l'agressió a través del formulari [Registre de comunicació de l'agressió i amenaça \(Annex 1\)](#).
- Col·laborar en les investigacions i actuacions del cas.

 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>

- Adoptar les mesures preventives
- Si procedeix per l'activitat realitzada, sol·licitar no tornar a atendre la persona agressora com a persona usuària.

### **6.5. Companys/anyes**

- Proporcionar suport a la persona agredida
- Col·laborar en les tasques d'informació del cas d'agressió.
- Col·laborar en les investigacions de l'agressió, si poden aportar dades d'interès sobre el succés.
- Col·laborar en l'execució de les mesures correctores que li encomanin.

### **6.6. Departament de Serveis Jurídics**

- Avaluar juntament amb la persona agredida i la Direcció que es determini (Servei de Persones i Talent, Àrea afectada o altra), les accions legals a prendre i executar-les
- Proporcionar l'assessorament i el suport legal necessari.
- Proporcionar recolzament jurídic a efectes de garantir la representació i la defensa, quan ho determini la persona agredida.
- Presentar anualment, les dades sobre denúncies tramitades i la seva resolució.


## **7. PROCEDIMENT**

El procediment d'actuació per fer front a violència verbal o física és el descrit en els apartats següents:

### **7.1. En el centre de treball**


Davant la possibilitat d'una situació de violència que es pugui produir en qualsevol equipament municipal, s'ha de seguir la seqüència següent:

- Les activitats considerades de risc es planificaran per evitar el treball en solitari. En el cas que no sigui possible ser acompanyats/ades s'avisarà als comandaments directes.
- Si no es disposa de referències de les persones amb les quals s'interactuarà o es preveu que la intervenció o reunió pot ser conflictiva, aquesta la realitzaran dos professionals.

 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>

- Evitar les situacions o persones que es preveu que puguin ser conflictives i per tant amb risc de provocar una agressió de forma individual.
- Conèixer i seguir les [recomanacions d'actuació en cas de violència \(Annex 2\)](#).
- En cas de situacions de violència física o verbal, sempre sol·licitar auxili immediat a comandaments directes o companys/es, que han d'actuar sobre la persona agressora per tal de dissuadir-la de la seva actuació, sempre que la situació ho permeti.
- Comunicar o avisar de la situació de violència mitjançant els sistemes de dispositius d'alarma (aplicació de seguretat ciutadana, actualment dispositiu M71 o botó d'avís, en cas que estigui disponible), o trucant al telèfon de la Policia Local, o telèfon d'emergències 112 per tal de mobilitzar Mossos d'Esquadra. En cas que la persona agredida no pugui fer l'avís, ho haurà de fer el personal de la zona de treball.
- Després de l'agressió, la persona agredida ha de rebre, immediatament, tot el suport i acompanyament. Els/les comandaments directes l'informaran de l'assistència sanitària.
- S'ha d'evitar que la persona agredida i/o testimonis estiguin sols/es en les primeres hores després de l'agressió.
- En cas de produir-se lesions, els/les comandaments directes han d'emplenar el comunicat d'assistència i adreçar la persona agredida a la mútua col·laboradora amb la Seguretat Social FREMAP perquè se li doni l'assistència sanitària física i/o psicològica necessària.
- Controlada la situació de violència, ja sigui per l'actuació dels companys/es o bé de la Policia Local o Mossos d'Esquadra, i una vegada donada, si és necessària, l'assistència urgent immediata a la persona agredida, el/la comandament directe ha d'informar-la de les vies de comunicació de l'agressió i procedir, conjuntament amb la persona agredida (sempre que les seves condicions ho permetin), a emplenar el model de [Registre de comunicació de l'agressió i amenaça \(Annex 1\)](#).
- Es realitzarà la gestió de l'agressió com a accident de treball, quan sigui procedent, segons el Procediment PRL 7.3 Investigació d'accidents laborals de notificació, investigació i registre dels accidents i malalties professionals.

<sup>1</sup> Aquest dispositiu pot instal·lar-se al telèfon mòbil o l'ordinador


 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>

- En aquests casos, s'ha de fer arribar una còpia del full de notificació d'accidents del [Registre de comunicació de l'agressió i amenaça \(Annex 1\) a:](#)
  - Servei de Persones i Talent
  - Departament de Serveis Jurídics
  - Departament de Prevenció de Riscos Laborals
- El Departament de Serveis Jurídics una vegada rebuda la notificació del [Registre de comunicació de l'agressió i amenaça \(Annex 1\)](#) s'ha de posar en contacte amb la persona agredida i oferir-li l'assessorament, assistència i el suport legal necessaris; així mateix, ha de valorar, juntament amb aquesta persona, l'adopció o no d'accions legals contra la persona agressora i, si escau, les ha de dur a terme.

## 7.2. Fora del centre de treball

Si la situació de violència es produeix fora dels centres de treball propis de l'Ajuntament de Sant Boi:

- Les activitats fora dels centres de treball considerades de risc es planificaran per evitar el treball en solitari. Sempre que existeixi la previsió que la visita o intervenció pot ser conflictiva o perillosa, aquesta la realitzaran dos professionals i es demanarà l'acompanyament de la Policia Local. En el cas que no sigui possible ser acompanyats/ades s'avisarà a els/les comandaments directes.
- Conèixer i seguir les [recomanacions d'actuació en cas de violència \(Annex 2\)](#).
- En cas que s'hagi produït l'agressió, en el moment en què la situació ho permeti, la persona agredida ha de comunicar l'agressió immediatament, mitjançant l'aplicació de seguretat ciutadana M7, o trucant al telèfon de la Policia Local, 93 640 01 23, o telèfon d'emergències 112, per mobilitzar Mossos d'Esquadra, i els serveis d'assistència sanitària necessaris.
- La persona agredida interromprà l'activitat i marxarà immediatament del lloc on s'ha produït l'agressió.
- La persona agredida contactarà immediatament, sempre que la seva situació ho permeti, amb el/la comandament directe per comunicar els fets i obtenir la informació

 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>


bàsica i urgent per rebre l'atenció necessària. S'ha d'evitar que la persona víctima de l'agressió estigui sola en les primeres hores després de l'agressió.

- En cas de produir-se lesions, els/les comandaments directes han d'emplenar el comunicat d'assistència i adreçar la persona agredida a la mútua col·laboradora amb la Seguretat Social FREMAP perquè se li doni l'assistència sanitària física i/o psicològica necessària.
- En el cas que l'agressió no es produeixi durant l'exercici de l'activitat habitual, però tingui relació amb la seva activitat professional, contactarà igualment amb el/la comandament directe i farà la comunicació dels fets el mateix dia que es produeixen, i en cas que sigui fora de l'horari laboral normal, el primer dia hàbil després de l'agressió.
- Una vegada arribi al seu centre, s'ha de seguir el previst a l'apartat anterior en relació amb les actuacions per emplenar el model de [Registre de comunicació de l'agressió i amenaça \(Annex 1\)](#) i per tramitar la denúncia.

### **7.3. Acompanyament i suport immediat a la víctima**

Quan els/les comandaments directes de la persona o persones agredides tinguin coneixement del cas hauran de liderar l'aplicació del procediment, gestionant la primera intervenció, i promovent les actuacions posteriors, en concret:

- Primera atenció, acompanyament i suport immediat a la/les persona/es agredida/des, presencial o de forma telefònica.
- Evitar que la persona agredida estigui sola en les primeres hores després de l'agressió. Al finalitzar el seu torn laboral, si es considera necessari, demanar l'acompanyament fins el seu vehicle o fins al mitjà de transport utilitzat per la persona.
- Elaborar el [Registre de comunicació de l'agressió i amenaça \(Annex 1\)](#) de l'incident amb la major brevetat possible, informar i coordinar-se amb el Servei de Persones i Talent, Departament de Serveis Jurídics i Departament de Prevenció de Riscos Laborals. Posteriorment informar al Comité de Seguretat i Salut.
- Realitzar la gestió de l'agressió com a accident de treball segons el Procediment PRL 7.3 Investigació d'accidents laborals de notificació, investigació i registre dels accidents i malalties professionals. La investigació ha de ser immediata en cas que la

 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>

situació de violència derivi en lesions físiques o psíquiques.

- L'assistència sanitària (incloent-hi la psicològica), en cas necessari, adreçar a la persona agredida al centre més proper de la corresponent mútua col·laboradora amb la Seguretat Social.
- Si s'escau, actuació sobre la persona agressora o que genera l'incident violent
- Seguiment de les actuacions derivades

Quan l'agressió s'hagi produït en absència de la persona que exerceixi com a comandament directe, l'acompanyament i suport immediat, així com la formalització del [Registre de comunicació de l'agressió i amenaça \(Annex 1\) el](#) realitzarà la persona que tingui delegat el càrrec.

#### **7.4. SUPORT MÈDIC**

Si la persona agredida requereix d'atenció mèdica provocada per l'agressió, aquesta serà tramesa i gestionada per la *mútua col·laboradora amb la Seguretat Social* i tindrà a tots els efectes la consideració d'accident laboral.

##### **7.4.1. Atenció mèdica immediata**


La **primera atenció mèdica** es derivarà preferentment a la *mútua col·laboradora amb la Seguretat Social, FREMAP*.

El centre assistencial de la mútua més proper està situat a la [Plaça de la Bòbila 4-5, 08830. Sant Boi de Llobregat](#), i el seu horari és de 08:00 a 18:00 hores, de dilluns a dijous. I els divendres, de 8:00 a 15:00.

Per a qualsevol **urgència fora d'aquest horari**, està a disposició l'Hospital FREMAP de Barcelona (Clínica Augusta) que roman obert les 24 hores del dia i tots els dies de l'any. L'adreça és [C/ Madrazo, 8-10, 08006. Barcelona](#)

En cas que la persona agredida requereixi **atenció mèdica urgent**, aquesta es prestarà el més ràpidament possible a través del centre sanitari públic més proper, **Hospital de Sant Boi, dintre del Parc Sanitari de Sant Joan de Déu**.

L'adreça és [Carrer del Camí Vell de la Colònia, 25, 08830 Sant Boi de Llobregat](#)

 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>

En cas que l'agressió hagi provocat lesions, es recomana que la persona agredida sol·liciti el corresponent informe mèdic de lesions (document important en cas d'emprendre accions legals en defensa dels seus interessos legítims)

### **7.5. SUPORT PSICOLÒGIC**

Si la persona agredida requereix atenció psicològica, l'Ajuntament posarà a la seva disposició aquest tipus d'atenció que es podrà articular, segons el cas, en primer lloc, per mitjans interns per part del Servei Mèdic d'Empresa, Psicòleg/a d'empresa i en segon terme acudint al servei especialitzat de la *mútua col·laboradora amb la Seguretat Social*, Servei de Vigilància de la Salut o professionals externs.

### **7.6. SUPORT LEGAL**

L'Ajuntament garanteix l'assistència jurídica al personal municipal que la pugui necessitar a causa de conflictes amb tercers derivats de la prestació de serveis segons s'estableix a l'Acord de Condicions de Treball del Personal Funcionari i al Conveni Col·lectiu del Personal Laboral. L'assessorament legal per part de l'Ajuntament haurà de garantir la representació i defensa de la persona agredida.


En cas que la persona agredida accepti exercir el seu dret a l'assistència jurídica per part de l'Ajuntament, aquest servei es canalitzarà a través del **Departament de Serveis Jurídics**.

Es tindran en compte dos aspectes:

- **Suport legal previ a la denúncia:** Assessorament de les opcions de què disposa la persona agredida 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-hi acord mutu entre la persona agredida i l'Ajuntament per tirar endavant la denúncia sobre la base de la proporcionalitat amb el fet causant.

### **7.7. DANYS MATERIALS**

 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>

Els danys materials provocats als objectes personals de la persona agredida que la situació de violència hagi provocat se'ls aplicarà el límit previst en el conveni laboral i al dels acords de condicions del personal de l'Ajuntament.

### **7.8. 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.

En funció del tipus i la gravetat de l'agressió, es valorarà conjuntament amb la persona agredida l'enviament d'un manifest de rebuig a la persona agressora en forma de carta on s'expressarà el rebuig per part de l'Ajuntament a la conducta agressiva.

La persona agredida ha de tenir la possibilitat de rebutjar la continuïtat assistencial de la persona usuària, tant si l'agressió ha estat provocada per aquesta persona o per un acompanyant o familiar. En aquest cas, el/la comandament directe iniciarà els tràmits per evitar la futura atenció de la persona agressora per part de la persona agredida.

## **8. MESURES PREVENTIVES**

Les mesures preventives concretes que es poden adoptar variaran en funció del tipus d'edifici, servei... i del tipus de violència que té més probabilitat de patir el lloc de treball. En aquest sentit, cada centre de treball haurà d'adaptar la seva realitat a les mesures correctores o preventives que s'inclouen en aquest protocol.


Tot seguit s'assenyalen, de manera genèrica, una sèrie d'aspectes que han de ser considerats.

Aquests aspectes estan agrupats en tres grups:

- Mesures referents a l'entorn
- Mesures referents al procediment de treball
- Mesures referents als sistemes de seguretat


### **8.1. MESURES REFERENTS A L'ENTORN**

La distribució dels espais destinats a l'atenció al públic en les instal·lacions municipals ha de

 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>

tenir en compte el disseny, distribució de mobiliari i materials dels espais de recepció i atenció, adequació de les sales d'espera, etc.

- Revisar les condicions de seguretat dels equipaments, incloent-hi les mesures de seguretat tant activa com passiva
- Adequar, de forma progressiva, les sales d'espera i els altres espais públics comuns dels equipaments, per tal que l'estada i l'espera de la ciutadania sigui confortable, extremant les mesures de control. Dotar d'elements d'entreteniment en sales d'espera, especialment quan hi ha infants.
- Els taulells o zona de recepció per l'atenció i informació a persones usuàries, s'han d'adaptar als requeriments dels diferents tipus de persones usuàries.
- Senyalització clara dels espais, especialment en zones properes als accessos, que permetin a les persones usuàries identificar el lloc on es troben o on han de dirigir-se.
- El disseny i la distribució del mobiliari dels despatxos d'atenció al públic han de permetre la sortida ràpida i amb facilitat del personal municipal en cas de conductes amenaçadores o agressives. Es recomana que aquest espai disposi de dues portes (accés i sortida) per facilitar l'evacuació del personal.
- En els despatxos d'atenció al públic es mantindrà una distància física de seguretat. Es recomana, entre altres mesures i sempre que sigui possible, canviar la posició de taules i cadires del personal situant-les més a prop de les portes.
- Es recomana la utilització de materials segurs, com vidres laminats, ús preferent de materials no-metàl·lics o amb possibilitat de ser emprats com objectes contundents i que no puguin ser utilitzats per agressions, etc. Durant les visites evitar tenir a la vista objectes contundents que es puguin fer servir per a les persones usuàries en cas de conflicte.
- Els despatxos han de garantir la intimitat de l'activitat que es realitza a l'interior (auditiva i visual), però serà necessari utilitzar materials que facilitin certa visibilitat per tal de poder detectar la necessitat d'ajuda en cas necessari.
- Es recomanable, dotar a cada centre on hi hagi atenció al públic d'una sala específica per l'atenció de persones usuàries on hi ha sospita que siguin potencialment problemàtics.


 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>

- Adequar els nivells d'il·luminació, confort acústic i de temperatura en els llocs de treball.


## **8.2. MESURES ORGANITZATIVES**

Quan es consideri necessari i sempre que sigui viable, es plantejaran les mesures preventives següents:

- Realitzar la difusió del protocol entre el personal municipal, personal d'empreses externes, etc. Formar i informar a les persones responsables dels equipaments (coordinadors/es de centre) i comandaments directes sobre el protocol i el circuit d'atenció a la persona agredida.
- Formar el personal municipal en matèria de gestió de conflictes, mesures de control i prevenció d'agressions. Formació d'equips per afrontar i gestionar les situacions.
- Fomentar les sessions informatives, les reunions de treball, el treball en equip i la discussió dels casos especialment conflictius. Realitzar, establir la periodicitat, una reunió per analitzar i valorar les situacions de violència en el servei i proposar mesures correctores per prevenir-les.
- Mantenir un clima de tolerància i respecte entre el personal professional i les persones usuàries
- Protegir, codificant sempre que existeixi la possibilitat, la identitat del personal municipal.
- La detecció de persones usuàries amb sospita de comportaments conflictius o agressius ha de ser registrada. S'evitarà atendre sol a la persona, els companys/anyes de l'àrea hauran d'estar alerta durant l'atenció, o es faran actuacions en parelles. A més, s'avisarà, prèviament a la Policia Local.
- Planificar els horaris de treball per evitar els treballs en solitari, especialment en activitats amb possibilitat de situacions de violència. Quan no sigui possible, preveure la possibilitat de mantenir el contacte entre el personal.
- Prèviament a la realització de visites externes a domicilis particulars, empreses, etc, es planificarà amb les persones responsables del servei, per valorar les condicions de la visita, sobretot pels casos en el que sigui necessari el suport d'altres companys/es o el suport de la Policia Local.

 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>

- En els llocs de treball que realitzin tasques al carrer i en horari nocturn, planificar les tasques per anar en tot moment en grups de mínim 2 persones i realitzar contacte telefònic de manera habitual amb la persona responsable.
- Coordinació amb altres departaments vinculats. Creació de vies de comunicació permanents amb les persones interlocutores de la policia local, amb la finalitat de coordinar les actuacions, intercanviar informació i proposar accions conjuntes.
- Evitar que la persona agredida torni a rebre visites o de la persona agressora, sempre que la persona agredida ho sol·liciti. Tanmateix, en relació amb les visites realitzades a l'exterior.
- Evitar la sensació d'aïllament de qui pateix la situació d'agressió.
- En el tracte amb persones usuàries s'haurà de tenir en compte:
  - Millorar la informació donada a la ciutadania, per facilitar l'entrada i l'estada als equipaments, i en relació a normes d'ús, horaris d'atenció, drets i obligacions de les persones usuàries, queixes i suggeriments. La informació ha de ser visible, comprensible i accessible.
  - 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...
  - Realitzar campanyes de sensibilització dirigida a la ciutadania per a promoure el respecte cap el personal municipal. Informació sobre prevenció d'agressions en els equipaments municipals i les conseqüències per l'agressor/a pels seus possibles actes
  - Es fomentarà un bon clima en el qual la persona usuària se senti acollida. El lloc d'atenció haurà de ser adequat en relació a l'ordre, neteja i condicions ambientals perquè la persona usuària es senti còmoda.
  - S'evitaran les interrupcions durant el període de l'atenció a les persones.
  - El lloc d'atenció haurà de garantir la confidencialitat dels assumptes que s'estiguin tractant i així ho ha de percebre la persona usuària
  - Retallar al màxim el temps d'espera de les persones usuàries. Es recomana col·locar cartelleria a recepció per indicar que cada persona requereix el seu temps d'atenció i que aquest fet pot provocar retard en l'hora prevista.

 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>

### **8.2.1. FORMACIÓ DEL PERSONAL TREBALLADOR**

En la incorporació de nou personal, es facilitarà la difusió i distribució del present protocol, informant de la seva existència i on es troba disponible i es complementarà amb una explicació del contingut durant la formació inicial en matèria de Prevenció de Riscos Laborals.

Es planificaran accions formatives específiques com ara les de contenció i actuació davant de situacions de violència, amb l'objectiu de donar eines per gestionar aquestes situacions. En aquests casos també s'establiran programes periòdics de reciclatge.

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.

Els cursos es realitzaran sempre que sigui possible en els centres de treball i en horari laboral. Aquests cursos s'inclouran anualment en la programació de formació anual.


La formació específica pel personal pot incloure:

- tècniques d'empatia,
- tècniques d'assertivitat,
- tècniques de negociació i comunicació,
- tècniques de relaxació,
- control de situacions conflictives difícils i d'aspectes legals. Contenció física.

### **8.2.2. TREBALLS FORA DE LES INSTAL·LACIONS**

Es planificaran prèviament i es comunicaran les visites externes a comandaments directes, especialment quan s'han de visitar domicilis particulars. Amb l'objectiu de valorar les condicions de la visita, i especialment en els casos en el sigui necessari la presència o suport de la Policia Local.

- Els llocs de treball que desenvolupen la seva activitat al carrer, realitzaran la seva activitat en grups de com a mínim dues persones, mai en solitari.
- Els llocs de treball que han de visitar domicilis particulars, empreses, altres centres, etc, quan no hi existeix informació de les persones amb les quals s'interactuarà i es preveu

 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>

que la intervenció pot ser conflictiva, aquesta serà realitzada com a mínim per dues persones.


- Quan es prevegi o disposi de la informació que la situació derivada d'una actuació pugui degenerar en una agressió cap al personal municipal es demanarà la col·laboració de la Policia Local.
- Es comunicarà sempre al/la comandament jeràrquic de la hora d'anada i hora prevista de sortida del domicili/empresa o actuació amb previsió que sigui conflictiva, i en acabar la feina avisar a la persona responsable.
- Garantir que el personal disposi d'un sistema d'alerta o alarma adient durant les visites a domicili, empreses o actuacions fora dels equipaments municipals per requerir ajuda en cas que sigui necessari.
- En cas de presència d'animals conflictius, intentar que no estiguin presents durant les visites a domicilis particulars, empreses, etc, demanar que es tanquin en algun quartet si és possible o mantenir-lo lligat per evitar que ataquí al treballador/a municipal.
- El personal que consideri que pot perillar la seva integritat, marxarà immediatament del lloc on es produeixi l'actuació i informarà de l'incident al seu comandament directe.

### **8.3. MESURES REFERENTS A LA SEGURETAT**

- **Control d'accés des de la recepció:** L'espai o zona de recepció haurà de garantir el control d'accés de les persones usuàries als diferents espais de les dependències municipals.
- **Dispositius d'alarma:** Disponibilitat dels sistemes d'alerta, l'aplicació M7 instal·lada en els ordinadors personals, i que serveix per donar un avís directe a la Policia Local per tal que puguin intervenir en el menor temps possible. També hi ha la possibilitat d'instal·lar l'aplicació al telèfon mòbil.

En dependències destinades a l'atenció a persones usuàries, on existeixi una possibilitat alta de risc d'agressió i aïllament, valorar la instal·lació de sistemes de dispositius d'alerta i alarma (diferents de l'aplicació informàtica) i que estiguin fora de la vista de les persones usuàries.

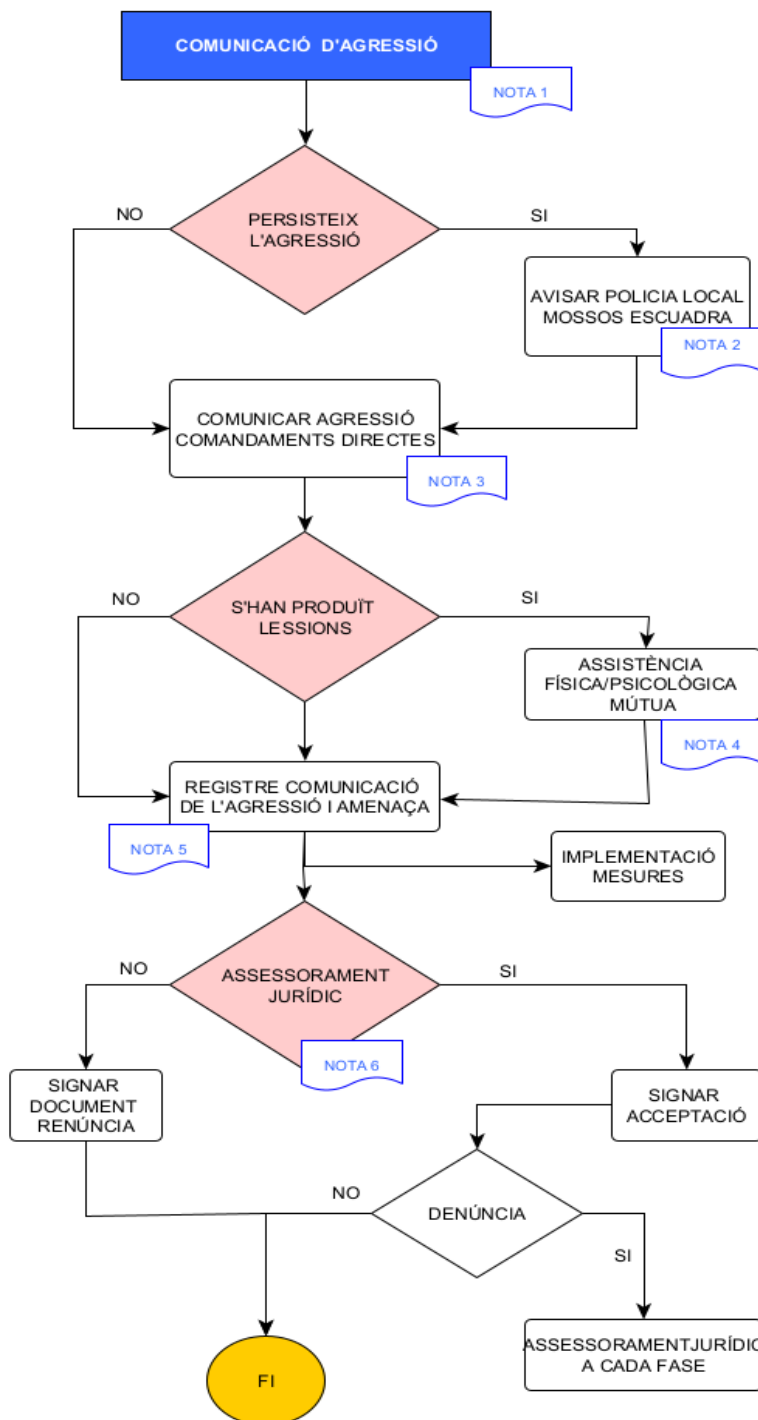
Valorar la possible disponibilitat / instal·lació de sistemes de videovigilància en zones

 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b>	<b>Revisió 1</b>
		<b>Data:</b>

conflictives.



## 9. CIRCUIT



### NOTA 1:

- Contenció
- demanar auxili a altres persones
- Fugir ràpidament del lloc

### NOTA 2:

- Comunicar o avisar situació
- Aplicació seguretat ciutadana
- Telefònicament Policia Local
- 112 Mossos d'Esquadra

### NOTA 3:

Atenció immediata a persona agredida. Comunicar l'agressió a comandament directe per rebre suport i acompanyament immediat i disposar d'informació/assessorament per l'atenció sanitària i psicològica en cas de ser necessària.

### NOTA 4:

La primera atenció mèdica es deriva a la mútua col·laboradora de la seguretat social, Fremap. En cas d'urgència mèdica urgent i fora de l'horari habitual, hi ha a disposició l'Hospital FREMAP de Barcelona o el centre sanitari públic més proper, l'Hospital de Sant Boi, dins del Parc Sanitari de Sant Joan de Déu. Veure punt 7.4.1


### NOTA 5:

Comandament directe ha d'emplenar el registre de comunicació amb la persona agredida sempre que la situació ho permeti. S'enviarà còpia a:

- Servei de Persones i Talent
- Departament de Serveis Jurídics
- Departament de PRL

### NOTA 6:

El Departament de Serveis Jurídics després de rebre còpia del registre de comunicació de l'agressió i amenaça es posarà en contacte amb la persona agredida per oferir assessorament, assistència i suport legal. La persona agredida podrà acceptar o renunciar a l'assessorament jurídic per part de l'Ajuntament. En cas d'acceptar es valorarà l'adopció o no d'accions legals contra la persona agressora.

 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>

## 10. DIFUSIÓ DEL PROTOCOL

La implantació del protocol implica una primera fase de difusió per posar-ho en coneixement de tot el personal municipal així com al personal d'empreses que realitzen activitats en les instal·lacions municipals.

L'Ajuntament ha d'impulsar les actuacions de prevenció, informació, formació, detecció i sensibilització necessàries per erradicar les conductes que preveu el Protocol.


Per a una prevenció i una actuació eficaces, és necessari que tots els col·lectius de l'Ajuntament s'impliquin, coneguin i participin, si se'ls són requerits en el procediment d'aquest protocol.

Les mesures de difusió proposades són les següents:

- 1) El personal de l'Ajuntament, el personal d'empreses externes i personal vinculat amb la institució han de ser informats de l'existència d'aquest protocol i del seu contingut.
- 2) Reforçar la formació i informació de les persones responsables dels equipaments (coordinadors/es de centre) i comandaments sobre el circuit d'atenció a la persona agredida.
- 3) La difusió s'ha de fer mitjançant material divulgatiu divers en relació amb la identificació dels possibles riscos i les mesures preventives adients i garantir que aquest arribi a tot el personal de l'Ajuntament
- 4) El present protocol s'ha de publicar en la intranet de l'Ajuntament
- 5) S'informarà del Protocol i de la seva aprovació o revisió a través de l'Ajuntaflaix
- 6) A les persones contractades per l'Ajuntament se'ls facilitarà la difusió i distribució del present protocol, informant de la seva existència i on es troba disponible i es complementarà amb l'explicació del contingut durant la formació inicial en matèria de Prevenció de Riscos Laboral

## 11. REVISIÓ DEL PROTOCOL

Aquest protocol serà objecte d'avaluació almenys cada **quatre anys**, i es revisarà i es modificarà sempre que del seu funcionament se'n derivi aquesta necessitat o per imperatiu legal o jurídic.

 <b>AJUNTAMENT SANT BOI DE LLOBREGAT</b>	<b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b>	<b>Revisió 1</b>
		<b>Data:</b>

## 12. RECURSOS

El Departament de Prevenció de Riscos Laborals mantindrà un registre de totes les comunicacions d'incidents violents que els hi sigui d'aplicació aquest protocol.

Aquest registre estarà a l'abast de delegats/ades de prevenció i dels membres del Comitè de Seguretat i Salut (CSS) de l'Ajuntament.

## 13. COMITÈ DE SEGURETAT I SALUT (CSS)

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

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


El Comitè podrà proposar modificacions que afectin el contingut del protocol

## 14. COORDINACIÓ D'ACTIVITATS EMPRESARIALS (CAE)


Aquest Protocol també s'aplicarà per a personal d'empreses o entitats que actuïn dins l'àmbit de treball de l'Ajuntament quan una de les dues parts, o les dues parts siguin personal d'empreses subcontractades o d'entitats externes.

## 15. MARC LEGAL

- Acord de condicions de treball del personal funcionari de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat 2025-2028.
- Conveni Col·lectiu del personal laboral de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat 2025-2028.
- 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 qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors
- Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal


 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>

- 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 de Sant Boi de Llobregat, 2019-2023 (*Actualment en revisió*)
- NTP 489 *Violencia en el lugar de trabajo*, INSST, 1998
- NTP 891 *Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I)*, INSST, 2011
- NTP 892 *Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II)*, INSST, 2011
- NTP 1215 *Violencia en el trabajo de origen externo*, INSST, 2025
- Convenio 190 sobre l'eliminació de la violència i l'assetjament en el món del treball, Organització Internacional del Treball, 2022
- COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL CONSEJO Y AL PARLAMENTO EUROPEO, por la que se transmite el acuerdo marco europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo (2007)

 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>


## 16. ANNEXOS

ANNEX 1.- REGISTRE DE COMUNICACIÓ DE L'AGRESSIÓ I AMENAÇA .....	31
ANNEX 2.- RECOMANACIONS D'ACTUACIÓ EN CAS DE VIOLÈNCIA .....	33


 <b>AJUNTAMENT SANT BOI DE LLOBREGAT</b>	<b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b>	Revisió 1
		Data:

## ANNEX 1.- REGISTRE DE COMUNICACIÓ DE L'AGRESSIÓ I AMENAÇA

REGISTRE DE COMUNICACIÓ DE L'AGRESSIÓ I AMENAÇA			
<b>DADES DE LA PERSONA AGREDIDA</b>			
<b>NOM</b>	<b>1r COGNOM</b>	<b>2n COGNOM</b>	<b>DNI</b>
<b>LLOC DE TREBALL</b>		<b>DEPARTAMENT</b>	
<b>DADES BÀSIQUES DE L'AGRESSIÓ</b>			
<b>DATA (dd/mm/aaaa)</b>	<b>HORA (hh:mm)</b>	<b>DINTRE DE LA JORNADA HABITUAL</b>	
		• SÍ	• NO
<b>LLOC DE L'AGRESSIÓ</b>			
• Centre de treball	• Altres dependències municipals	• Desplaçament / Carrer	• Domicili / Establiment
<b>TIPUS D'AGRESSIÓ</b>			
• Verbal	• Física	• Sexual	• Amenaça
• Assetjament	• Coacció / Injuries	• Insult	• Intimidació
<b>ES REQUEREIX ATENCIÓ MÈDICA</b>			
• SÍ		• NO	
<b>DANYS A LA PROPIETAT</b>			

 <b>AJUNTAMENT SANT BOI DE LLOBREGAT</b>	<b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b>	Revisió 1
		Data:

REGISTRE DE COMUNICACIÓ DE L'AGRESSIÓ I AMENAÇA					
• Robatori	• Furt	• Trencadissa	• Desperfectes		
DADES PERSONA AGRESSORA					
NOM	1r COGNOM	2n COGNOM	DNI		
CONDICIÓ PERSONA AGRESSORA					
• Usuari/ària habitual	• Familiar	• Acompanyant	• Proveïdor/a		
EXISTEIX RELACIÓ:		REINCIDÈNCIA		VISITA PROGRAMADA	
• sí	• NO	• sí	• NO	• sí	• NO
TESTIMONIS APORTATS (nom, cognoms, relació amb la víctima...)					
DESCRIPCIÓ DE L'AGRESSIÓ:					
MECANISMES D'AVÍS ACTIVATS					
• M7	• Alarma	• Avís companys/es	• Policia Local		
• Mossos d'Esquadra	• Personal aliè	• Familiar/ acompanyant	• Altres		
CONSEQÜÈNCIES LABORALS					

 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b>	Revisió 1
		Data:

REGISTRE DE COMUNICACIÓ DE L'AGRESSIÓ I AMENAÇA			
• Emocional	• Lesió física	• Lesió psicològica	• Cap
MESURES CORRECTORES PROPOSADES PER LA PERSONA AGREDIDA			
RESOLUCIÓ DE L'INCIDENT			
Es formula denúncia:	• sí	• NO	
S'ha comunicat l'accident:	• sí	• NO	
Manifest de rebuig:	• sí	• NO	
Altres:			
SIGNATURA AGREDIT		SIGNATURA COMANDAMENT	
Data:		Data:	

## ANNEX 2.- RECOMANACIONS D'ACTUACIÓ EN CAS DE VIOLÈNCIA

### Recomanacions de prevenció de la violència:

- Estar alerta i observar la conducta de l'altra persona en relació amb els seus moviments i comunicació no verbal, també quin llenguatge utilitza.
- Dialogar amb correcció, evitant estils de comunicació hostils. Adreçar-se amb fermesa però evitant la prepotència.
- Mantenir una actitud tranquil·la i no respondre a les provocacions amb hostilitat o contraatacant. Controlar els sentiments negatius que ens pugui provocar.
- Mantenir una conducta assertiva (exposar el nostre criteri amb claredat i convicció,


 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>

respectant i tenint en compte els interessos i punt de vista de l'altra persona)

- Explicar, si és el cas, amb molta cura, i de forma convincent i raonada els motius pels quals no és possible complir amb les seves expectatives. Intentar fer servir la comunicació no verbal per transmetre seguretat i tranquil·litat.
- Evitar el contacte físic i mantenir una distància de seguretat per evitar una possible agressió física, situar-se el més a prop de la sortida i de cara a la persona agressora, mai d'esquenes.

**Recomanacions davant l'augment de la tensió:**

- No perdre la correcció, parlar de forma afable i professional.
- Reconèixer, si la situació ho demana, les possibles deficiències pròpies i de l'organització per mirar de rebaixar les tensions.
- Reforçar aquells aspectes en els quals hi pugui haver un acord entre ambdues parts.
- Deixar parlar a la persona tot el que vulgui perquè expliqui els seus sentiments i inquietuds per alliberar tensió.
- Evitar donar ordres, amenaces, coaccions o insults.
- Si és possible intentar fer-li veure les conseqüències que poden derivar-se de la seva actitud, ajudant-lo que prengui consciència de les implicacions que poden tenir els seu actes.
- Mostrar empatia, manifestant el malestar i la tristesa per la situació de violència generada.
- Davant una amenaça verbal, subtil i no explícita, no donar-se per al·ludit/da, perquè aquest fet podria augmentar la possibilitat que la persona la pugui agredir verbalment i físicament.
- Evitar un llenguatge corporal desafiant o actituds d'hostilitat com creuar braços, mans en gerres, assenyalar amb el dit, contacte ocular perllongat, etc.
- Donar per finalitzada l'entrevista, reunió, visita i convidar a la persona a la sortida de forma calmada (en cas que la situació passi a equipaments municipals)
- Establir una distància de seguretat per evitar el contacte físic (en cas que no s'hagi fet anteriorment)

 <p>AJUNTAMENT <b>SANT BOI</b> DE LLOBREGAT</p>	<p><b>PROTOCOL D'AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL</b></p>	<p><b>Revisió 1</b></p>
		<p><b>Data:</b></p>

**Recomanacions davant la situació de violència:**

- Calmar la situació, explicar a la persona agressora, sense hostilitat ni agressivitat, que el seu comportament no és acceptable i demanar-li un canvi d'actitud.
- Protegir, sempre que la situació ho permeti, a la persona agredida verbal o físicament amb la intervenció d'altres companys/es.
- Si la persona agressora no està armada, caldrà protegir-se emparant-se amb els elements mobiliaris per situar-se fora de l'abast de l'agressor/a.
- Evacuar o fugir de la situació perillosa com a solució més segura, evitant la confrontació física directa i dirigir-se a una zona de seguretat.
- Comunicar l'agressió a la Policia Local o Mossos d'Esquadra pels mitjans disponibles.
- Si la fugida no és possible i en cas de no rebre ajuda per part la Policia Local o del Mossos d'Esquadra, el/la treballador/a tindrà el dret legítim de defensar-se per repel·lir l'agressió, aplicant mitjans d'autodefensa al seu abast que siguin proporcionals i dins del marc legal per neutralitzar l'atac i permetre la fugida.
- Si la persona agressora està armada amb arma blanca o de foc, és recomanable seguir les indicacions de la persona agressora fins que es pugui avaluar la fugida o demanar ajuda.