

	FICHA DE INFORMACIÓN DE RIESGOS	Código	FIR-36
	VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA	Versión	1
		Página	1 de 2

RIESGOS	<b>DAÑOS FÍSICOS:</b> Contusiones, cortes, luxaciones, esguinces y en general cualquier daño físico producido por una agresión física.
	<b>DAÑOS PSICOLÓGICOS:</b> Miedo, trastornos de ansiedad, síntomas traumáticos, obsesiones...

### ¿QUE ES LA VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA?

Cualquier amenaza, abuso verbal o físico, intimidación y ataque físico en el ejercicio de la profesión, por parte de personas usuarias, familiares o acompañantes, que se materializan en agresiones, bien sean físicas (pegar, golpear, arañar..) , psicológicas (insultar, amenazar..) o en algunos casos, ambas.

### MEDIDAS PREVENTIVAS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presta atención a los procesos de <b>comunicación e información a personas usuarias</b> en tu entorno de trabajo. Trabaja para reforzar los puntos más débiles.</li> <li>• En las <b>reuniones de equipo</b>, incorpora el tema de las agresiones. Facilita momentos en los que se puedan poner en común preocupaciones y necesidades y se puedan plantear posibles soluciones.</li> <li>• <b>Da traslado</b> de las necesidades y propuestas de mejora a tu responsable.</li> <li>• Asiste a las <b>jornadas formativas</b> sobre prevención de las agresiones. Una formación adecuada es esencial para saber cómo actuar en estos casos.</li> <li>• <b>Colabora</b> en aquellas medidas impulsadas por la Dirección y/o la División de Prevención de Riesgos Laborales (DPRL) de la AMAS para la prevención de las agresiones.</li> <li>• Pregunta por <b>los protocolos existentes en caso de agresiones</b> de usuarios. Mantente siempre informada/o.</li> </ul>	 
--	--

### ACTUACIONES GENERALES EN CASO DE AGRESION DE UN USUARIO

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantén la calma, intenta reconducir la situación y busca posibles puntos de acuerdo.</li> <li>• Nunca respondas a las provocaciones.</li> <li>• Busca la salida más inmediata, y pide ayuda, en caso de agresión física.</li> <li>• Avisa inmediatamente al vigilante de seguridad, compañero o persona cercana que te ayude a acabar con la situación de violencia y que sirva de testigo.</li> <li>• En caso de que haya sistemas de seguridad y aviso en tu centro (p.e: botón del pánico) haz uso de ellos lo antes posible.</li> <li>• Solicita asistencia sanitaria si fuera preciso acudiendo a tu centro asistencial (entidad colaboradora , Sistema Público de Salud, ...).</li> </ul>	
--	---

### ACTUACIONES ESPECIFICAS EN TRASTORNOS DE CONDUCTA

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estate atento a posibles señales de “disparo” de la agresion, tales como inquietud, nerviosismo, negativas constantes etc</li> <li>• Si notas signos de agresividad procura no acercarte si es posible y notifícalo a tu superior, pero si aun así tienes que hacerlo, procura ir acompañado.</li> <li>• No discutas ni intentes razonar con un usuario agitado, mejor espera a que se calme.</li> <li>• Atento al lenguaje no verbal (seguidimientos con la mirada fija, silencios repentinos...)y a las extremidades del usuario, procura no perderlas de vista. No actues de forma que pueda ser interpretada como una amenaza y evita causarle sobresaltos.</li> <li>• Fórmate en el manejo de usuarios con trastornos de conducta y pide información sobre usuarios potencialmente agresivos</li> </ul>	
---	---

	FICHA DE INFORMACIÓN DE RIESGOS	Código	FIR-36
	VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA	Versión	1
		Página	2 de 2

**RECUERDA:** Si sufres una agresión.....

- ✓ Notifícalo al responsable inmediato, para que quede constancia y acude a recibir asistencia médica en caso de que la necesites.
- ✓ Una agresión puede ser considerada accidente de trabajo, por lo que el responsable de tu centro, deberá enviar los siguientes formularios de:
  - “comunicación interna de accidentes” a la entidad colaboradora (UPAM) y a la División de Prevención de Riesgos laborales de la AMAS.
  - “notificación de agresiones” que será enviado a la División de Prevención de Riesgos laborales de la AMAS y también debe estar firmado por ti.
- ✓ En la AMAS seguimos el *Protocolo General de Prevención y Actuación frente a todos los tipos de violencia en el trabajo en la Administración de la Comunidad de Madrid*, donde figura el procedimiento normativo cuando se produce una agresión de cualquier tipo. Descárgalo de la web o pídelo en tu centro de trabajo.
- ✓ Colabora con La División de Prevención de Riesgos Laborales en la **investigación de las causas de la agresión**, con el fin de minimizar el riesgo de repetición del incidente.



***¡FORMATE, INFORMATE Y ACTUA!***