

INTERVENCIÓN NO LUGAR DE TRABAJO

La Organización Internacional del Trabajo estima que la prevención de la violencia tiene más probabilidades de éxito cuando se aborda simultáneamente y de manera integral a través de tres líneas de actuación: intervenciones dirigidas al nivel organizacional; al contorno de trabajo y a los/las trabajadores/las.

El fin de mejorar la comunicación horizontal y vertical en la organización, entre otras medidas, se programó la actividad formativa 'Comunicación y gestión de conflictos interpersonais', destinada a formar a los mandos intermedios del Servicio Gallego de Salud en estas técnicas, pues la falta de una comunicación adecuada está en el origen de muchos episodios violentos. Al final del año 2007, más de 1.500 profesionales recibieron esta formación.

Asimismo se están estudiando aspectos relacionados con la calidad de liderazgo y con la gestión idónea de los tiempos y horarios de trabajo, que en el estudio de clima laboral realizado en el año 2006 presentaron resultados susceptibles de ser mejorados, el fin de poder determinar, y posteriormente implantar, las medidas preventivas necesarias.

También es de interés el ánimo dado a la información sobre los servicios sanitarios hacia la ciudadanía, con el propósito de adaptar las expectativas de los/las usuarios/las a la realidad de las prestaciones existentes y habilitar canales de comunicación homologados, ágiles y accesibles para facilitar el ejercicio de los derechos sanitarios y de información de pacientes y familiares.

En el desarrollo de posibles incidentes violentos y agresiones en el lugar de trabajo, el diseño de los lugares de trabajo requiere especial atención, de ahí que se estén identificando las áreas, actividades y estructuras más sensibles en materia de violencia mediante los registros existentes y las evaluaciones de los factores que pueden activar o mitigar la violencia en los espacios comunes de los recintos sanitarios. Asimismo se están definiendo distintas actuaciones a fin de adecuar progresivamente las salas de espera y otros espacios públicos comunes de los centros sanitarios, para que la estancia y espera de la ciudadanía sea confortable y apacible.

Se está en fin, a trabajar en el refuerzo de la seguridad en las áreas laborales de mayor conflictividad así como en la atención domiciliaria con el objetivo de adoptar con antelación las medidas preventivas y protectoras necesarias que permitan afrontar posibles incidentes violentos.

Una de las medidas a destacar en el Plan es la consolidación de la figura del 'asesor confidencial', creada con la pretensión de que los/las profesionales víctimas de violencia laboral sientan la protección y apoyo de la organización, favoreciendo a un clima de confianza entre las partes y facilitándoles la asistencia sanitaria o el apoyo psicológico que puedan necesitar.

La formación del personal es uno de los ejes principales de las medidas de seguridad, razón por la que - bajo la coordinación del Servicio Central de Prevención de riesgos laborales del Servicio Gallego de Salud- se organizó una actividad formativa, impartida a 350 profesionales en el año 2007, para el aprendizaje de técnicas destinadas a enfrentar la violencia en el contorno sanitario, orientada a aquellos profesionales con riesgos especiales de violencia por trabajar en áreas con altas presiones asistenciales o sociales.