



Consell Comarcal
de la Selva

Protocol de prevenció i actuació davant situacions de violència ocupacional al Consell Comarcal de la Selva



Índex

1. INTRODUCCIÓ	4
1.1 Plantejament i principis d'actuació	4
1.2 Objecte	4
1.3 Àmbit d'aplicació	4
1.4 Línies d'actuació	4
2. MARC LEGAL	5
3. DEFINICIONS	5
4. MESURES PREVENTIVES	7
4.1 Centres de treball:	7
4.2 Personal	10
4.3 Mesures per a les persones treballadores de Serveis Socials	11
5. FORMACIÓ DE LES PERSONES TREBALLADORES	13
6. INFORMACIÓ I DIFUSIÓ DEL CONTINGUT D'AQUEST PROCEDIMENT	13
7. PROCEDIMENTS D'ACTUACIÓ	14
7.1 Durant l'agressió.	14
7.2 Actuacions a posteriori de l'incident violent.	14
8. REGISTRE DE CASOS DE VIOLÈNCIA OCUPACIONAL AL CONSELL COMARCAL DE LA SELVA	15
9. ANNEXOS	15



1. INTRODUCCIÓ

1.1 Plantejament i principis d'actuació

Les persones treballadores que realitzen l'atenció directa a la ciutadania, estan sotmeses a situacions de tensió, que en certs casos deriven en incidents d'amenaques, d'agressivitat i inclús en algunes ocasions, de violència física.

És un fet que aquesta violència ha augmentat en els darrers anys i que cada vegada s'hi està fent més atenció degut al risc que pot suposar per a la salut i la seguretat.

L'agressió, en les seves diverses formes, pot succeir en qualsevol moment, i per tant és del tot necessari establir plans preventius.

Les agressions no són tolerables ja que atempten contra la seguretat i dignitat de les persones treballadores. La dignitat i el respecte als professionals és la primera garantia d'èxit.

Cal tenir present que les seqüeles produïdes per les agressions poden arribar a ser importants: des d'estrès laboral crònic, disminució del rendiment laboral, depressió, ansietat, aïllament social, etc., fins a seqüeles físiques.

1.2 Objecte

El Consell Comarcal de la Selva, com a entitat pública, ha de garantir simultàniament el dret de la ciutadania a l'accés als recursos públics i el dret a la seguretat i la salvaguarda dels drets elementals del seu personal. En cap cas aquest protocol pretén ser un instrument purament sancionador, sinó una eina facilitadora de la convivència.

Aquest protocol pretén prevenir la violència ocupacional al Consell Comarcal de la Selva i establir els circuits a seguir per les persones treballadores quan es troben situacions violentes donades en l'atenció a la ciutadania durant l'exercici de les seves funcions o en altres situacions.

1.3 Àmbit d'aplicació

Aquest protocol afecta tot el personal del Consell Comarcal de la Selva que pugui patir una situació de violència o agressió per part de les persones usuàries, per raó de la seva tasca professional.

1.4 Línies d'actuació

- Prevenir i gestionar adequadament les situacions d'agressivitat envers les persones treballadores del Consell Comarcal de la Selva i augmentar la seva seguretat i protecció.
- Reduir els incidents i agressions.
- Dotar el personal d'eines i criteris d'actuació davant de possibles agressions.
- Fer formació tant per evitar i prevenir les agressions com per ajudar a saber fer front als incidents violents quan calgui.



- Difondre i fer visible el risc de patir agressions en el treball entre totes les persones treballadores del Consell Comarcal de la Selva i dur a terme accions de conscienciació sobre aquest risc.
- Dur un registre de les agressions i fer informes anuals.
- Dur a terme accions conjuntes través de les persones responsables de les àrees de les diferents entitats municipals implicades i representants de les persones treballadores.
- Donar suport al personal que hagi estat afectat per casos de violència i agressions:
 - o Assistència sanitària i psicològica.
 - o Assessorament legal.

2. MARC LEGAL

- Conveni col·lectiu de treball del personal laboral al servei del Consell Comarcal de la Selva.
- Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic.
- Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'estatut dels treballadors.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, sobre prevenció de riscos laborals.
- RD 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el reglament dels serveis de prevenció.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

3. DEFINICIONS

La llista de definicions que s'indiquen a continuació no té un caràcter exhaustiu.

Violència al lloc de treball (OIT): tota acció, incident o comportament que s'allunya del que és raonable, mitjançant el qual una persona és agredida, amenaçada, humiliada o lesionada per una altra en l'exercici de la seva activitat professional.

S'ha de distingir entre la violència interna al lloc de treball (té lloc entre les persones empleades) i la violència externa, que té lloc entre les persones treballadores en l'exercici de les seves funcions i les persones usuàries dels serveis.

Així, la violència en el treball també inclou les agressions físiques, les conductes verbals o físiques amenaçadores, intimidatòries, abusives i assetjants.

Violència física: acció de violència patida per la persona treballadora durant la seva jornada laboral que comporti o no lesió.

Exemple: empentes, puntades, cops de puny, cops de cap, bufetades, mossegades, pessigades, violacions, punyalades, trets, intimidació amb amenaces físiques, etc.



Agressió verbal i actituds amenaçadores: acció d'intimidació en la qual es manifesten possibles riscos per a la integritat física i/o psíquica de la persona treballadora, de la seva família o dels seus béns.

Es manifesta amb: abusos verbals, amenaces, paraules vexatòries, crits, gestos, frases menyspreables, insults, coaccions, injúries, etc.

Violència psicològica: ús arbitrari del poder, o amenaces de recurs a la força física, contra les persones treballadores públiques, que puguin danyar el seu desenvolupament físic, mental, espiritual, moral o social. Inclou l'abús verbal, la intimidació i les amenaces.

Conducta o omissió intencional que produeix una desvaloració o un patiment, per mitjà d'amenaces, humiliació, vexacions, o de submissió, coerció verbal, insults, aïllament o qualsevol limitació de la llibertat.

Incident violent en el lloc de treball: qualsevol actitud que comporti abús verbal o físic, amenaces o altres comportaments d'intimidació, atacs físics intencionats, amenaces verbals o amb una arma ofensiva, coacció o atac sexual comès per un usuari o acompanyant contra un professional o entre professionals, relacionada amb el compliment del seu deure professional i que causi un dany físic o psicològic en la persona, malmetent o no la propietat.

Agressió/atac: acció il·legítima no justificada legalment contra els béns o els drets d'una persona i, en especial, contra la seva integritat física.

Qualsevol acte agressiu, ja sigui colpejar, donar cops de peu o cap, empènyer, mossegar, esgarrapar, atacar sexualment, o qualsevol mena d'atac físic o verbal dirigit al professional per un usuari o acompanyant, o per part d'un altre professional, que es produeix durant o com a resultat de la prestació d'un deure i dona com a resultat mort, lesió física, perjudici psicològic o dany de la propietat.

Amenaça: acte consistent a intimidar algú, físicament o psicològicament, amb l'anunci de causar un mal (a la seva persona o la seva família, honra o propietat), sigui per tal d'aconseguir una determinada finalitat, sigui com a expressió de rancor o d'ira.

Calúmnia: imputació consistent en l'atribució conscient a una persona d'un fet fals. Si es tracta d'un delictes només perseguible a instància de part, l'atribució falsa constitueix una injúria. Es distingeix de l'acusació falsa perquè aquesta ha d'haver estat feta davant un funcionari administratiu o judicial.

Coacció: acte consistent a impedir amb violència material o moral, la voluntat d'algú a dir o fer alguna cosa, per impedir-li el que la llei no prohibeix.

Injúria: acció o expressió contra l'honor que afecta la dignitat de la persona, el seu prestigi o el seu crèdit.

Vexació: acció i acte de vexar. Maltractar, perseguir, molestar, perjudicar o fer patir una persona.

Lesió: conseqüència d'alguns actes que suposen emprar la força física contra una altra persona o grup i que produeixen danys físics i/o psicològics. Podran ser constitutives de delictes atenent a la seva gravetat.

Violència digital i/o telemàtica: La violència digital inclou actes d'assetjament, amenaces, difamació o difusió de material íntim sense consentiment a través de tecnologies (xarxes socials, internet, missatgeria) que causen dany físic, psicològic,



econòmic o sexual. Afecta principalment dones, adolescents i persones LGTBI, constituint una violació real de drets humans.

Violència sobre el bens dels treballadors/es: La violència sobre els béns, sovint anomenada violència patrimonial, és una forma d'agressió que implica la destrucció, sostracció, retenció o dany de béns, objectes personals o documents d'una persona treballadora.

4. MESURES PREVENTIVES

4.1 Descripció de les mesures preventives per àmbits

4.1.1 Centres de treball d'àmbit comarcal amb atenció al públic

- L'atenció a la ciutadania es farà prioritàriament als espais habilitats.
- L'atenció a la ciutadania es farà de 9 a 14 h.
- Es disposarà de vigilància privada durant l'horari d'atenció a la ciutadania.
- S'exigirà que el personal de vigilància disposi de formació específica en gestió de conflictes.
- Les oficines disposaran de pulsadors d'emergències
- Es lliurarà una identificació a les persones treballadores del Consell Comarcal de la Selva per tal de facilitar l'accés als centres de treball del CCS, tenir un control d'entrada de les persones i facilitar la feina als serveis de vigilància.
- Quan es realitzin activitats en aquests centres que suposin la presència de persones externes a la zona privativa que no formen part de l'OAC (formacions, xerrades, etc.), caldrà nomenar un responsable de l'activitat, informar al vigilant de seguretat i posar una identificatiu adhesiu amb la paraula "visitant".
- En casos excepcionals, si l'atenció a la ciutadania es duu a terme en despatxos interns, i no als espais habilitats per a tal fi, caldrà realitzar-la sempre acompanyats o tenint identificada la possible ajuda d'altres persones treballadores. La persona encarregada de la vigilància privada disposarà d'un mòbil per atendre ràpidament trucades d'avís d'agressió i poder actuar amb la màxima celeritat.
- En el cas de recórrer a espais interns per fer l'atenció, s'hauran d'utilitzar despatxos habilitats per a aquestes funcions.
- En casos que poden comportar risc per les particularitats d'especial dificultat detectades, aquests es posaran amb antelació en coneixement del responsable d'atenció a la ciutadania, que serà qui coordinarà amb el cap de departament i amb el/la vigilant de seguretat el procediment per a la visita i, si s'escau, es demanarà la col·laboració de la policia local o dels cossos policials.
- El personal només podrà entrar i sortir de l'edifici per l'entrada principal. Les portes d'emergència i els altres accessos estaran sempre tancats i es faran servir únicament en cas d'emergència.
- L'accés a les dependències internes ha d'estar sempre tancat. Si existeix codi d'accés, només el personal del Consell Comarcal de la Selva n'ha de ser coneixedor.



- Tots els punts d'atenció a la ciutadania han de disposar d'un espai d'espera habilitat. El sistema informàtic farà la crida a la ciutadania mitjançant un codi d'atenció, garantint en tot moment la protecció de dades personals.
- Els professionals externs que vinguin esporàdicament al servei i que s'hagin de moure sols per les nostres instal·lacions ho faran sempre acompanyats per la persona treballadora del Consell Comarcal que els hagi citat.
- S'assajaran, anualment, simulacres interns de resposta davant situacions violentes

4.1.2 Atenció al públic en espais de dependències municipals

- L'atenció al públic es durà a terme sempre tenint companys/es del Consell Comarcal de la Selva o personal de l'ajuntament a prop per poder avisar en cas d'una agressió, evitant, sempre que sigui possible, estar sol/a. S'establirà aquesta condició per poder prestar el servei i es farà constar en el marc dels convenis que en regula les condicions i que es signen amb els ajuntaments.
- S'incorporarà a cada dependència que utilitzi el personal del Consell Comarcal de la Selva una etiqueta impresa amb el telèfon de la policia local, els vigilants o el personal que indiqui el mateix ajuntament.
- Per fer atencions a la ciutadania que s'hagin identificat amb un especial risc, s'optarà per citar, excepcionalment, aquestes persones al centre de treball d'atenció al públic ubicat a la carretera de Sils, núm. 30, de Santa Coloma de Farners, amb avís previ al responsable de l'oficina, que informará la persona encarregada de la seguretat i coordinarà amb aquesta la visita.

4.1.3 Dependències del Consell Comarcal de la Selva ubicades al Passeig de Sant Salvador núm. 19 i núm. 25-27, de Santa Coloma de Farners

- L'accés principal romandrà sempre tancat. El personal del Consell Comarcal accedirà al seu lloc de treball aplicant un codi restringit.
- Les persones treballadores quan accedeixin a aquest lloc de treball tindran especial cura de no deixar passar persones usuàries que no s'identifiquin i que aprofitin l'obertura de la porta per accedir a l'edifici.
- La resta d'accessos de l'edifici, portes d'emergència o d'altres, romandran sempre tancades i únicament es faran servir en cas d'emergència.
- Els professionals externs i altres persones que hagin d'accedir als edificis (reunions, jornades, processos selectius, etc.), ho faran sempre acompanyats per personal del Consell Comarcal responsable d'aquella activitat.
- S'identifica com a lloc que actuarà de punt de reunió segura, en cas d'evacuació per violència, la sala de plens (té sortida directa a l'exterior).
- OFICINA JOVE: L'atenció a la ciutadania es durà a terme als espais habilitats a la mateixa Oficina. L'accés es farà a través de la porta que dona directa al carrer, que romandrà sempre tancada, i s'hi accedirà trucant el timbre. L'atenció es realitzarà tenint companys/es del Consell Comarcal de la Selva a prop per poder avisar en cas d'una agressió, evitant, sempre que sigui possible, estar sol/a.

4.1.4 Centre d'Acol·lida d'Animals de la Selva

- L'atenció a la ciutadania es durà a terme a través de la finestra habilitada; les persones usuàries romandran sempre a l'exterior.



- Si l'atenció a les persones usuàries es fa a l'interior del edifici, caldrà realitzar-la sempre acompanyats o amb la proximitat suficient dels companys.
- El centre disposarà d'un servei de videovigilància, alarma i botó d'emergències i SOS.
- L'accés a les dependències internes ha d'estar sempre tancat; només el personal del centre ha de disposar de la clau d'accés.
- Hi ha d'haver un rètol penjat a la porta d'accés que indiqui que les visites s'atendran preferentment en hores concertades i que cal ser pacient i esperar el torn corresponent.
- A l'interior s'habilitarà una etiqueta impresa amb el telèfon de la policia local de Tossa de Mar i dels cossos policials.
- S'assignarà un codi d'identificació professional a cada persona treballadora del centre, el qual haurà de ser visible sempre que es relacioni amb les persones usuàries.
- Les persones treballadores no estan obligades a facilitar les seves dades personals.
- Al centre sempre hi han de romandre dues persones treballadores.

4.1.5 Visites fora de les dependències i tasques d'inspecció

- De manera general, totes les visites fora de les dependències del Consell Comarcal de la Selva i centres municipals i inspeccions les han de fer, preferiblement, dues persones treballadores. En cas que no sigui possible i la visita o inspecció l'hagi de fer una única persona treballadora, es deixarà dit a l'equip o al personal administratiu que es determini a cada servei l'adreça on es duu a terme la visita, el telèfon de contacte de les persones visitades i l'hora previsible de tornada a les dependències..
- Si no es coneixen les persones amb qui s'actuarà o es preveu que la intervenció pot ser conflictiva, la intervenció la faran com a mínim dues persones treballadores.
- En els casos especialment conflictius en què es valori que és previsible que la situació derivada d'una actuació pugui degenerar cap a una agressió envers el/la professional, es demanarà la col·laboració de la policia local o dels cossos policials.
- Les persones treballadores amb funcions d'inspecció disposaran d'un codi identificatiu o TIP que preservi les seves dades personals.
- Els desplaçaments de les persones amb funcions d'inspecció es faran preferentment amb vehicles logotipats.
- El personal que estigui fent un servei fora de les dependències comarcals o municipals i consideri que pot perillar la seva integritat, marxarà del lloc on es produeixi l'actuació i informarà de la circumstància produïda el responsable del seu departament o unitat.
- En cas que sigui necessari, es dotarà els diferents serveis de telèfons mòbils o altres dispositius adequats, que seran assignats al personal en els desplaçaments i les visites fora de les dependències comarcals o municipals, per tal de facilitar la comunicació amb el seu servei i el requeriment d'ajut urgent de la policia local o cossos policials. Aquests telèfons i dispositius es programaran abans del seu lliurament amb la marcatge ràpida d'aquests números.
- Les persones en conveni de pràctiques no realitzaran en cap cas visites o entrevistes soles.



4.2 Mesures preventives genèriques per al personal que atén el públic

- Tot el personal del Consell Comarcal de la Selva estarà informat i tindrà a disposició el protocol de prevenció i actuació davant situacions de violència ocupacional del Consell Comarcal de la Selva, que constarà a la intranet. Al personal de nova incorporació se'ls informarà en el moment de l'acollida.
- Si el lloc de treball està situat en un local amb vigilant de seguretat, cal comprovar que el despatx on presta el servei disposa del número d'extensió telefònica del vigilant de seguretat extern.
- Si el lloc de treball està situat en un local sense vigilant de seguretat, cal comprovar que disposa en un lloc visible el telèfon de la policia local, els vigilants, etc., que hagi facilitat l'ajuntament o el del Cos de Mossos d'Esquadra.
- Els casos identificats prèviament com d'alta conflictivitat s'atendran sempre entre dos professionals.
- En cas que les persones usuàries s'adrecin al servei de manera agressiva o en actitud amenaçadora cap a una persona treballadora en concret, el procediment serà el següent:
 - o Es localitzarà a aquesta persona treballadora de manera immediata per avisar de la presència de l'usuari i de l'estat d'alteració en el qual es troba.
 - o Es valorarà, segons l'estat de l'usuari, alertar els cossos de seguretat.
 - o Es farà constar l'incident en un Registre d'Agressions de forma detallada, fent constar que s'ha generat un incident amb aquest usuari en concret. Aquest registre haurà d'estar a l'abast del conjunt de professionals
 - o La persona coordinadora del servei valorarà la necessitat de suspendre qualsevol altre visita que tingui programada la persona amb conductes agressives.
- En cas que les persones usuàries s'adrecin telefònicament al servei de manera agressiva o en actitud amenaçadora cap a una persona treballadora en concret i la persona treballadora no estigui present o al centre:
 - o No s'informarà de la ubicació de cap persona treballadora del Consell Comarcal de la Selva.
 - o No es facilitaran les dades personals de les persones treballadores.
 - o S'agafarà l'encàrrec, sempre des del respecte.
 - o Es donarà trasllat de l'encàrrec a la persona treballadora i al seu cap immediat. Serà el cap qui valorarà, conjuntament amb el treballador/a afectat, la situació i acordaran l'actuació a dur a terme.
 - o Es farà constar l'incident en un Registre d'Agressions de forma detallada, fent constar que s'ha generat un incident amb aquest usuari en concret. Aquest registre haurà d'estar a l'abast del conjunt de professionals
- S'ha de mantenir una conducta que ajudi a eliminar la violència. S'ha de tenir en compte que cal:
 - o Adoptar una actitud tranquil·la.



- Evitar respondre les amenaces amb amenaces.
- Evitar donar ordres a l'altra persona.
- Empatitzar amb els seus sentiments (per exemple, "entenc que estiguen frustrat"...).
- Evitar qualsevol conducta que es pugui interpretar com a agressiva (fer moviments ràpids, parlar en veu massa alta...).
- Actuar, en tot moment, amb el màxim de tranquil·litat i amb la idea de rebaixar el nivell de tensió.

4.3 Mesures preventives per a les persones treballadores de Serveis Socials

Sempre es tindrà en compte el que marca la Llei 12/2007, de Serveis Socials, en relació amb les persones usuàries en matèria de dret i deures, infraccions i sancions, situacions que es valoraran, en el cas que sigui necessari, per mitjà una comissió disciplinària interna.

Les mesures a prendre són les següents:

- Signar els informes amb un codi identificatiu i no amb els noms i cognoms i DNI de la persona treballadora.
- Quan des dels cossos policials o instàncies judicials siguin requerides les dades de la persona treballadora en exercici de la seva professió, es facilitarà el DNI (és obligatori) i la targeta identificativa del Consell Comarcal de la Selva. Els cossos policials i/o judicials només recolliran les dades bàsiques: nom i cognoms, i número de DNI. Quan calgui indicar l'adreça s'hi posarà la seu del Consell Comarcal de la Selva: passeig Sant Salvador, 25-27, de Santa Coloma de Farners.
- Els casos d'alta conflictivitat s'atendran sempre entre dos professionals (poden ser dues persones del mateix equip o pot ser algun/a professional d'un servei extern que estigui fent intervenció en aquell cas). Aquesta decisió es prendrà amb el/la coordinador/a, si n'hi ha, i si no n'hi hagués es prendrà conjuntament entre els/les professionals que intervenen en el cas.
- En cas que les persones usuàries s'adrecin telefònicament al servei de manera agressiva o en actitud amenaçadora cap a una persona treballadora en concret i la persona treballadora no estigui present o al centre,
 - No s'informarà de la ubicació del personal del Consell Comarcal de la Selva.
 - No es facilitaran les dades personals de les persones treballadores.
 - Es donarà trasllat de l'encàrrec a la persona treballadora i al seu cap immediat. Serà el cap qui valorarà, conjuntament amb el treballador/a afectat, la situació i acordaran l'actuació a dur a terme.
 - Es farà constar l'incident en un Registre d'Agressions de forma detallada, fent constar que s'ha generat un incident amb aquest usuari en concret. Aquest registre haurà d'estar a l'abast del conjunt de professionals
- Quan una persona insisteixi en ser atès en aquell moment, sense hora concertada, el procediment serà el següent:
 - S'avisarà la persona treballadora perquè decideixi si l'atén o no.
 - Si la persona treballadora no es troba al servei, s'agafarà l'encàrrec.



- S'ha de mantenir una actitud preventiva:
 - o Quan s'entri en una sala o es comenci a tractar amb una persona usuària, cal analitzar la possibilitat que es pugui presentar un acte d'agressió.
 - o Cal estar alerta durant l'atenció o l'entrevista.
 - o Cal evitar quedar-se sol/a amb una persona que pugui tenir una conducta o una resposta agressiva o violenta.
 - o Sempre s'ha de procurar mantenir un camí obert per sortir. Cal intentar que la persona que pugui tenir una actitud violenta no estigui situada davant la porta.
- S'han de fer notificacions que es puguin distingir amb claredat en el programa de gestió d'expedients o similar, per indicar les dificultats que puguin presentar els usuaris quant a perillositat per conductes agressives i la tipologia d'aquestes.
- Preventivament, en casos detectats amb indicadors de risc, les visites a domicilis es faran sempre per un mínim de dues persones (si es veu necessari, cal sol·licitar, a més, l'acompanyament dels serveis de seguretat del municipi). En tots els casos, els companys/es que es queden al servei han de saber amb exactitud quin tipus de visita està prevista, la durada aproximada i l'adreça exacta del domicili. S'ha de tenir la prevenció de tenir obert el contacte telefònic entre els companys/es que realitzen la visita i els companys/es que resten al servei. En cas que la visita comporti alguna situació de risc, s'ha.
- Mesures d'autoprotecció en el desenvolupament de les entrevistes en despatx:
 - o No atendre ningú que vingui sota els efectes de drogues o alcohol, que presenti alguna descompensació per trastorn mental o es trobi en estat d'alteració o d'agitació.
 - o No atendre visites que es preveu que puguin ser complicades a fora de l'horari d'atenció al públic del servei.
 - o Sol·licitar presència dels cossos de seguretat en els casos que no es pugui fer entrevista.
- Si la persona usuària protagonista de la situació violenta és una persona amb trastorns mentals (perquè ja és coneguda pel servei, perquè se'n té coneixement per informes o per informacions d'altres companys), caldrà tenir en compte, a més de totes les consignes recollides fins ara, alguns matisos:
 - o Violent/agressiu:
 - Retirar els objectes potencialment perillosos de la sala i especialment els que estan sobre les taules.
 - Evitar que hi hagi moviment de persones al despatx, però no estar sols i aïllats (és preferible fer l'entrevista entre dos o bé alertar els/les companys/companyes que estiguin propers).
 - Posar límits a la situació amb fermesa, però sense violència.
 - Valorar el risc potencial de suïcidi.
 - Mostrar a l'usuari esperança i empatia.
 - Assegurar-li que més endavant es trobarà millor.
 - Ajudar-lo a identificar el motiu de la seva actitud.
 - Demanar ajuda sanitària urgent (112) si és necessari que rebi atenció mèdica o farmacològica.
 - o Amb crisi d'ansietat:
 - Intentar disminuir el nivell d'ansietat.



Consell Comarcal
de la Selva

- Afavorir la respiració lenta i profunda.
- Donar confiança i seguretat.
- Adreçar-se al servei d'urgències més proper o demanar ajuda sanitària.

- Intoxicat per drogues o medicació:
 - Demanar ajuda sanitària urgent si és necessari que rebi atenció mèdica i farmacològica i valorar una possible hospitalització.
 - Fer servir els despatxos destinats a fer entrevistes (disposen de dues portes) o aquells que permetin estar comunicats visualment per tal de poder donar ajuda en cas necessari.

5. FORMACIÓ DE LES PERSONES TREBALLADORES

La formació específica en temes de prevenció i maneig per afrontar situacions de violència és una eina fonamental per enfortir la capacitat de resposta de les persones treballadores davant de situacions complexes i amb un alt component emocional estressant.

La formació té la finalitat de donar instruments a la persona treballadora per a la prevenció de situacions de conductes violentes en el treball i en la millora de les competències necessàries per integrar un posicionament equilibrat i de control emocional davant aquestes situacions. Els objectius d'aquestes accions formatives seran:

- Evitar o disminuir els riscos derivats de situacions de conflicte amb les persones usuàries com a mesura de prevenció.
- Afavorir l'autoprotecció com a mesura de prevenció de situacions violentes.
- Prendre les pròpies decisions d'autoprotecció i demanda d'ajut.

El Consell Comarcal de la Selva organitzarà les activitats de formació necessàries adreçades a les persones treballadores, prioritzant les recomanacions que resultin de les corresponents avaluacions de riscos, les investigacions dels accidents i els registres del sistema de gestió de la prevenció dels riscos laborals.

Aquestes formacions seran periòdiques i s'adreçaran als professionals amb l'objectiu de millorar l'atenció a les persones usuàries i tenir més estratègies per evitar que es donin situacions d'agressivitat.

6. INFORMACIÓ I DIFUSIÓ DEL CONTINGUT D'AQUEST PROCEDIMENT

- Estarà disponible per a totes les persones treballadores a la intranet comarcal.
- S'informarà de l'existència i ubicació d'aquest procediment les persones treballadores de nova incorporació a la sessió inicial informativa de prevenció de riscos laborals.
- El/la cap de departament o unitat, o persona en qui delegui, farà una explicació d'aquest contingut a les persones treballadores de nova incorporació.



7. PROCEDIMENTS D'ACTUACIÓ

7.1 Durant l'agressió.

7.1.2 En una oficina amb vigilància de seguretat

A la sala comuna d'atenció

- Avisar immediatament el/la vigilant de seguretat.

Als despatxos interns

- Sortir immediatament del despatx.
- Avisar els companys.
- Trucar a l'extensió telefònica del vigilant de seguretat per tal de demanar la seva intervenció.
- Avisar immediatament el cap superior i explicar-li la incidència.
- En el cas que la situació de violència persisteixi, el/la vigilant de seguretat avisarà els cossos i forces de seguretat (Policia Local, Mossos d'Esquadra) amb la finalitat que vinguin al centre o lloc on es desenvolupen els fets.

7.1.3 Dins d'una altra oficina comarcal o despatx municipal on es presta el servei que no disposa de vigilància de seguretat.

- Sortir immediatament del despatx.
- Avisar els companys, el personal municipal...
- Davant situacions tenses o d'especial gravetat per a la integritat de les persones treballadores, s'ha de trucar al telèfon de la Policia Local o els vigilants municipals, que haurà d'estar disponible a les dependències que s'ocupen, amb la finalitat que vinguin al centre o lloc on es desenvolupen els fets.
- Avisar immediatament el cap superior i explicar-li la incidència.

7.2 Actuacions a posteriori de l'incident violent

- El/la cap jeràrquic/a corresponent informarà la direcció i la tècnica de prevenció de riscos i donarà suport immediat a la persona agredida.
- La persona agredida ha d'anar, si ho considera necessari i d'acord amb la gravetat dels fets, al centre hospitalari més proper o al centre mèdic de la mútua de la feina per ser atesa immediatament. Cal recordar que les baixes d'un incident de violència ocupacional tenen caràcter d'accident laboral.
- El personal mèdic de la mútua d'accidents, en l'assistència sanitària, determinarà la necessitat de suport psicològic per fer front als sentiments d'ansietat o por, etc., que es puguin produir, i serà qui farà la derivació al servei de psicologia de la mútua.
- El servei de prevenció durà a terme la investigació d'accidents i marcarà les mesures correctores necessàries, si escau.
- L'accident laboral serà comunicat al Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya mitjançant els canals habituals de tramitació d'accidents de treball.



- Des de la direcció del Consell Comarcal es trametrà una carta d'amonestació a la persona autora de l'agressió.
- Des de la direcció del Consell Comarcal es valorarà interposar denúncia, amb consulta prèvia als serveis jurídics de la institució. Aquesta és una decisió que cal ponderar en relació amb la gravetat de l'agressió. La valoració més pertinent passa per no generar situacions d'indefensió i d'angoixa innecessària en el llarg procés judicial que es genera a conseqüència de la denúncia. Malgrat tot, les agressions han de tenir una resposta judicial quan són greus i afecten decididament la integritat personal i professional. Caldrà assegurar una assistència jurídica gratuïta en tot el procés, amb cost a càrrec del Consell Comarcal de la Selva.

8. REGISTRE DE CASOS DE VIOLÈNCIA OCUPACIONAL AL CONSELL COMARCAL DE LA SELVA

- Es facilitarà a la persona agredida un model (annex 1) que recull totes les dades de l'agressió i les actuacions: "Comunicació d'incidència per situació de violència ocupacional". Aquesta signarà el formulari i el lliurarà al seu superior jeràrquic, que el signarà i el farà arribar a la unitat de recursos humans.
- La tècnica de prevenció del Consell Comarcal de la Selva informará els membres del Comitè de Seguretat i Salut cada vegada que es produeixi un incident de violència ocupacional i de les mesures establertes, i elaborarà un registre.
- La unitat de recursos humans custodiarà els registres derivats de l'aplicació d'aquest procediment.
- El coneixement de les agressions, dels factors o causes que les han motivades, de les circumstàncies en què s'han produït, de la tipologia de les persones agressores o dels treballadors afectats, és una eina bàsica per millorar la resposta de l'organització.
- Es lliurarà a la persona agressora escrit de denúncia dels fets i tolerància zero.

9. ANNEXOS

- Annex 1: model "Comunicació d'incidència per situació de violència ocupacional"
- Annex 2: model escrit adreçat a l'agressor/a



COMUNICACIÓ D'INCIDÈNCIA PER SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA OCUPACIONAL

EM
PL
EN
AR
PE
R
LA
PE
RS
ON
A
TR
EB
AL
LA
DO
RA
AF
EC
TA
DA

Persona treballadora afectada

Nom i cognoms:

DNI:

Data de naixement:

Centre de treball:

Lloc de treball:

Telèfon / Ext.:

Superior/a jeràrquic/a:

Departament:

Dades de la persona agressora

Sí: ☐ No: ☐ Núm. d'expedient:

Nom i cognoms:

Sexe: Home: ☐ Dona: ☐ Edat:

Nombre d'agressors/es:

Freqüència de l'agressió:

Amb reincidència: ☐

Sense reincidència: ☐

Relació amb la persona agressora:

Acompanyant: ☐

Objecte d'intervenció: ☐

Dades de la incidència

Data:

Hora de l'incident :

Feia una tasca habitual?

Sí: ☐ / No: ☐

Lloc concret de la incidència:

A una sala comuna / Recepció ☐

Visita domiciliària ☐

Dins d'un despatx ☐

Visita obres / locals / instal·lacions ☐

Via pública ☐

Altres ☐

Testimonis de la incidència:

Sí: ☐ / No: ☐

Nom i Cognoms:

Lloc de treball:

Tipus de violència



EM
PL
EN
AR
PE
R
LA
PE
RS
ON
A
TR
EB
AL
LA
DO
RA
AF
EC
TA
DA

Verbal / psicològica:	Amenaces personals ☐	Desqualificacions personals ☐
	Amenaces vers la família ☐	Insults ☐
	Coaccions ☐	Intimidació ☐
		Altres ☐
Física:	Empentes ☐	Altres ☐
	Cops ☐	
Danys vers el mobiliari del centre i/o propietats personals:	Descripció:	
Distorsió del funcionament del servei:	Descripció:	
Robatori:	Descripció:	
Altres:	Descripció:	

Possible causa desencadenant

- | | | |
|---|---|--|
| Circumstàncies personals de l'agressor/a ☐ | Llista d'espera per a visita ☐ | Temps d'espera ☐ |
| Derivació a un altre servei ☐ | No obtenció del recurs demanat ☐ | Vol atenció immediata ☐ |
| Desacord amb l'atenció ☐ | Retirada de recurs demanat ☐ | Altres ☐ |

Mecanismes activats

- | | | |
|--|---|---------------------------------|
| Aplicació d'informàtica d'alertes ☐ | Sortida del recinte ☐ | Altres ☐ |
| Intervenció personal del centre ☐ | | |
| Intervenció policia local ☐ | ➡ Es redacta acta - atestat? Temps d'espera aproximat (minuts): | |
| | Sí: ☐ No: ☐ | |

Resolució de l'incident

- | | | |
|---|--|---------------------------------|
| Contenció de la situació ☐ | Se cedeix a les peticions ☐ | Altres ☐ |
| Entrevista a un espai alternatiu segur ☐ | Presència policial ☐ | |

Descripció detallada de l'incident



Possibilitat de repetició? Alta: ☐ Baixa: ☐

Atenció rebuda

Suport dels/les companys/es ☐

Suport de la mútua d'AT ☐

Altres ☐

Suport superior/a jeràrquic/a ☐

Suport de la Policia Local ☐

S'ha rebut el tracte adequat?

Ús de la farmaciola ☐



Sí: ☐ No: ☐

En cas negatiu, explica els motius:

Vols que t'hi acompanyi un delegat de Prevenció?

Sí: ☐ No: ☐

Signatura de la persona treballadora:

Signatura del/de la superior/a jeràrquic/a:

, __ de _____ de _____



- **Annex 2_ model escrit adreçat a l'agressor/a**

Nom i cognoms del ciutadà o la ciutadana:

Adreça:

Benvolgut senyor / Benvolguda senyora,

Aquest Consell Comarcal ha tingut coneixement dels fets ocorreguts el passat dia (...) a les nostres instal·lacions situades a (...), en què es va produir una situació de violència (física / verbal).

És deure del personal al servei del Consell Comarcal de la Selva, tractar amb respecte i deferència els ciutadans en l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions de conformitat amb l'article 13 e) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Aquests drets comporten, així mateix, uns deures de reciprocitat en el comportament respectuós i un ús adequat de les instal·lacions per garantir el funcionament normal dels serveis públics, d'acord amb el que es preveu a l'article 30 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya: "Deures dels ciutadans: els ciutadans, en llurs relacions amb les administracions públiques de Catalunya i en l'ús dels serveis públics, han d'actuar amb la diligència, la responsabilitat i el respecte deguts a les persones, les institucions i els béns públics".

Al Consell Comarcal de la Selva no es tolera cap actitud violenta envers els professionals que presten els seus serveis a la ciutadania. Per tant, en futures ocasions i davant una situació conflictiva, actueu seguint la conducta recollida en aquest escrit. En el supòsit de reincidència en els comportaments o en les actituds de violència envers els professionals d'aquest Consell Comarcal i davant els indicis de responsabilitat legal que puguin derivar, el Consell Comarcal de la Selva actuarà en conseqüència adoptant les mesures que consideri més oportunes, per fer efectiu el respecte degut als centres i els professionals que hi presten serveis, així com per restablir l'ordre públic pertorbat, la prestació del servei i el rescabament dels danys produïts per la vostra actuació. Això, sense perjudici de les accions que la persona afectada pugui exercir a títol particular.