



## Conclusions de la Jornada de Prevenció d'Agressions, celebrada a l'Hospital Universitari Son Espases el 6 de març de 2023

1. El nombre d'agressions va en augment. A més està emergint la part oculta de l'iceberg; és a dir, els incidents no comunicats. A les Illes Balears això es produeix gràcies al sistema de notificació electrònic NIRA, que qualsevol professional agredit ha d'emplenar. Les agressions no es poden normalitzar. S'estan dedicant mitjans, temps i esforç per prevenir i afrontar les agressions però encara queda recorregut per millorar i tractar d'eliminar-les.
2. Les agressions s'han de tractar com un problema de *safety* —protecció contra riscos més o menys fortuïts com accidents, desastres naturals, danys ambientals, etc.— però convé també enfocar-les i enfrontar-les també des del concepte *security* —seguretat davant actes de naturalesa intencionada com robatoris, intrusions, vandalisme, agressions, etc. En aquest aspecte els directors de seguretat són imprescindibles en els hospitals per gestionar aquest i altres riscos físics.
3. Segons les dades de les forces i cossos de seguretat de l'Estat segueix havent-hi molt poques denúncies. Si les agressions no es denuncien, per a ells no consten i no es poden adoptar mesures dissuasives ni operatives més enllà dels avisos que se'ls facin. En aquest sentit, amb les denúncies in situ es facilitaria el tràmit. Resulta especialment preocupant el nombre de reincidents. D'altra banda, cal destacar la gran labor d'informació, formació, campanyes i l'aplicació Alercops del Cos Nacional de Policia i de la Guàrdia Civil. La col·laboració interinstitucional funciona de manera molt efectiva entre el Sistema Nacional de Salut, el Cos Nacional de Policia i la Guàrdia Civil, encara que és convenient ampliar-la (Universitat, policies locals, Fiscalia, etc.) i reajustar-la en determinats processos, com per exemple en el trasllat de presos i detinguts.
4. L'Advocacia de la CAIB assessora i representa jurídicament aquells professionals (sanitaris o de gestió) de l'àmbit sanitari que han presentat una denúncia i en requereixen els serveis per mitjà del procediment del Pla Integral de Prevenció d'Agressions del Servei de Salut de les Illes Balears (PIPASIB), col·laborant estretament amb la Unitat de Judicis del Servei de Salut. Fins avui



les agressions s'han tractat com a delictes d'atemptat contra l'autoritat o contra un funcionari públic en l'exercici de les seves funcions. A més dels judicis guanyats, cal remarcar que no hi ha reincidents entre els agressors duts a judici i/o condemnats. Els judicis ràpids són un inconvenient, ja que no es poden preparar convenientment dintre dels terminis i en la forma escaient.

5. No s'ha d'estigmatitzar els pacients de dispositius de salut mental. Cal diferenciar les agressions produïdes per un estat d'agitació d'aquelles en què hi ha una violència dirigida a aconseguir una fi. Davant les primeres es tendeix a la *contenció mecànica 0* (contenció ambiental, verbal, farmacològica prèvia) per reduir els riscos i beneficiar al pacient. Davant les segones, cal comptar amb infraestructures, dispositius i procediments de seguretat clars i funcionals.
6. Les agressions són un problema multifactorial. No hi ha una quantificació directa del nombre de situacions de violència que s'han evitat gràcies a les actuacions implementades pel Pla Integral de Prevenció d'Agressions als Professionals. De totes maneres, la percepció és que se n'han evitat moltes i es treballa sota la premissa que totes es poden evitar. En aquest sentit, cal recordar que l'agressió mai no és una solució i que res no justifica una agressió.
7. La informació i formació proporcionada als professionals sobre habilitats per a la comunicació, gestió de situacions conflictives i autocores és essencial per protegir-se de les agressions. Els usuaris, per la seva banda, demanden una atenció integral, més informació, menys burocràcia i reduir els temps d'espera, en termes generals.
8. Les agressions són un problema de salut en general (repercuteix en la qualitat de la relació assistencial i minva la confiança mútua), també de salut laboral (repercuteix en la salut dels treballadors: lesions físiques, estrès posttraumàtic, depressió, síndrome de desgast professional, etc.) i un problema social (derivat de tolerar malament la frustració, de la primacia de la immediatesa i de poca consciència dels deures com a ciutadans).
9. Per afrontar el problema de les agressions, cal donar-li un tractament de seguretat integral, avaluant les amenaces i vulnerabilitats per donar la resposta més idònia. La intenció no és alarmar ni esbiaixar la informació. En aquest sentit, s'ha de tenir en compte que cada dia tenen lloc amb normalitat milers d'actes sanitaris i informatius a les Illes Balears, amb un col·lectiu professional d'aproximadament 18.000 persones. És important tenir en compte que el risc 0 de sofrir agressions no existeix; la tolerància 0 davant aquestes, sí que existeix.



G  
O  
I  
B  
/

10. Les diferents administracions i organismes públics i privats tenen un compromís ferm de romandre involucrats per avançar junts promovent la cultura de la seguretat, lluitant per prevenir els episodis de violència i actuant amb fermesa quan no s'hagin pogut evitar.