

Buena Práctica de Vigilancia de Formación e Información



Taller práctico de Herramientas de comunicación frente a Agresiones Verbales

Junio 2022

Descripción de la tarea

Las agresiones verbales son más del 90% de las totales declaradas por el personal sanitario, por lo que es el prioritaria la actuación sobre estas, ya que generan una barrera comunicativa con usuarios y acompañantes.

Cuando ocurre una agresión física, todo el personal presta atención a este hecho y son visibles las muestras de apoyo. Si la agresión es verbal, se minimiza o resta importancia. Sin embargo, las agresiones verbales dejan un daño emocional difícil de reparar.

Las personas que sufren agresiones se sienten olvidadas y con un sentimiento de culpa e impotencia por pensar que no han sabido manejar la situación.

La aparición del Profesional guía, ha reducido en parte esta sensación. Sin embargo, el personal continua sin tener herramientas para dar una respuesta más adecuada en caso de que vuelva a suceder un episodio de agresión.

Solución adoptada

Se ha implantado la realización de un Taller práctico, de 4 horas de duración, sobre "Habilidades de Comunicación para agresiones verbales" para el personal de Admisión y Celadores/as de todos los centros, ya que son las primeras personas que reciben a usuarios/as.

En este taller se enseña al personal como deben actuar cuando están sufriendo una agresión, tanto a nivel físico como a nivel emocional.

Además, se les dota de herramientas para analizar lo ocurrido una vez ha pasado el suceso, y evitar daño emocional que dejan las agresiones verbales.

Los objetivos del taller son:

- Dotar de herramientas específicas al personal para poder afrontar una situación de una agresión verbal, de forma que no afecte a la comunicación o asistencia del usuario y/o acompañante.
- Identificar las agresiones verbales, tanto para reconocerlas, como para evitar realizarlas de forma inconsciente a los usuarios.
- Mejorar la comunicación con el usuario y acompañante, evitando tensiones durante la asistencia y mejorando la percepción de la calidad de la asistencia.

Esta prevista la ampliación de este taller a todo el personal sanitario.

Resultados o consecuencias de la implantación de la Buena Práctica

Desde la implantación de este taller en diciembre del año anterior (2021), no se han registrado agresiones al personal de admisión y/o celadores/as.

El personal manifiesta sentirse más seguro y con más habilidades para enfrentarse a estas situaciones.

Desde la implantación de este taller, se han formado a un total de 96 personas.

Estado en el que se encuentra la Buena práctica

Implementada y con carácter permanente.

Autoría: Francisco Javier Martín Valencia
UPRL 1.3 Córdoba y Guadalquivir