

Buenas prácticas de Integración e implicación de los cargos intermedios y directivos de PRL



Reuniones interdisciplinarias en UGC para abordar agresiones a profesionales

Septiembre 2024

Descripción de la tarea

Cuando ocurre una agresión a profesional, en la mayoría de los casos, es posible conocer el nombre de la persona agresora (hoja de comunicación de agresiones, denuncia interpuesta, etc.).

Analizando las características de las diferentes agresiones, una de las variables estudiadas fue las características de la persona agresora y si estas eran reincidentes. Se detectó que algunas personas realizaban agresiones de forma recurrente, pero al ser estas de menor entidad (insultos leves y menosprecios), el personal no denunciaba dicha situación, por lo que no se tomaba acción al respecto. Este hecho provocaba que la persona agresora continuase con el mismo comportamiento.

En muchas ocasiones, la persona agresora era conocida por el personal, y se “toleraba” su comportamiento porque este no se sentía ni con herramientas ni con poder para tomar alguna acción, lo que provocaba frustración.

Solución adoptada

Cada vez que se produce una agresión, sea ésta incluida o no en RIAC, se verifica previamente que la persona agresora no haya sido reincidente, en especial en los últimos meses.

En caso de que se detecte dicha situación, se realiza una reunión multidisciplinar en la que se convoca a: Dirección Gerencia, Dirección UGC, Mandos Intermedios UGC, Trabajador/a Social UGC, Enfermería Gestor/a de Casos UGC, Responsable de Atención a la Ciudadanía, Jefe UPRL y Téc. de PRL Ergonomía y Psicosociología.

En esta reunión se analizan todos los incidentes de la persona agresora, y se establece una “estrategia común” para abordar dicho caso, en la que se establecen una serie de medidas a tomar, entre las que suele incluirse una reunión con la persona agresora, decidiendo quienes son las personas interlocutoras más apropiadas, en función de cada caso.

En dichas reuniones se analiza las situaciones ocurridas, informando a la persona agresora de las consecuencias legales que puede tener mantener su conducta, con el objetivo de modificar su comportamiento.

Resultados o consecuencias de la implantación de la Buena Práctica

Desde la implantación de esta reunión multidisciplinar en mayo de 2023, se ha mejorado el abordaje de los casos de personas agresoras reincidentes, utilizando una “estrategia común” para caso individual, implicando a todas las personas que pueden aportar soluciones en cada incidente.

El personal ha manifestado sentirse más acompañado por la organización al conocer que el incidente está siendo abordado por toda la línea jerárquica de la organización, lo que aumenta el apoyo social que es un potente modulador de los riesgos psicosociales.

Llevar el registro acumulado del número de agresiones comunicadas mediante la Hoja de Comunicación de Agresiones, ha permitido que en caso de denuncia posterior de una víctima, se puedan recopilar rápidamente todos los incidentes provocados por la persona agresora, y ser facilitados a la Asesoría Legal para ser presentados durante el juicio, y demostrar que el episodio no es aislado (aunque hayan sido de

diferentes víctimas). Esto ha permitido lograr sentencias condenatorias para agresiones leves, en los que la Judicatura ha estimado que a pesar de ser un incidente leve, la persona agresora era reincidente.

La medida de la reunión multidisciplinar se ha ampliado a los casos de agresión, especialmente agresivos o con mayores daños a la víctima, en los que no se ha producido denuncia.

Implantada desde mayo de 2023.

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