

Descripción de la tarea

Con anterioridad a la formación/simulacro, los profesionales mostraban inseguridad y un cierto déficit de conocimiento sobre las pautas a seguir cuando se desencadenaban este tipo de situaciones.

Las agresiones de usuarios a trabajadores en centros hospitalarios constituyen un problema serio de salud laboral y de calidad asistencial. Estas situaciones pueden generar consecuencias negativas en varios niveles: personal, organizativo y social. A continuación detallamos los principales problemas que acarreaban.

Lesiones corporales, problemas psicossomáticos, Estrés agudo o postraumático, sensación de indefensión, desarrollo de “burnout”, aumento del absentismo y bajas laborales, falta de motivación, ...

Ante el incremento continuo de los actos violentos contra el personal sanitario y los consiguientes efectos negativos que estas situaciones pueden generar como desmotivación, falta de satisfacción e incluso daños en la salud física y mental, se programa una formación en las distintas UGCs del Hospital Universitario Reina Sofía con una triple vertiente:

1. Mayor sensibilización y conocimiento del Plan Operativo Estandarizado de Prevención y Atención de Agresiones a profesionales del HURS, que permita la adecuada gestión de este, así como conocer los procedimientos de atención integral para reforzar el acompañamiento, asesoramiento y asistencia a la persona agredida durante todo el proceso, con la figura clave del profesional GUIA que acompaña a la persona agredida desde el momento de la agresión.
2. Promover la implantación del Plan de prevención y Procedimientos de actuación frente a situaciones de conflicto y agresión.
3. Desarrollar una simulación que permita reforzar la capacidad de respuesta y conocer las herramientas que faciliten su afrontamiento ante situaciones de riesgo inminentes. Esta simulación se desarrolla en las unidades donde hay un mayor número de situaciones conflictivas. Para ello se lleva a cabo una simulación de agresión verbal reflejando la realidad de estas agresiones.

Solución adoptada

El simulacro se pone en práctica en las UGC que tienen mayor incidencia de agresiones en el HURS. Se representa una situación adversa por discrepancias con atención recibida y la aplicación del tratamiento, que desencadena una agresión VERBAL.

1. Comenzamos en el control de enfermería, donde un familiar exige tratamiento y atención inmediata para el paciente. Este habla con la Enfermera la cual se dirige a la habitación del paciente para valorar estado.
2. El familiar que continúa en estado nervioso, exige la presencia del médico y agrede verbalmente a la enfermera con actitud amenazante y a la TCAE que acude a la habitación ante el revuelo que se forma.
3. Acude otro compañero, el celador, para ayudar/colaborar en la contención del conflicto poniendo en práctica la desescalada verbal.
4. La agresión va en aumento y se avisa a Seguridad (505 505) que acude para controlar la situación, quedando ésta normalizada.
5. El Profesional GUIA interviene para apoyar y asesorar sobre el procedimiento a las profesionales agredidas (Enfermera y TCAE), les proporciona “Hoja Abreviada de comunicación de agresiones” y valora si

las profesionales deben o no seguir en su puesto de trabajo, así como si es necesaria la atención en urgencias. (En este caso al no haber lesiones no hay acompañamiento a urgencias ni se cumplimenta CATI.)

6. Seguridad comunica la agresión a la Dirección del Hospital y a la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales.

7. La Unidad de Prevención contacta con profesionales agredidos y explica cartera de servicios del Hospital (ofrecimiento apoyo psicológico y jurídico).

Este ejercicio busca poner en práctica medidas preventivas específicas y adaptadas con el POE del HURS:

- ✓ ¿Se ha podido prever la agresión? ¿Se han puesto en práctica medidas de desescalada verbal, han dado resultados positivos/negativos?
- ✓ ¿Se ha avisado a compañeros, Seguridad y/o cargo intermedio-profesional GUÍA?
- ✓ ¿Cómo se ha avisado a Seguridad?: pulsador, 505 505, alarma personal.
- ✓ ¿Cuánto tiempo han tardado en llegar?
- ✓ **¿Cuál es la gravedad de la agresión?** ¿Es verbal o física? ¿Hay riesgo de que se repita?
- ✓ **¿Quiénes son los implicados?** ¿Hay testigos?
- ✓ **¿Dónde ocurrió la agresión?** ¿En un área pública o privada? ¿Hay cámaras de seguridad que puedan haber grabado la situación?
- ✓ **¿Qué desencadenó la agresión?** ¿Hay algún factor que pueda haber contribuido a la situación?
- ✓ **¿Qué medidas se han tomado una vez materializada la agresión?: aviso a Seguridad, profesional GUÍA, medios externos.**
- ✓ ¿Ha recibido la ayuda/asesoramiento de Profesional Guía/Seguridad?
 - Acompañamiento a urgencias en caso de necesitarlo.
 - Cumplimentación de hoja abreviada.
 - Información sobre cartera de servicios y siguientes pasos.
- ✓ ¿Se ha seguido el procedimiento del Plan del Hospital y se ha notificado a las personas competentes en tiempo y forma?

Conjuntamente se lleva a cabo la formación teórico-práctica en Desescalada Verbal.

Definición de contención verbal

Aproximación no coercitiva que puede ayudar a controlar y atenuar el nivel de activación y evitar una potencial agitación.

El abordaje verbal tiene como finalidad controlar la situación disminuyendo la ansiedad, hostilidad y agresividad por parte de los usuarios del SSPA. Para ello será conveniente:

- En caso de encontrarse solo, es preciso pedir colaboración de otros profesionales.
 - Respetar el espacio personal ya que éste no es solo un espacio físico sino también un espacio psicológico en el que sentirnos seguros. Genera confianza y crea interacciones cómodas.
 - Kinesia /lenguaje corporal: la postura, los gestos y el tono de voz son herramientas clave en la comunicación no verbal. Lenguaje corporal positivo y postura relajada son técnicas que pueden reducir significativamente la tensión.
-

- Solamente un profesional se dirigirá verbalmente al usuario, el resto de los miembros del equipo no deben interferir evitando así que la persona se sienta acorralada.
- Escuchar atenta y activamente dejando que se exprese antes de responderle, no interrumpir con comentarios poco constructivos.
- Muy importante la empatía y asertividad. No mentir a los usuarios, se perdería la confianza que depositan en nosotros.
- Mantener una actitud firme, pero utilizando un tono de voz calmado y de bajo volumen.
- Negociar con el usuario posibles soluciones a la situación actual.

Existen cuatro pasos principales a la hora de realizar una contención:

1º Prevenir → 2º Predecir → 3º Actuar → 4º Revisión post-incidente/Debrief

Resultados o consecuencias de la implantación de la Buena Práctica

Con esta formación teórico practica se ha conseguido un mayor conocimiento del plan de actuación en el HURS frente a agresiones, así como una mejora de la capacidad de respuesta ante situaciones imprevisibles que se puedan desencadenar. Del mismo modo se ha llevado a cabo un análisis de los resultados tanto a nivel individual como organizativo lo que ha permitido conocer las deficiencias existentes y la introducción de medidas de mejora.

En el role playing ha puesto en valor el afrontamiento desde diferentes perspectivas, siendo representado por profesionales de la UGC (DUE, TCAE, SEGURIDAD) como figuras principales que se enfrentan diariamente a las mismas.

Cabe destacar:

- ✓ Los participantes con anterioridad a la formación mostraban inseguridad y un cierto déficit de conocimiento sobre las pautas a seguir cuando se desencadenaban este tipo de situaciones. Tras la actividad teórico/práctica manifestaron haber afianzado conocimientos sobre el Plan Operativo Estandarizado del HURS en materia de Prevención de Agresiones y sentirse más preparados para afrontar situaciones de agresión.
- ✓ El ejercicio simula una situación real del protocolo a seguir y de las señales de alerta, permitiendo realizar una valoración de su efectividad y buen funcionamiento.
- ✓ La puesta en práctica del simulacro ha permitido mejorar la coordinación entre compañeros y la cohesión del grupo de trabajo, suponiendo un ensayo para futuras situaciones de incertidumbre lo que se traduce en la optimización del trabajo en equipo y la respuesta conjunta en el incidente.
- ✓ Desarrollo de habilidades de desescalada verbal: los profesionales afianzaron conocimientos en este ámbito, sentando las bases para su aplicación en la gestión de conflictos reales.
- ✓ Debriefing: reflexión post proyecto e identificación de áreas de mejora. El objetivo es analizar lo que ha salido bien, lo que no funcionó y valorar futuras opciones de mejora.

En desarrollo en las demás UGCs y en continua adaptación, generando un entorno laboral más seguro, humano y eficiente, que beneficia tanto a los profesionales como a los pacientes y a la organización en su conjunto.

Estado en el que se encuentra la Buena práctica

En desarrollo y con resultados observables.

Autoría: Rocío Rubio Venceslá y Manuela Díaz Cabello
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales de Córdoba