



SEGURIDAD DEL PERSONAL DE ENFERMERIA ANTE LAS AGRESIONES EN EL SERVICIO DE URGENCIAS



Perales R., Polanco M., Gorrotxategi I.

PALABRAS CLAVE

Agresión, seguridad, prevención, personal de enfermería.

INTRODUCCIÓN

El incremento de la agresiones en los últimos años en el ámbito sanitario, concretamente, hacia el personal de enfermería en el Servicio de Urgencias Hospitalarias, nos ha impulsado a plantear la elaboración de una serie de medidas que busque la prevención de las agresiones y la promoción de nuestra propia seguridad.

La OMS define violencia en el lugar de trabajo: "Todos aquellos incidentes en los que la persona es objeto de malos tratos, amenazas y ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto entre el domicilio y su puesto de trabajo, con la implicación de que se amenace explícitamente su seguridad, bienestar y salud".

OBJETIVOS GENERALES

-Prevenir y promocionar la seguridad y salud del personal de enfermería ante las agresiones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar actividades para la prevención de riesgos derivados de las agresiones.
- Analizar medidas correctoras en los lugares de conflicto.
- Valorar la elaboración de un proyecto de protocolo de actuación ante situaciones conflictivas.



CONCLUSIONES

MEDIDAS CORRECTORAS:

- Informar a los pacientes sobre sus derechos y obligaciones.
- Educar en la utilización de los recursos sanitarios.
- Controlar mediante barreras físicas la deambulación de los usuarios por las instalaciones.
- Sistema informático de alerta ante agresiones.
- Sistema de videovigilancia en zonas comunes.
- Adecuación física de consultas de reconocimiento.**



PROYECTO DE PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

- Identificar posibles situaciones de riesgo (incremento del número de paciente, aumento del tiempo de espera, mayor demanda de atención por parte de los paciente, elevación del tono de voz, gestos amenazantes...)
- Disponer de personal de seguridad efectivo.
- Dirigir al agresor lejos del área de conflicto.
- Disuadir al paciente de su actitud agresiva. Ante la persistencia de la situación, contemplar la posibilidad de un mediador.
- Informar al paciente de la existencia de hojas de reclamación.
- Notificar la agresión al inmediato superior y cumplimentar, en todo momento, la hoja de registro de agresiones.

BIBLIOGRAFIA

- OIT/ CIE/ OMS/ ISP (2002), Directrices Marco para afrontar la Violencia laboral en el sector de la salud. Ginebra: Programa conjunto OIT/ CIE/ OMS/ ISP sobre la violencia laboral en el sector de la salud.
- Ferns T, Stacey C, Cork A. Violence and aggression in the emergency department: Factors impinging on nursing research. Accid Emerg Nurse 2005.

ACTIVIDADES

- Valorar necesidades de formación en materia de agresión al personal de enfermería.
- Elaborar un mapa de accidentes/incidentes.
- Controlar el acceso al Servicio de Urgencias.
- Favorecer la comunicación enfermera-paciente para fomentar la confianza y el respeto