SECCIÓN TÉCNICA DE PERSONAL
-Servicio de Salud Laboral-

Sección Sindical de CCOO - Ayto. de Leganés

PROTOCOLO DE **PREVENCIÓN DE AGRESIONES A LOS TRABAJADORES** DEL AYUNTAMIENTO

-AYUNTAMIENTO DE LEGANÉS-



Aprobado por la Comisión de Salud Laboral

Firmado el 18 de Marzo de 2009

Aprobado por la Junta de Gobierno Local el 31 de Marzo de 2009

Delegación de Recursos Humanos
-Sección Técnica de Personal
-Negociado de Salud Laboral-

1.- PRESENTACIÓN

La cantidad y variedad de ciudadanos que atienden los trabajadores del Ayuntamiento de Leganés y la diferente problemática de los mismos hace que a veces se produzcan enfrentamientos e intentos o incluso agresiones verbales y/o físicas. Por ello es necesario dotar a estos trabajadores que atienden a los ciudadanos de un protocolo sencillo para prevenir o repeler estas agresiones.

Los profesionales de los Servicios Sociales en particular, y en general los trabajadores que atienden al público figuran entre los que soportan un mayor riesgo de sufrir agresiones o situaciones de violencia. Muchas situaciones conflictivas se pueden evitar con sencillas técnicas de comunicación. Por ello dentro del Plan de prevención de riesgos Laborales del Ayuntamiento de Leganés, se recogen programas de formación para enseñar a los trabajadores habilidades generales en la comunicación con los usuarios.

Muy importante también para la prevención de situaciones conflictivas está en reducir los tiempos de espera. En este sentido se plantean los siguientes medidas:

- Mejorar el acceso telefónico de los usuarios.
- Optimizar los tiempos de consulta.
- Potenciar agendas de calidad
- Crear un protocolo de actuación consensuado en cada uno de los centros para atender a los pacientes urgentes que acuden sin cita previa.

En la evaluación de riesgos de cada uno de los puestos de trabajo, se prestará especial atención a las medidas de seguridad que tienen los diferentes Centros ante situaciones conflictivas con los usuarios.

2.-PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Paso 1: Situación de agresión:

Ante cualquier posible agresión al personal del centro o dependencia el trabajador debe proceder manteniendo siempre la calma, tratando de contener la situación y, en último extremo, respondiendo exclusivamente mediante el empleo de medios en legítima defensa, sin ir más allá de repeler la agresión.

Ante una situación de agresión en el que el trabajador perciba un posible riesgo deberá avisar al **vigilante de seguridad** en el caso de que el centro cuente con este personal. De no ser así se solicitará la **presencia de un compañero/a o persona cercana que le ayude a acabar con la situación de violencia y que sirva de testigo de los hechos.**

En caso de que la situación de violencia persista se pasará al siguiente punto.

Paso 2: Alertar a fuerzas y cuerpos de seguridad:

Se telefoneará a :

La Policía Nacional 091 ó

La Policía Local.:

Si se llama desde un teléfono móvil: 91.248.90.92
91.248.90.93
91.248.90.94

Si se llama desde teléfono del Ayt^{o} Extensión: 4092.

Para que se personen en el Centro.

Paso 3: Comunicar el incidente al responsable del Centro.:

Finalizada la situación de agresión se pasará inmediatamente a notificar el hecho al responsable del centro, quien en función de la gravedad de los hechos se personará en el mismo (en caso de que no se encontrara en él) o al menos lo atenderá telefónicamente.

Paso 4: Traslado al Servicio de Salud Laboral o al Servicio de Urgencias:

El trabajador agredido actuara según la Guía de Actuación en caso de accidente laboral que se encuentra en el Anexo IV del Plan de Prevención de Riesgos Laborales. Se dirigirá al Servicio de **Prevención** o al **Servicio de Urgencias** del Hospital Severo Ochoa y actuará de la misma manera que en el resto de los accidentes laborales y en cualquier caso, se solicitará un informe o parte de lesiones.

Paso 5: Denuncia ante el órgano competente

El último paso del circuito será la denuncia de los hechos ante el órgano competente: Juzgado, Asesoría jurídica del Ayuntamiento. Se elaborará un **modelo tipo de denuncia utilizable en estos supuestos**.

Se podrá utilizar el servicio que se encuentra disponible en el edificio de Seguridad Ciudadana para casos de agresión que cuenta con asesoramiento jurídico y psicológico.

Paso 6: Registro de Agresiones

A través del parte de agresiones y la información obtenida de los partes médicos y el parte del responsable del centro se elaborara un registro de actos violentos contra los trabajadores del Ayuntamiento de Leganés, para poder utilizarlo en el desarrollo de un Mapa de Riesgos sobre Agresiones.

ANEXO 1

DIAGRAMA DE FLUJO.

