



“No és possible canviar al pacient difícil, la seva malaltia o circumstàncies però podem millorar la nostra forma d’enfrontar-ho”

Prevenir i manejar les situacions de risc de violència i establir un protocol d’actuació ha estat el contingut de la sessió formativa que Victoria Mesquida, responsable del Pla de Prevenció de la Violència en els Centres Sanitaris del Servei de Salut de les Illes, ha desenvolupat als diferents centres que integren Gesma.

“La violència, assegura Mesquida, és la segona causa de mort en els centres sanitaris dels EEUU. Entre l’any 1996 i el 2006 hi hagut quasi 70 homicidis als hospitals americans. A la nostra Comunitat Autònoma ja és un problema prou preocupant, sense anar més enfora, hem tingut els primers casos coneguts a Son Llàtzer i a Son Dureta”.

La frase **“T’he vist la cara i tornaré a l’Hospital a per tu”**, dissortadament, és coneguda per molts dels professionals que treballen a la sanitat pública. La violència no és part de la feina, segons assegura Mesquida, el risc és multi factorial i establir un pla de prevenció no és tasca fàcil.

Els objectius de la sessió han estat aprendre a:

- Conèixer i valorar el problema
- Prevenir les agressions i actes violents en els centres sanitaris
- Protegir als professionals, usuaris, bens i serveis de les agressions
- Garantir l’assistència sanitària, física i psicològica

Les línies d’actuació proposades per la responsable del Pla de Prevenció de la Violència als centres sanitaris de l’IB-Salut tenen en compte els següents projectes:

- Projecte ANOTA o formularis de notificació d’incident
- Projecte RIA, per centralitzar i informatitzar les dades de les denúncies
- Projecte FORMADEA que comprèn sessions informatives i seminaris bàsics
- Projecte ACTUA d’assessoria legal i assistència judicial
- Projecte de Sensibilització

- Projecte de Seguretat
- Posar alarmes, canviar el tracte de cap als pacients a millor, sol·licitar un intercessor/mediador intercultural i un auxiliar informador.

Com a mesures de prevenció es recomana considerar els factors estructurals, tant del pacient com del professional. I, per part dels professionals sanitaris, tenir en compte la falta d'habilitat de comunicació amb els usuaris.

Les pautes bàsiques d'actuació, davant una situació violenta han de ser, segons Mesquida:

1. Valorar el risc d'agressió
2. Utilitzar les habilitats de comunicació. A l'hora que s'han d'evitar els gestos bruscs o les postures incorrectes. Finalment s'ha de cercar empatitzar.
3. Si la violència persisteix, finalitzar l'entrevista. Localitzar una fugida, utilitzar alarmes, preparar la sortida i fer-ho. Avisar al responsable i/o al vigilant.

“No és possible canviar al pacient difícil o problemàtic, adverteix Victòria Mesquida, ni la seva malaltia o les seves circumstàncies, però sí que podem millorar la nostra forma d'enfrontar-ho”.

L'especialista recomana treballar en equip i, si fos necessari, formar als professionals en mesures de contenció.