

Bona pràctica de seguretat laboral en el sector sanitari

Josep Maria Canyelles*

El premi Ignasi Fina, atorgat per l'Ajuntament de Barcelona, reconeix el Pla Integral de prevenció de la violència laboral de MC MUTUAL.

Després de la seva implantació a l'organització, la mútua posa el pla d'acció contra la violència laboral a disposició de totes les entitats interessades.

L'atenció sanitària comporta tractar amb persones que passen per situacions vitals estressants, cosa que pot generar situacions de conflicte quan el pacient o el seu entorn familiar considera que no està rebent la qualitat assistencial esperada.

Aquests conflictes poden presentar-se en diferents graus, inclosa la manifestació de violència, la qual en els darrers anys - probablement per causa de la crisi- ha tingut un augment significatiu.

Així, les situacions de violència en el treball suposen un risc laboral emergent que afecta sobretot el sector sanitari. Segons l'Organització Internacional del Treball (OIT), el 25% de les agressions en centres de treball s'esdevenen en aquest sector i més de la meitat dels treballadors del sector han estat objecte de violència física o verbal per part de pacients o familiars.

Deixant de banda les agressions físiques, cal considerar també la gravetat de la violència psicològica, amb conductes verbals o gestuals amenaçadores, intimidatòries, injurioses, abusives o capaces de fer mal psicològic a la víctima. Estudis del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya (2008) indiquen que la violència psicològica és molt més comuna que les agressions físiques, amb un 85% dels comunicats (2006-08).

Plans d'acció

La gravetat i tendència creixent hauria de comportar que les empreses que es troben en sectors sensibles hi prestin una especial atenció i desenvolupin plans d'acció ad hoc.

Aquest és el cas de MC MUTUAL, una mútua de les més sensibles a la gestió de la Responsabilitat Social, que va posar en marxa un pla integral d'acció contra la violència laboral a partir del 2007 per donar resposta al risc d'agressió que ja havien identificat en l'avaluació de riscos laborals.

Ateses les dimensions de l'organització (1.800 treballadors) i la seva extensió territorial (més de 100 centres de treball), va suposar un gran esforç de coordinació en la implantació.

El pla ha implicat diferents línies d'acció: sensibilització d'usuaris amb accions com els cartells; formació de treballadors tant en coneixement i habilitats comunicatives com en tècniques de contenció física per a protegir-se en cas d'agressió; cobertura i suport al treballador; i mesures tècniques com un sistema d'alarma i mesures organitzatives com un protocol i sistema de registre.

Respecte al sistema d'alarma, complementàriament al control d'accessos, s'han adoptat mesures tècniques com la instal·lació d'una aplicació informàtica que funciona a manera de *botó d'alarma* en els ordinadors de totes les sales de consulta mèdica. Amb aquest dispositiu, desenvolupat per sistemes d'informació de la mútua, qualsevol treballador que estigui en perill pot demanar auxili activant un avís en els terminals dels seus companys, mitjançant la pulsació d'una combinació de tecles del seu ordinador. Aquesta fórmula permet una activació amb una actitud menys delatadora, ja que l'activació d'un botó específic pot desencadenar major situació de descontrol.

Premi

El programa suposa una acció interessant de responsabilitat social i d'excel·lència en una matèria que com a mútua té un caràcter central. Aporta un gran valor afegit per damunt del compliment de la normativa de prevenció tot aportant solucions, innovadores, permanents i, a més, transferibles.

Aquesta iniciativa ha estat reconeguda per l'Ajuntament de Barcelona amb el Premi Ignasi Fina, atorgat pel Consell Assessor de Salut Laboral. Aquest premi anual en el sector de la prevenció i la salut laboral té per objectiu promoure la introducció de millores en la seguretat i la salut en el lloc o les condicions de treball.

Repercussió social

MC MUTUAL i l'equip que ha liderat el projecte han volgut que els 6.000 euros de dotació del premi servissin per a una finalitat social relacionada amb el contingut de la iniciativa.

Donat que no hi ha entitats socials que abordin temes de violència laboral, s'ha considerat que l'import es podria destinar a una entitat que treballés en el camp de la violència domèstica. L'entitat escollida ha estat l'associació "Anem per feina" que opera al barri del Raval de Barcelona, a més de Tarragona i Amposta.

Es tracta d'una micro-entitat que té la virtut de poder atendre casos singulars amb una gran capacitat de personalització. Per altra banda, la petita dimensió no suposa un problema per a la qualitat de l'acció perquè disposen d'una gran capacitat de treball en xarxa en el territori, ja sigui amb els serveis públics com per mitjà de la Xarxa Laboral del Raval.

El mecanisme per a fer el traspàs de l'import ha estat canalitzant el premi directament des de l'Ajuntament a l'entitat, ja que les mútues són organitzacions col·laboradores de la Seguretat Social i, per tant, no poden destinar recursos propis a acció social.

Aquesta destinació del premi ha satisfet l'equip que ha liderat el projecte dins la mútua, els quals valoren que els recursos serveixin per a actuar en un camp similar relacionat amb la prevenció de la violència. Per part de l'entitat social, l'aportació

els permetrà suportar millor les dificultats d'un moment marcat per major demanda social i menys recursos disponibles. Per tal de conèixer i valorar el compromís mutu i la profunditat de la seva acció, MC MUTUAL i Anem per feina han organitzat dues sessions de treball conjuntes, a les seves respectives seus.

Sobre MC MUTUAL www.mc-mutual.com

MC MUTUAL és una mútua d'accidents de treball i malalties professionals amb gran experiència i té el número 1 perquè fou la primera a operar en el sector, amb origen al 1901. Disposa d'un equip humà format per 1.800 professionals, protegeix més de 1,2 milions de treballadors de les seves empreses mutualistes per mitjà de més de 100 centres i dues clíniques pròpies. Aquestes dades són encara més àmplies si tenim en compte que MC MUTUAL forma part de Corporació Mútua, el primer grup mutual per xarxes de servei. La mútua mostra un gran compromís amb la prevenció de riscos laborals i contribueix a la reducció de la sinistralitat laboral, alhora que gestiona activament la seva responsabilitat social corporativa.

Sobre Anem per feina www.anemperfeina.org

Anem per feina és una entitat que actua al Raval de Barcelona i també a Tarragona i Terres de l'Ebre, amb una orientació a facilitar la inserció de dones maltractades i altres col·lectius de difícil inserció. Fan atenció prioritària per a situacions especials, articulant un dispositiu especial d'atenció preferent i prioritari per atendre dones que surten d'experiències de violència domèstica i/o altres situacions i que requereixen una actuació immediata, en coordinació amb els serveis que en fan la derivació.

Bases del premi:

www.bcn.cat/barcelonainclusiva/docs/cat/Bases_salut_laboral_09.pdf

Nota: Josep Maria Canyelles assessora MC Mutual en matèria d'RSC. La intervenció en aquest projecte s'ha limitat a la selecció de l'entitat.

Aquest article es troba disponible a:
www.collaboratio.net/mm/File/ca/Art.jmcanyelles_BP_seg_laboral_sanitari.pdf

* **Josep Maria Canyelles** jmcanyelles@collaboratio.net, promotor del *think tank* www.ResponsabilitatGlobal.com. Assessora empreses, governs i organitzacions. És assessor tècnic de la Cambra de Comerç de Barcelona. Col·labora amb l'Associació per a les Nacions Unides. Coordinador de la Comissió RS de l'Ass. Cat. Comptabilitat i Direcció www.accid.cat i col·labora amb diferents universitats. Promou **collaboratio**, iniciativa per als TSR