



SERVIZO
GALEGO
DE SAÚDE

Plan específico de prevención de violencia externa en el Servicio Gallego de Salud

SITUACIÓN ACTUAL Y FUTURAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Nuria de Castro-Acuña Iglesias

Jefa del Servicio Central de PRL

SG Políticas de Personal - DG de Recursos Humanos

Durante todos los días del año, nuestro personal pone todo su esfuerzo por ofrecer los mejores servicios en un entorno de respeto y consideración mutua, como reflejo de su vocación y de su nivel de compromiso con una cultura de calidad y eficacia.

Sin embargo, la relación entre la ciudadanía y profesionales de la sanidad no es ajena a las posibles conductas disruptivas por parte de algunos usuarios/as, algo que puede ser común en cualquier entidad que preste servicios, si bien en los últimos años son más frecuentes en las organizaciones sanitarias públicas.



La violencia laboral es inaceptable y afecta a las relaciones en el lugar de trabajo, a la salud, a la productividad y la calidad de los servicios.

Desde el 2006 estamos adoptando medidas específicas para la prevención de los episodios de violencia externa

Declaración institucional y Plan específico (2006, rev 2013).

Observatorio Violencia Laboral (D.163/2010).

ACUDE: AP y URG en 2011. En todos los centros en 2019.

Convenio con la Fiscalía (2012).

P-PRL 04 Comunicación y Registro VOE (2013). Sustituido por I-PRL 08 XesD@ (2018).

P-PRL 20 Actuación y apoyo a profesionales ante VOE (2015).

I-PRL 06 Guía para la elaboración PEVE (2015).

7 PEVE (gerencias).

Modificación de la Ley de Salud de Galicia - Infracción muy grave (2018).

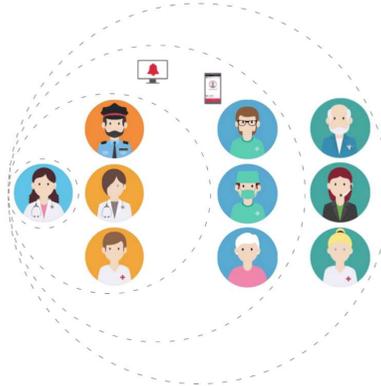
Guía informativa personal ante VOE.

Formación en comunicación, gestión de conflictos, manejo de pacientes agitados, etc.

Campañas institucionales de sensibilización y concienciación.

| | | |
|--|---------------------------------|---|
|  | PROCEDEMENTO P-PRL 20 | Edición 2 Data: 30 Novembro 2015 Páxina 1 de 13 |
| PROCEDEMENTO DE ACTUACIÓN E APOIO AO PROFESIONAL EN EPISODIOS DE VIOLENCIA DE ORIXE EXTERNA | | |
|  | INSTRUCCIÓN I-PRL 06 | Edición 2 Data: 30 Novembro 2015 Páxina 1 de 7 |
| GUÍA PARA A ELABORACIÓN DO PLAN ESPECÍFICO DE PREVENCIÓN DA VIOLENCIA EXTERNA (PEVE) | | |
|  | INSTRUCCIÓN I-PRL 08 | Edición 2 Data: 25 xuño 2018 Páxina 1 de 8 |
| DIRECTRICES PARA A COMUNICACIÓN E REGISTRO DOS EPISODIOS DE VIOLENCIA EXTERNA (XesD@) | | |

Situación de riesgo en movilidad (en el centro)

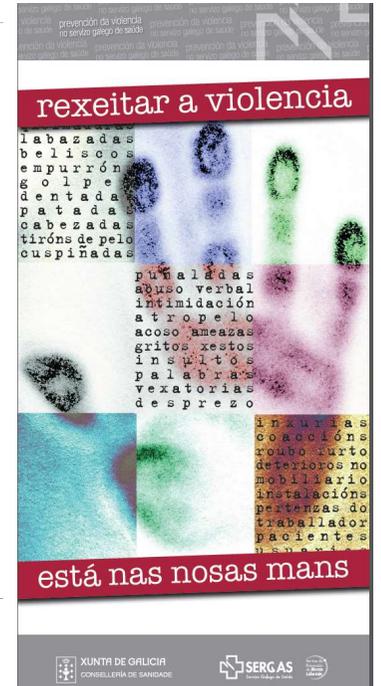


PROXECTO CONVIVE

CONVIVE

Proxecto para a mellora da convivencia e atención dos profesionais do Servizo Galego de Saúde

Informate e participa en <https://convive.sergas.gal>



Servizo Galego de Saúde

Recursos Humanos
Guía

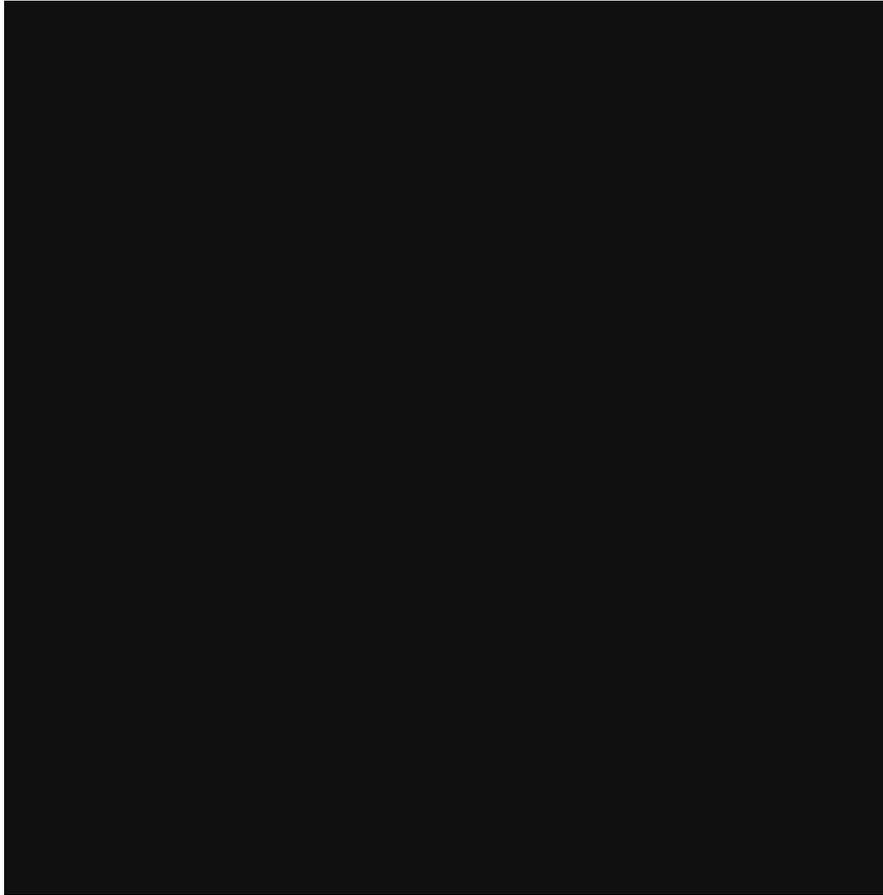
01
D

Violencia laboral externa

Guía informativa sobre a violencia laboral de orixe externa



Información para profesionais do SERGAS



Desde el 2006 estamos adoptando medidas específicas para la prevención de los episodios de violencia externa...

**...y queremos continuar creando
lugares de trabajo más saludables
y seguros para nuestro personal**

3 AREAS DE ACTUACIÓN



Mapa de riesgos de
violencia externa

Evolución del ACUDE

Revisar el convenio
con la Fiscalía

Reforzar canales de
comunicación con los
Interlocutores
Policiales.

Revisar
procedimientos e
instrucciones del Plan
de Prevención

Reforzar la figura del
Coordinador/a de VOE
– Profesional Guía

Seguimiento activo de
comunicaciones de
VOE

Visión integrada con
las quejas y
reclamaciones de
usuarios/as

Potenciar la
información/formación
de acogida

Incrementar la
formación específica
(tareas, áreas y
categorías)

Plan de comunicación
dirigido a ciudadanía y
profesionales

...

*Buscando soluciones
para conseguir superar este reto conjunto*



SERVIZO
GALEGO
DE SAÚDE