

## **Acoso laboral: Estudio de prevención de violencia interna en Instituciones Sanitarias en la Comunidad de Madrid.**

D.Crespo\*\*\*\*\*,Arias,V\*;Caso,C\*\*;;R;Mingote,C\*\*\*\*\*,Rodríguez de la Pinta\*\*\*,L;Sanchez-UrizA\*\*\*\*;EstebanR\*\*\*\*\*,Garcia J\*\*\*\*\*,Moyano,C\*\*\*\*\*,

### **Objetivos:**

#### **Objetivo principal:**

El estudio y la protocolización de los aspectos psico-sociales relacionados con la violencia psicológica y acoso laboral en los medios sanitarios.

Prevenir la violencia interna o acoso laboral dentro de las Instituciones Sanitarias (hospitales generales) en la Comunidad de Madrid, mediante:

- La elaboración de estrategias de información y formación a los trabajadores sanitarios. Unido a la elaboración de procedimientos de actuación ante conflictos ,en la que se contempla la figura del mediador de conflictos.
- Definición de las líneas de Política Preventiva de violencia o acoso laboral, realizando un proyecto de Código de Conducta de la organización.

#### **Objetivo secundario:**

Mejorar la calidad de la atención sanitaria a los pacientes, mediante el control de las repercusiones, que tiene la violencia en el trabajo, sobre la salud física y psíquica de los trabajadores ,.

#### **Justificación del proyecto:**

La violencia en el trabajo o acoso laboral es una amenaza para la salud, seguridad, eficiencia de los servicios, productividad, y para un trabajo digno.

El Repertorio de Recomendaciones sobre Violencia en el Trabajo en el Sector Servicios (OIT, 2003), preconiza un enfoque preventivo, basado en sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

También se pretende familiarizar a las autoridades sanitarias en la evidencia científica actualizada sobre estos temas, con el fin de estudiar la oportunidad de realizar una declaración clara de no tolerancia a la violencia. Se elaboraran estrategias de información y de formación y con un sistema de análisis de las posibles quejas.

Se podría sugerir la elaboración de una política contra la violencia en el trabajo en colaboración con los agentes sociales y las autoridades sanitarias, quienes evaluarán la eficacia de la política de prevención de la violencia y elaborarán un proceso de aprendizaje estratégico

### **Metodología**

Se formó un equipo de trabajo constituido por tres becarios, profesionales de la Psicología y Pedagogía junto a cuatro jefes de los Servicios de Prevención de riesgos laborales y Medicina del trabajo, de cuatro hospitales de Madrid, además de los componentes del equipo de la UVOPSE, coordinado por la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental de la Comunidad Madrid. Financiado con una Ayuda de los fondos de cohesión del Ministerio de Sanidad y Política Social para la Estrategia de Salud Mental a la Comunidad de Madrid

1. Establecimiento de reuniones semanales del equipo de trabajo con profesionales expertos en los ámbitos asistenciales y legales, con el objetivo de determinar un *panel de expertos* en acoso moral, estrés, legislación, mediación etc. para optimizar la formación del grupo y obtener una base de asesores en Madrid
2. Revisión y recopilación bibliográfica. *Base de datos bibliográfica actualizada*
3. Revisión de las iniciativas, protocolos, procedimientos, instrumentos etc. procedentes de otras organizaciones españolas y extranjeras
4. Elaboración de instrumentos de apoyo para la formación, películas, documentos power-point, etc...
5. *Elaboración de dos documentos, uno sobre Política Preventiva frente a la violencia interna en el ámbito sanitario, y otro un "Procedimiento para abordaje y solución de conflictos internos en las Instituciones Sanitarias de la Comunidad de Madrid".*
6. Divulgación de los conocimientos a los hospitales participantes, en congresos científicos nacionales e internacionales y en la semana de la ciencia

7. Determinación de panel de expertos en acoso moral, estrés, legislación, mediación etc. para optimizar la formación del grupo y obtener una base de asesores en Madrid

## **Resultados**

1. Formación de un equipo entrenado en violencia o acoso moral
2. Documentación obtenida de las reuniones con los expertos en los temas acoso moral, técnicas audiovisuales de divulgación, salud y seguridad en el trabajo, mediación y gestión de conflictos, psiquiatría forense, protocolos, grupos de riesgo, aspectos legales del acoso moral, unidades de psicotrauma
3. Obtención de una base de datos bibliográfica sobre la violencia en general y el acoso moral en particular,
4. Obtención de una base de protocolos institucionales.
5. Elaboración de material divulgativo de información-formación a los trabajadores, recogido en un documento en pen drive de fácil distribución
6. Participación y entrenamiento del grupo de trabajo en técnicas de control del estrés en organizaciones, Curso de manejo y control del estrés con la utilización de terapias de tercera generación en Mindfulness Fitness mental Centre
7. Traducción y entrenamiento en la herramienta SAM en Violence Risk
8. Realización de un mediodrama "La pesadilla de Claudia" representando un caso de acoso laboral en el ámbito sanitario, para divulgación y concienciación .
9. Realización de dos documentos clave por parte del equipo de trabajo: *"Política Preventiva frente a la violencia interna en el ámbito sanitario"*, así como la elaboración de un *"Procedimiento para abordaje y solución de conflictos internos en las Instituciones Sanitarias de la Comunidad de Madrid"*.

## **Conclusiones**

La experiencia obtenida, así como la documentación elaborada, constituyen una base de datos de alto valor científico

Se considera una medida clave la información y formación a los trabajadores del medio sanitario en la prevención de la violencia institucional tanto horizontal como verticalmente.

La experiencia llevada a cabo en cuatro hospitales de Madrid ,a través de los servicios de prevención, consideramos que será extrapolable a otras organizaciones sanitarias y no sanitarias de nuestro entorno

Los documentos elaborados, basados en la evidencia científica, servirán de apoyo y guía para aquellos profesionales que lo requieran.

\*H. Gregorio Marañón

\*\*H.Clínico

\*\*\*H. Puerta de Hierro

\*\*\*\*H.Infanta Leonor

\*\*\*\*\*Uvopse

\*\*\*\*\*Becarios del proyecto

\*\*\*\*\*Oficina regional de salud mental