

Manejo de situaciones conflictivas en el ámbito asistencial

OSI BARRUALDE GALDAKAO

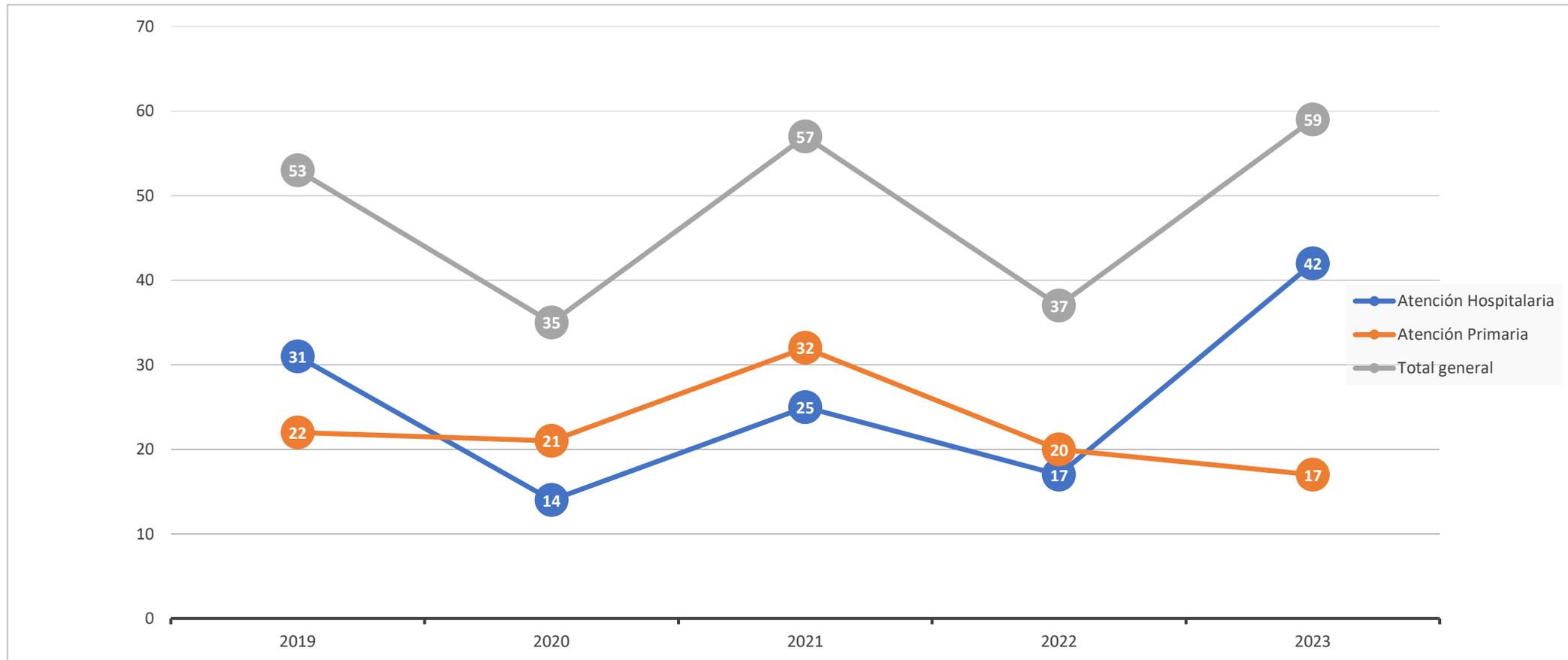


Desde Salud Laboral

Incidencia, notificación e investigación

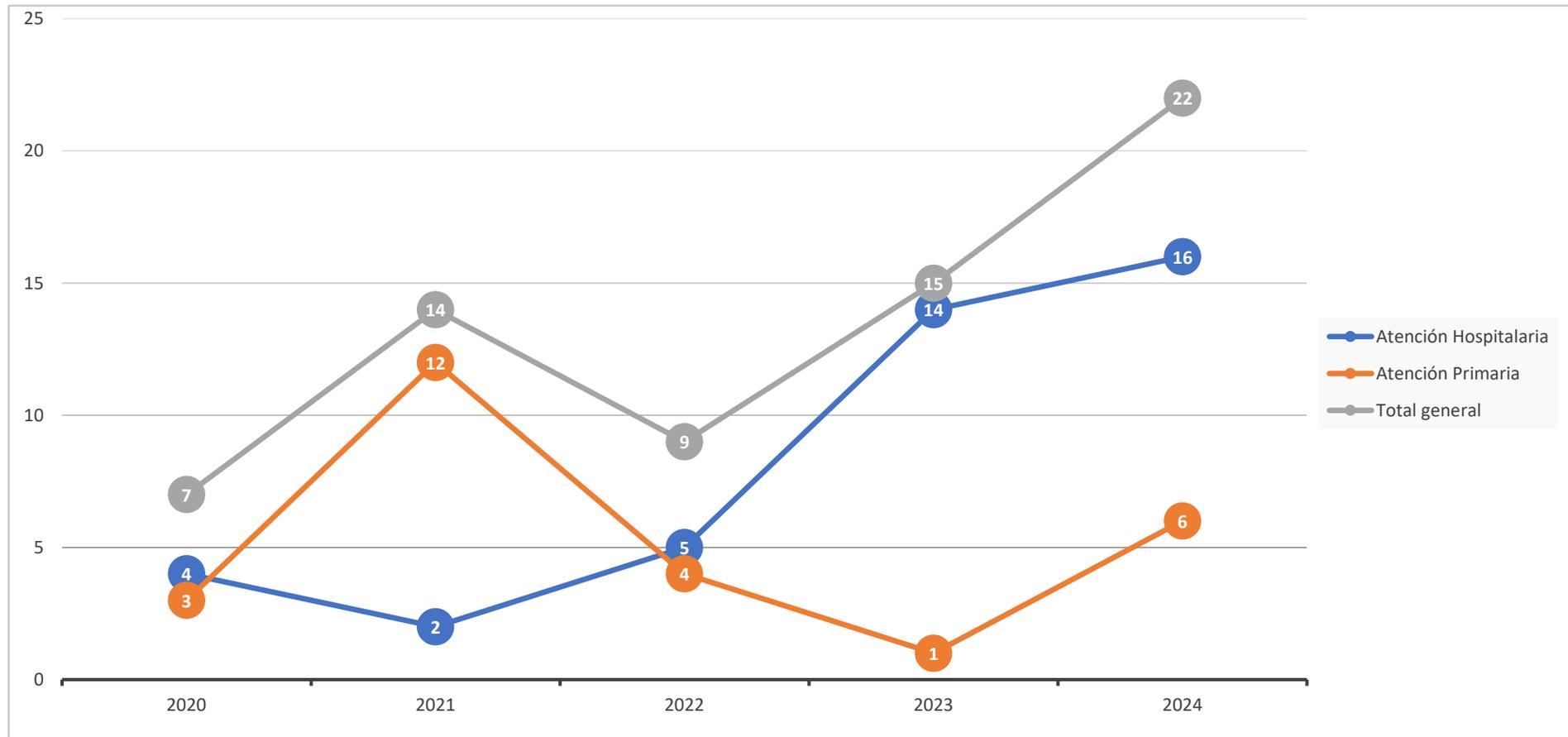


INCIDENTES AGRESIÓN EXTERNA 2019- 2023



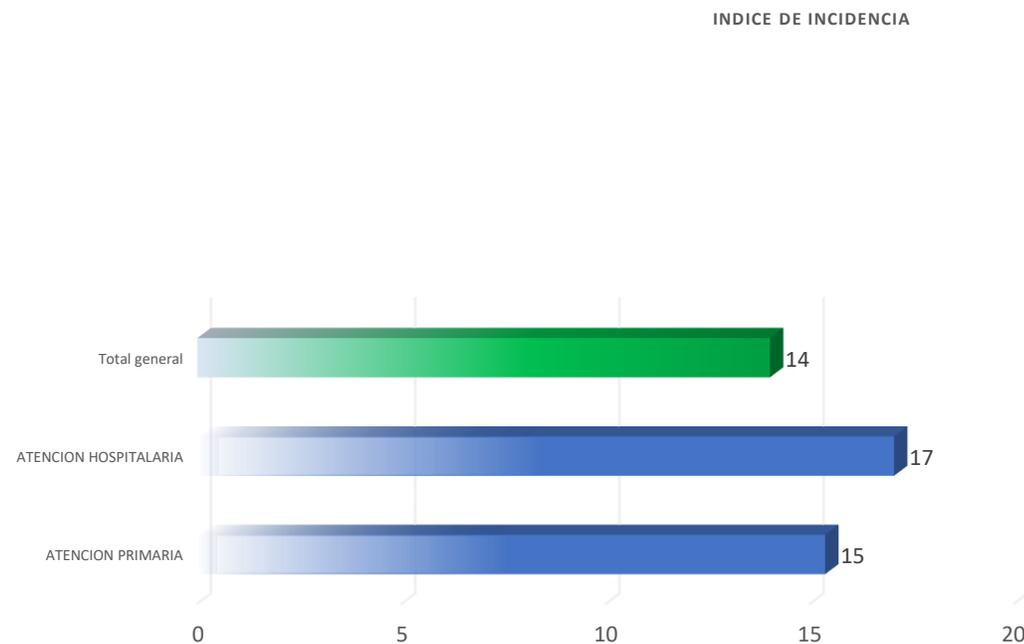


INCIDENTES AGRESIÓN EXTERNA desde 1 enero hasta 30 de abril





INDICES DE INCIDENCIA 2023

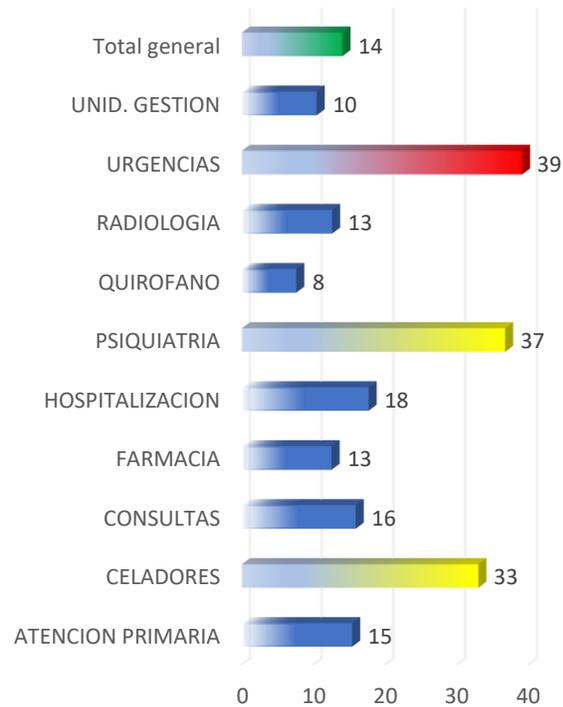




Estudio de agresiones producidas

INDICES DE INCIDENCIA POR UNIDADES 2023

INDICE DE INCIDENCIA



Nº ACCIDENTES

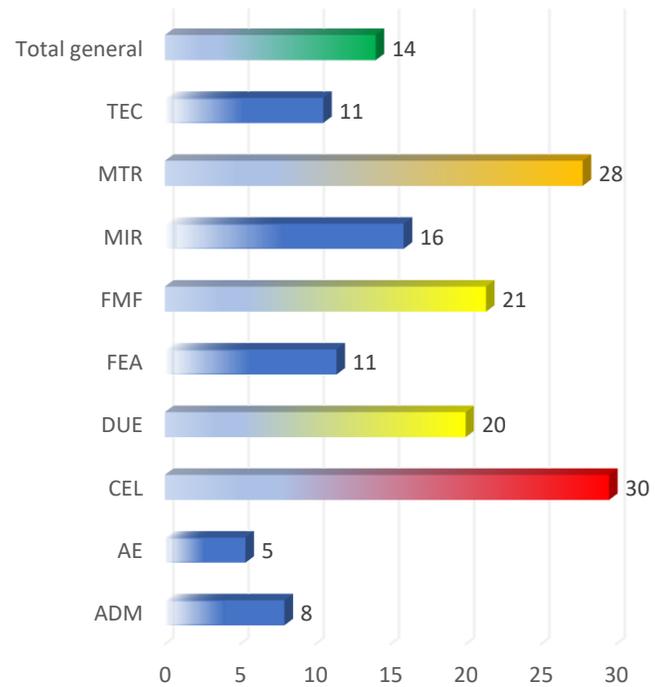




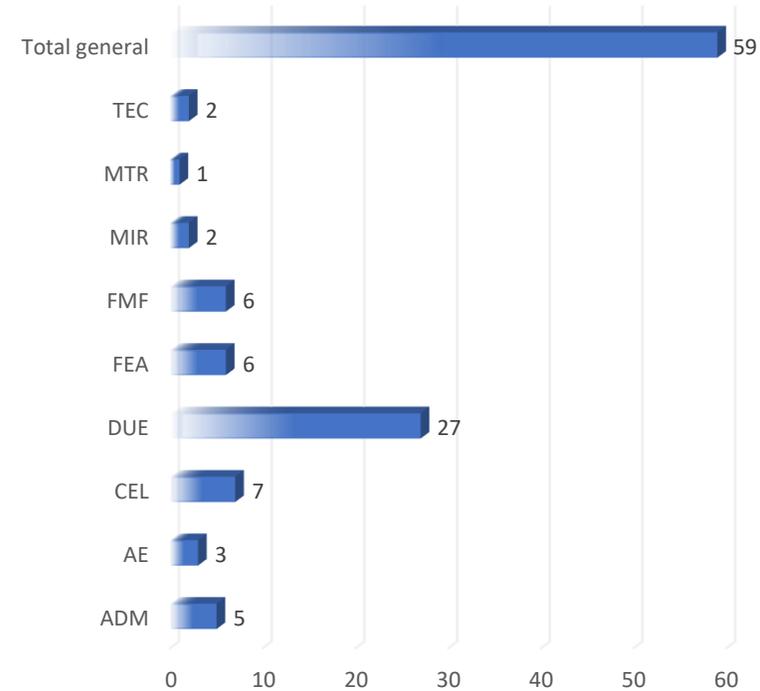
Estudio de agresiones producidas

INDICES DE INCIDENCIA POR CATEGORIA PROFESIONAL 2023

INDICE DE INCIDENCIA



Nº ACCIDENTES





Estudio de agresiones producidas

INCIDENTES TOTALES	li de AGRESION	Accidentes AGRESION
HOMBRE	15,9	14
MUJER	13,5	45
TOTAL	14,0	59



Estudio de agresiones producidas

INCIDENTES TOTALES	li de AGRESION / SM	Incidentes AGRESION / SM
Edad > 60	1,9	1
50 < Edad ≤ 60	12,1	14
40 < Edad ≤ 50	9,6	9
30 < Edad ≤ 40	20,7	19
Edad ≤ 30	23,8	16
Total general	14,0	59



NOTIFICACIÓN A SALUD LABORAL

Intranet OSI Barrualde-Galdakao

Sharepoint Osakidetza + Crear sitio ☆ No se sigue Español

Mejor coincidencia

Parte Accidentes
Aplicación

Aplicaciones

Grabación de acciones de usuario

Configuración

Configuración de notificaciones y acciones

Elegir las acciones rápidas

Buscar en Internet

acci - Ver resultados web

acciones bbva

acciones santander

acciona

Documentos

investigación de accidentes 1h.pdf - en TÍTULOS

acci

Barrualde-Galdakako ESiko film laburren lehiaketa
Concurso de cortometrajes de la OSI Barrualde-Galdakao
Más información →

Violencia de Género

Concurso de relatos cortos
Más información →

Osakidetzakoa

Jakinsarea

Jornadas y congresos

Favoritos

Curriculum vitae

Desarrollo profesional

Carpeta roja

Biblioteca virtual

Identificación de usuario Euskara Español

Usuario: [-----]

Contraseña: [-----]

Entrar Salir

OSAKIDETZA

Escribir Notificación

Consultar Avisos

OSAKIDETZA - PARTE INTERNO DE NOTIFICACIÓN DE ACCIDENTE / INCIDENTE DE TRABAJO

PARTE INTERNO DE NOTIFICACIÓN DE ACCIDENTE / INCIDENTE DE TRABAJO

Formulario a rellenar por el Responsable Inmediato

DATOS DEL RESPONSABLE INMEDIATO

Nombre y Apellidos AINHOA CUADRA GOIRI

Cargo TECNICA DE U.B.R.

* CLASIFICACIÓN DEL ACCIDENTE

Accidente (con lesiones) Accidente Biológico

Incidente (sin lesiones) Agresión

In Itinere (trayecto de ida y vuelta al trabajo)

DATOS DEL ACCIDENTADO

DNI [-----] Nombre y Apellidos [-----]

Fecha de nacimiento [/ /] Categoría [-----]

Fecha incorporación [/ /] Servicio [-----]

Centro [-----] Tfno Contacto [-----] Turno [-----]

DATOS DEL SUCESO

Fecha 10/07/2024 Hora día 13:09 Hora Trabajo [-----]

Lugar del suceso [-----]

* Descripción del suceso

[-----]



INVESTIGACIÓN DEL INCIDENTE/ACCIDENTE: A PROPOSITO DE UN CASO

HOSPITALIZACION MEDICINA INTERNA

Texto de notificación:

Paciente ingresado desde hace 25 días, agrede verbalmente a una trabajadora que se disponía a cambiarle la vía que se había extravasado.

Análisis:

La trabajadora acude en mitad de la noche en respuesta de un timbre, el paciente en tono agresivo le dice que a ver que hace que se le ha vuelto a estropear la vía.

La trabajadora, comprueba que tiene la vía inutilizada y le indica que va a por el material y vuelve a ponerle la vía.

El paciente le pide que se de prisa que le duele mucho y quiere su medicación.

Al acudir con el material le señala en que brazo pincharle porque “yo me conozco mejor que ninguna de vosotras”, sigue quejándose mientras la profesional intenta cogerle la vía, ante la imposibilidad tras varios intentos, va a llamar a otra compañera para que le ayude. En ese momento el paciente insulta a la trabajadora.

Esta le indica, en un tono elevado, que no va a tolerar ese trato que se calle y respete a los profesionales que le atienden o si no, no le podrán poner la medicación que necesita.

El paciente inicia una escalada de agresividad verbal, tiene que acudir varios compañeros de la planta a calmarlo y ponerle la vía.

La supervisora de la planta apercibe verbalmente al paciente al día siguiente, recordándole sus obligaciones como usuario de la red.

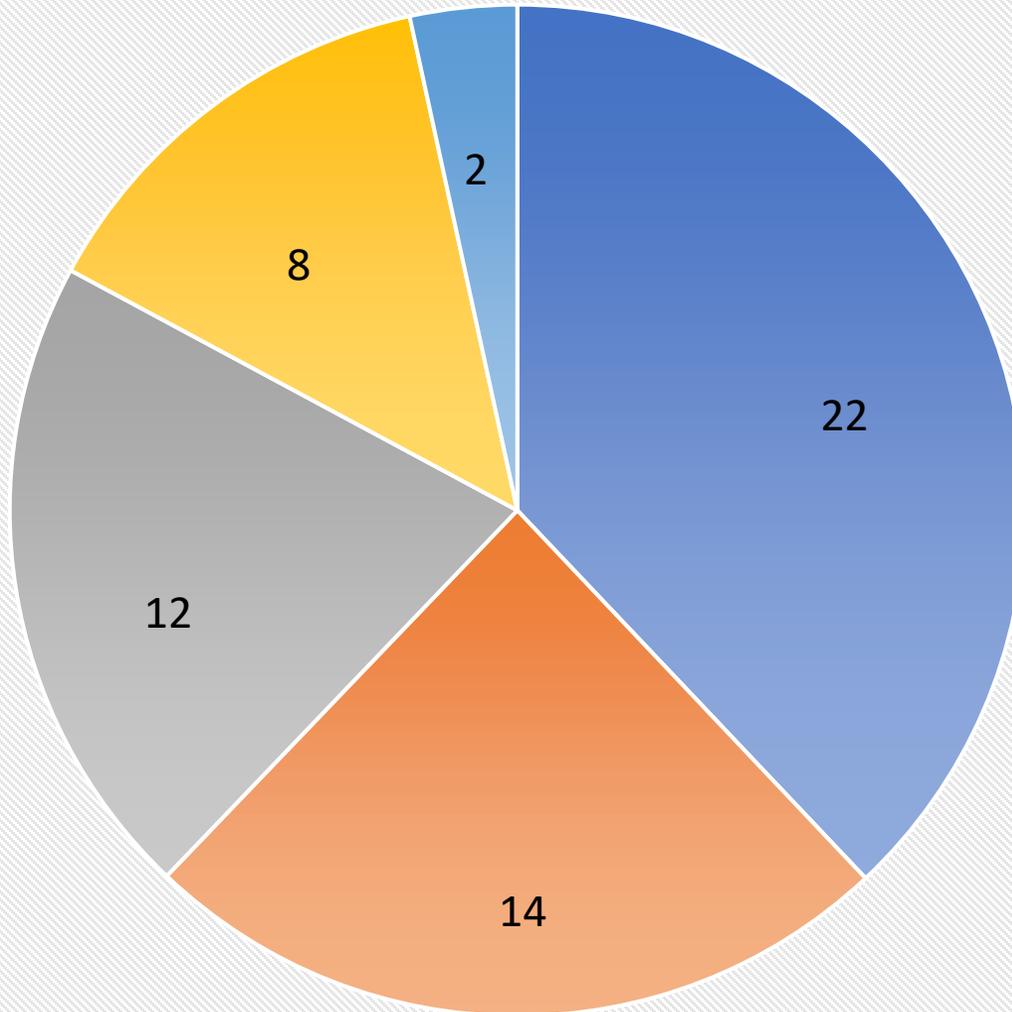
Medidas:

Apercibimiento del paciente: ya realizada a la notificación

Formación en la reconducción de actitudes conflictivas o violentas de la profesional



CAUSAS A LAS QUE SE ATRIBUYE EL SUCESO



- No aceptación por parte de paciente/usuario de indicación transmitida
- Percepción del paciente/usuario de atención inadecuada
- No aceptación por parte de paciente/usuario de negativa a demanda
- Estado psicológico del paciente/usuario
- Reconducción inadecuada de paciente/usuario



MEDIDAS PROPUESTAS TRAS INVESTIGACIÓN

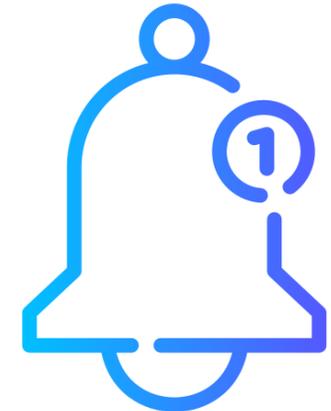




COMISIÓN DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA CONTRA LOS/LAS PROFESIONALES



LA IMPORTANCIA DE NOTIFICAR





Desde Salud Mental

Formación específica de afrontamiento y manejo de situaciones conflictivas en ámbito asistencial



- Dentro de los diferentes **ejes estratégicos de modelos de gestión avanzada de calidad**
 - En concreto en el eje 3 correspondiente a las personas y su cuidado, humanización y calidad asistencial





- Surge en un momento coyuntural de **pandemia** (2020)
- Petición de los **trabajadores**
- Diferentes **respuestas institucionales**
 - Grupos Balint
 - Grupos debriefing en UCI
 - Formación a profesionales sobre el afrontamiento de situaciones conflictivas y aprendizaje de herramientas regulación emocional y autocuidado





- Ha derivado en una **formación más reglada**, necesidad estructural por beneficio a la salud mental de trabajadores.
- Nivel de **prioridad: 1**.
- Formación **continua** que se ofrece desde Prestakuntza.
- Asistencia **voluntaria**.
- En hospitales y atención ambulatoria
- A **todo el personal**. Grupos reducidos: máximo 16 personas.



EQUIPO QUE IMPARTE LA FORMACIÓN



Para profesionales de Atención ambulatoria pertenecientes a OSI Barrualde-Galdakao (Llodio, Galdakao, Basauri, Durango y Gernika): **Juan Jose Perez Moreno**, enfermero especialista en salud mental y **Leire Esteban Samaniego**, psiquiatra de la OSI Barrualde-Galdakao.



Para profesionales del Hospital de Galdakao-Usansolo: **Estíbaliz Barron Pardo** psicóloga clínica y **Noemi Paredes Oliveira** enfermera especialista en salud mental de la OSI Barrualde-Galdakao.



- Adquisición de las **competencias y herramientas** necesarias para el manejo de situaciones conflictivas derivadas de la atención asistencial
- Incorporar conocimiento de un mayor **autocuidado**, además de gestión y empoderamiento del personal ante situaciones potencialmente estresantes.
- Evitar burnout de trabajadores
- Mejorar la **calidad de atención**
- Favorecer ambientes de trabajo más higiénicos y saludables (higiene mental-menor tensión)



- Previamente se impartía durante 5 horas en un mes separadas en 2 días (2,5h cada día)
- Actualmente lo hemos aumentado a **6h** en un mes (3h cada día)





1

- **Identificación y afrontamiento de conflictos**
- Intervención en crisis y desescalada verbal
- Herramientas de **comunicación**

2

- Herramientas de **regulación emocional**
- Modelo de emociones básicas
- **Autocuidado.** Burnout de trabajadores



- **Tipos de pacientes:**

- Hiperdemandantes
- Agresivos
- Patología no urgente





CASOS PLANTEADOS MÁS FRECUENTES

Principales tipos de pacientes conflictivos desde el punto de vista personal

Tipo de paciente	Característica principal
Demandante	Solicita medidas diagnosticoterapéuticas no indicadas (incluido el ingreso o el alta) o con mayor celeridad
Que rechaza procedimientos	Se niega a la realización de procedimientos indicados (incluido el ingreso o el alta)
Agresivo no psiquiátrico	Reacciona agresivamente, verbal y/o físicamente, de forma desproporcionada Habitualmente contra los sanitarios
Litigador	Muestra su disconformidad con la forma de actuación del equipo médico y amenaza con demandar
Hiperfrecuentador	Acude a urgencias repetidamente sin patologías que lo justifiquen. Piensa que padece patología urgente
Sin patología urgente	Acude a urgencias buscando resolver un problema que no es urgente. Es consciente de no presentar patología urgente
Mixto	Mezcla de las tipologías nombradas (p. ej. paciente agresivo y litigador)

Herreros B, García Casasola G, Pintor E, Sánchez M.A. Paciente conflictivo en urgencias: definición, tipología y aspectos éticos. Revista Clínica Española- 2010; 210 (8): 404-409.



CASOS PLANTEADOS MÁS FRECUENTES

- **Tipos de pacientes:**

- Hiperdemandantes
- Agresivos
- Patología no urgente



- **Seguridad** en entorno laboral: consultas, atenciones a domicilio...

- **Incidencias**

- Entrar en escalada con pacientes
- Demandas de familiares



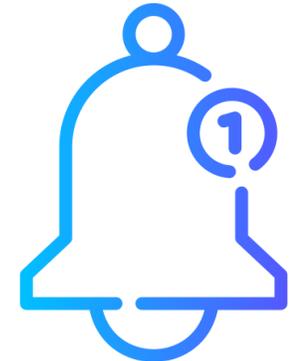


CONCLUSIONES DE LOS PARTICIPANTES



- **Favorecer espacios** en los que la gente pueda **reflexionar**, compartir, aprender y trasladar esto a su trabajo y su vida en general.

- **Animar a notificar** incidentes para poder realizar peticiones desde datos objetivos





Osakidetza

BARRUALDE-GALDAKAKO
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA
BARRUALDE-GALDAKAO



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD

Eskerrik asko!