



**PROPOSTA PROTOCOL  
D'ACTUACIÓ I PREVENCIÓ  
DAVANT DE SITUACIONS DE  
VIOLÈNCIA OCUPACIONAL EN  
SERVEIS SOCIALS**

Actiu de salut laboral del sector de l'administració Local

2019

## ÍNDEX

1. Introducció
2. Objecte del Protocol
3. Àmbit d'aplicació
4. Mesures d'actuació a nivell preventiu
5. Procediment d'actuació davant l'agressió

[Annex I](#) : Comunicació interna d'incidents o actuacions violentes

## **INTRODUCCIÓ**

La violència en el desenvolupament de les nostres tasques de treball no és un problema aïllat ni tampoc afecta individualment, és una situació més estructurada, que traspasa contextos professionals diferents, grups diferents i marcs geogràfics diferents. Entenem per violència ocupacional qualsevol incident en el qual un/a empleat/da és amenaçat/da o atacat/da per usuaris o tercers.

Aquesta situació ha de ser considerada de la mateixa manera que altres situacions de risc i habilitar mesures preventives i de correcció arrelades en la cultura de l'organització amb la implicació i el compromís de tota l'estructura de gestió: directiva i dels propis empleats/des, s'ha d'interioritzar i projectar un nivell d'intolerància a tota l'organització davant d'aquestes actituds.

L'Ajuntament de \_\_\_\_\_, conscient de la importància que per als seus empleats i empleades suposa desenvolupar la seva tasca en un clima de confiança, respecte i seguretat, ofereix unes pautes a seguir davant una situació imminentment perillosa provocada per usuaris o tercers, contra els/les empleats/des en l'exercici de les seves funcions i que pugui causar un dany físic o psicològic als/les empleats/des o causi danys materials a les propietats personals o a l'equipament municipal.

### **Algunes causes que poden provocar violència:**

- Manca d'informació dels drets i deures dels ciutadans.
- Frustració per expectatives que no es poden aconseguir.
- Massificació i llistes d'espera. (Problema organitzatiu que genera riscos psicosocials).
- Inestabilitat psicològica
- Necessitat d'immediatesa en les respostes.
- Grau d'exigència i delegació molt elevat cap a les administracions.
- Exigència de tractaments personalitzats no normatius o no protocol·litzats.
- Manca de recursos tècnics i personals.
- Volum de demandes superiors a les disponibilitats.

### **Alguns factors de risc de violència en el lloc de treball:**

- Professionals que treballen sols/les en contacte amb el públic.
- Vulnerabilitat de cada empleat/da, exposat/da gran part de la jornada laboral a situacions de tensió emocional.
- Factors de risc detectats en avaluacions psicosocials en els centres de treball: ; baixa autonomia, exigències psicològiques en el treball (exigències quantitatives, ritme de treball, exigències emocionals, exigències d'amagar emocions) lideratge poc participatiu, conflictes de rol, funcions no definides (claredat de rol) , insatisfacció laboral, suport social dels companys/es i suport social dels superiors.
- Si s'ha sofert una agressió.
- Dificultat d'acceptar una resposta insatisfactòria per part del ciutadà.
- Manca de capacitat o de formació del personal.
- Manca de seguretat o mal disseny ambiental. I altres aspectes de seguretat e higiene que s'han d'analitzar en les avaluacions riscos
- Moviments dels ciutadans pels espais sense límits, fàcil accessibilitat.
- Manca d'il·luminació per espais de trànsit, sales d'espera...
- Absència de mesures de seguretat: recursos humans i materials i econòmics.

### **Efectes/Conseqüències de violència:**

#### **A la persona**

- Baixa motivació, implicació i rendiment.
- Disminució de l'autoestima.
- Despersonalització.
- Síndromes psicosomàtics.
- Alteracions emocionals.
- Pensaments negatius (amb un mateix, professionals, de l'organització..).
- Afectació als rendiments cognitius.
- Conductes d'evitació del treball.
- Afectació a la realització professional i personal.
- Afectació de les relacions personals i socials.
- Estrès

- Síndrome de Bournout
- Danys corporals i danys materials

### **A l'organització**

- Increment de l'absentisme laboral i pèrdua d'hores laborals.
- Baixa qualitat del servei.
- Deteriorament del clima laboral.
- Deteriorament de la imatge institucional.
- Insatisfacció dels usuaris i professionals.
- Conflictes laborals.

## **2. OBJECTE DEL PROTOCOL**

L'objecte d'aquest protocol és establir el procediment d'actuació durant o després de les situacions de violència que pateixi qualsevol empleat/da de l'Ajuntament de , quan desenvolupi les seves funcions dins o fora de la seva jornada de treball, per usuaris o tercers (persones alienes a l'organització), tant si es troba dintre de les dependències pròpies de l'Ajuntament de com si es troba a l'exterior o bé quan es demostra el nexa de causalitat entre els fets.

Un altre objectiu és en la mesura prevenir les possibles situacions de violència ocupacional mitjançant accions e instruments que puguin contribuir a que la violència ocupacional no es produeixi o en el seu defecte tinguin unes conseqüències mínimes; com per exemple les avaluacions de riscos de seguretat, higiene i psicococials en tots aquells aspectes que tenen una relació directa en les possibles agressions laborals i la corresponent planificació preventiva (aplicació d'accions o mesures preventives, termini de temps, responsables d'aplicació o seguiment, i recursos econòmics, materials i humans).

Aquest protocol ha de servir:

- Per sistematitzar el tractament i la gestió de tota situació accidental, per tal de minimitzar les conseqüències de la violència, facilitant a la persona agredida el suport jurídic, sanitari adequat per a la seva recuperació.
- Per evitar situacions que puguin comportar un risc pels/per les empleats/des municipals, tenint present però que l'actuació professional porta intrínseca una

part de risc per la tipologia i les dificultats d'alguns usuaris i/o per la nostra intervenció, fent actuacions que minimitzin aquestes situacions de possible risc.

- Per transmetre recomanacions d'actuació en casos d'incidents.
- Per generar seguretat i confiança en el personal municipal amb un clar recolzament administratiu i jurídic.
- Per protegir els/les empleats/des, usuaris, bens i serveis de l'Administració

### **3. ÀMBIT D'APLICACIÓ**

Aquest procediment es d'aplicació a tots els/les empleats/des de l'Ajuntament de . Així mateix es pot aplicar en les situacions de violència en què es produeixin danys als bens de l'Ajuntament, dels seus empleats/des, i/o distorsions greus en el funcionament dels serveis que ofereix.

Es consideren inclosos, a efectes d'aplicació d'aquest procediment, els tipus d'agressions físiques o psíquiques de qualsevol naturalesa (incloses amenaces, coaccions, intimidacions, insults o qualsevol tipus de vexació) realitzades per usuaris o tercers a empleats/des de l'Ajuntament que exerceixen la seva tasca professional, dins o/i fora dels centres al quals estan adscrits.

### **4. MESURES D'ACTUACIÓ A NIVELL PREVENTIU**

Els/les empleats/des que atenen les diferents problemàtiques dels/de les ciutadans/es suporten més exposició a situacions de risc de violència ocupacional. Per evitar aquestes situacions s'haurien d'aplicar mesures de prevenció i plans de millora tant en la prevenció primària com en les actuacions de després de l'incident.

L'Ajuntament es compromet a organitzar cursos de formació periòdics i específics en la matèria de mesures de control i prevenció d'agressions i d'altres que serveixin per

prevenir aquest tipus de situacions, tant per al personal que ja hi treballa com per aquell que sigui de nou ingrés, també es compromet a informar i formar els/les empleats/des sobre mitjans de seguretat activa.

### **Consells de seguretat i recomanacions per pal·liar respostes incontrolades adreçats als/a les empleats/des de l'Ajuntament:**

#### **1. Evitar utilitzar**

- Estils de comunicació que generin hostilitat: desinterès, fredor, menyspreu, impaciència...
- No utilitzar, ni respondre a les amenaces, coaccions, insults.
- Evitar menystenir les queixes o les crítiques dels/de les usuaris/es.
- Evitar transmetre informació que no sigui real.
- Evitar conductes que es puguin valorar com a desafiament, hostilitat, amenaces.
- Evitar el contacte físic i l'excés de proximitat.
- Evitar el contacte ocular perllongat ja que pot interpretar-se com agressiu i desafiant .
- Evitar fer moviments bruscos i evitar posar-se d'esquena.

#### **2. Mantenir conductes que permetin tranquil·litzar a l'usuari:**

- Actitud tranquil·la.
- No respondre a amenaces amb amenaces.
- Ser assertius.
- Estar alerta.
- Avaluar la situació.

#### **3. Algunes actuacions Actuació en situació de violència controlada (sense atac físic):**

- Intentar calmar la situació.
- Utilitzar un llenguatge i to de veu serens.
- Convidar l'usuari a canviar d'espai físic i/o d'interlocutor, per atendre els suggeriments i les queixes.

- Convidar a l'usuari a abandonar l'equipament.
- Deixeu parlar l'usuari tant com vulgui, perquè expliqui els seus sentiments, inquietuds, frustracions i aspiracions.

#### **4. Algunes possibles actuacions Actuació en situació de violència incontrolada:**

- Reclamar ajuda als companys o altres persones properes per intentar neutralitzar la situació de violència.
- Requerir l'auxili del Servei de Seguretat del centre, si n'hi ha.
- Engegar els sistemes antipànic, si existeixen.
- De persistir la situació avisar a la Policia Local o als Mossos d'Esquadra a través del telèfon d'Emergències sol·licitant-los que es personin en el lloc on s'estigui produint l'agressió.
- Sortir ràpidament del lloc de treball en el qual es trobi.

En qualsevol cas, comunicar verbalment i per escrit al superior jeràrquic els fets que s'hagin produït.

### **5. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ DAVANT L'AGRESSIÓ**

#### **Prèvia:**

- la realització de l'avaluació de riscos psicosocials.
- la informació del protocol i altres aspectes a tota la plantilla
- formació especialitzada als membres del serveis socials (pla anual) com per exemple gestió de conflictes, assertivitat, ....
- Disseny de l'entorn de treball i del propi lloc de treball: il·luminació interior i exterior, visibilitat interior i exterior, accessos d'entrada i sortida tant del edifici com de les sales i establir un control d'accessos al centre de treball, mobiliari (accessos als mostradors, envidraments...), mesures de seguretat (pulsadors fixos, pulsadors tipus tele assistència, càmeres, senyals lluminoses, connexió policia local...), ubicació de l'espai de treball (ubicació del mobiliari, tenir vies de sortida...), no treballar en situacions de treball en solitari...
- Protecció de les dades personals dels treballadors respecte al usuari/a (dades personals en les demandes al jutjat).



### **Davant la situació de violència**

- Fer ús del timbre, alarma o mitjà que es disposi per avisar als/a les companys/es.
- Buscar a un/a company/a per tenir ajuda i suport i alhora que pugui ser un testimoni dels fets.
- Sortir immediatament del lloc: despatx, domicili de l'usuari, servei on es produeix... etc.

### **Trucar a la Policia Local o Mossos d'Esquadra**

- Posar-se en contacte amb la Policia Local o Mossos d'Esquadra que es personificarà en el centre de treball per protegir l'empleat/da i aixecarà acta dels fets, lliurant informe de l'atestat. La importància d'aquest informe es fonamental.

### **Si es produeix agressió**

- Acudir de forma immediata i preferent a la Mútua d'Accidents de Treball.
- Fora dels horaris de referència o d'atenció, s'haurà d'acudir al Centre de referència Sanitari o a qualsevol altre centre hospitalari.
  - En el supòsit que s'ha optat per acudir / trucar al 061 es pot tenir un informe del SEM / GENCAT que corrobora que la persona ha estat atesa en el lloc de treball i en horari laboral. Aquest informe pot afavorir que sigui declarat accident de treball per part de l'empresa i la mútua.

Hi ha tres vies per tenir aquest informe:

- a) Demanar-ho in situ a l'ambulància. L'informe sol fer-lo el/la tècnic sanitari. Pot recollir la destinació mèdica (Hospital, CAP...), però també es realitza l'informe si no ha sigut necessari el trasllat al centre mèdic.
- b) Demanar-ho a [http://sem.gencat.cat/ca/unitat\\_d\\_atencio\\_al\\_ciutada/](http://sem.gencat.cat/ca/unitat_d_atencio_al_ciutada/) al final de la pàgina web hi ha els formularis, s'ha de clicar: [Formulari sol·licitud còpia informe assistencial](#)  
En cas de que no es rebi l'informe es pot trucar al 061 i un operador ens dirà l'estat de la tramitació.
- c) Demanar-ho per telèfon al 061 (també hi ha una APP).

- Si del succés es deriven lesions l'empleat/da sol·licitarà el corresponent informe de lesions, en el Servei d'Urgències (molt important a l'hora d'emprendre les possibles accions en defensa dels seus interessos legítims).
- Si acudeix a la Mútua aquesta ha d'atendre l'empleat/da, i ha d'emetre un comunicat d'accident laboral, on faci constar les causes de l'assistència i les lesions objectivades (físiques o psíquiques), i si fos necessari, tramitar la baixa laboral.
- Investigació de l'accident de treball (art. 36 de la llei 31/95 Llei de PRL.
- Incorporació progressiva a la feina després de l'alta per IT arran de l'agressió.
- Registre d' agressions: per tal de programar visites amb aquelles persones que tenen un historial d' agressions, en presència de la policia local, i/o dos professionals, i/o en llocs segurs prèviament establerts.
- Fora del lloc de treball i horari de treball: reconeixement per part de l' Ajuntament de que l' agressió és violència ocupacional.
- L' Ajuntament crearà un fons econòmic per la cobertura de danys personals de caràcter material.
- Assistència legal per part de l' Ajuntament a la persona agredida, incloent assistència lletrada en judicis civils o penals.
- Compromís de l' Ajuntament de que es personarà com Acusació particular en tots els processos judicials.
- Protecció de les dades personals dels professionals afectats respecte al usuari/a (dades personals en les demandes al jutjat)
- Incloure sancions als ciutadans que exerceixin agressions ocupacionals. Llei 12/2007 d' 11 d' octubre de Serveis Socials, articles 106 a 111 i llei 13/2006 del 27/07 de prestacions socials de caràcter econòmic.

***Els últims 4 punts anteriors estan pendents d'una consulta jurídica***

### **Comunicació interna d'incidents o actuacions violentes**

- En tots els casos d'agressió, violència verbal o situacions d'amenaques l'empleat/da comunicarà verbalment i per escrit l'incident violent al seu superior jeràrquic, i/o delegats/des de prevenció a través del document oficial Annex I, que estarà a la seva disposició a la Intranet municipal o altres mitjans.

El superior jeràrquic enviarà l'imprès complimentat de l'incident o agressió al Servei de Recursos Humans, i aquest servei iniciarà el procediment de gestió i derivarà a altres departaments si s'escau. Aquest Servei complementarà el registre de les agressions i les posarà en coneixement dels/de les delegats/des de prevenció (dret de consulta al registre d' agressions). Posteriorment, s'informarà en el Comitè de Seguretat i Salut.

Es crearà una Comissió d' agressions per tal de realitzar la investigació de l'agressió i proposar si s'escau la revisió o millora de les possibles accions o mesures preventives que no han funcionat correctament.

Aquesta Comissió podrà rebre assessorament intern o extern especialitzat i farà la memòria anual.

### **Atenció Jurídica**

La Corporació facilitarà l'assessorament i la defensa jurídica de tots els/les treballadors/es que tinguin conflicte judicial derivat de la tasca que realitzen a l'Ajuntament i abonarà el pagament dels costos judicials.

### **Suport de la Direcció i dels Comandaments**

- El superior jeràrquic, tenint el coneixement de l'agressió atindrà l'empleat/da i donarà el seu suport davant la situació de violència que s'ha efectuat.
- Signarà la fitxa de registre de l'agressió per donar constància de la situació de violència.
- **Recomanacions en principis bàsics de PRIMERS AUXILIS**

Veure annex 3

## ANNEX I

### COMUNICACIÓ INTERNA D'INCIDENTS O ACTUACIONS VIOLENTES

(La comunicació ha de realitzar-se immediatament després de produir-se l'agressió)

Nom i Cognoms.....

DNI.....

Sexe:      home               dona               binari

Lloc de treball.....

Centre de treball.....

Carrer.....núm.....pis.....

e-mail.....              Telèfon.....

#### DADES DE LA INCIDÈNCIA

Jornada laboral              si       no

Data .....

Dia de la setmana .....

Hora.....

Equipament on s'ha produït, lloc: despatx, passadís, sala d'espera.....

.....

Fora de l'equipament (especificar el lloc).....  
.....

**TIPUS D'INCIDÈNCIA**

**Verbal**

- Insults si  no
- Amenaces si  no
- Desqualificació professional si  no

**Física** si  no

**Psíquica** si  no

**Altres** si  no

**Identificació de l'agressor/a** si  no

**Comunicació Policia Local/Mossos Esquadra** si  no

**Denúncia** si  no

**Comunicat mèdic** si  no

**Lesions** si  no

**Testimonis** si  no

**Breu descripció de l' incident :**  
.....

**Possible causa desencadenant :**  
.....

**MESURES ADOPTADES EN EL MOMENT DE L'INCIDENT:**

L'Empleat/ada

.....  
.....  
.....

L'organització

.....  
.....  
.....  
.....

Signatura

Signatura

Empleat/ada

Superior responsable del centre o superior jeràrquic receptor  
de la comunicació d'agressió

Nom i Cognoms.....

Localitat ,..... de..... de.....

## **Annex 2 – Model de carta a la persona usuària agressora**

Nom i cognoms ciutadà/na:

Adreça:

Benvolgut Sr./Sra.,

Aquest Ajuntament ha tingut coneixement dels fets ocorreguts el passat dia (...) a les nostres instal·lacions situades a (...), en què es va produir una situació de violència (física / verbal) envers (professional, personal divers, altres persones usuàries del servei,...).

És deure del personal al servei de l'Ajuntament .... tractar amb respecte i deferència als ciutadans en l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions, de conformitat amb l'article 13 e) de la *Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques*.

Aquests drets comporten, així mateix, uns deures de reciprocitat en el comportament respectuós i un ús adequat de les instal·lacions per garantir el funcionament normal dels serveis públics, d'acord amb el que es preveu a l'article 30 de la *Llei 26/2010 de 3 d'Agost de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya*:

*“Deures dels ciutadans: Els ciutadans, en llurs relacions amb les administracions públiques de Catalunya i en l'ús dels serveis públics, han d'actuar amb la diligència, la responsabilitat i el respecte deguts a les persones, les institucions i els béns públics”.*

***A afegir exclusivament en els casos de serveis socials, destriant com es califica la situació produïda i la sanció que es vol aplicar:***

La Llei 12/2007, en l'article 13.1 g), de Deures amb relació als serveis socials, estableix la obligació de: Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.

L'article 106 d'Infraccions lleus recull en l'apartat c): Mostra manca de consideració i de respecte vers al personal del centre, els altres usuaris o els visitants i en l'apartat d) Incomplir els preceptes del reglament de règim interior l'incompliment dels quals no estigui tipificat com a falta greu o molt greu.

L'article 107 d'Infraccions greus recull en l'apartat d) Produir danys a les instal·lacions del centre, i en l'apartat e): Alterar greument la convivència del centre.

L'article 108 d'infraccions molt greus recull en l'apartat a) Reincidir en la comissió d'infraccions greus, i en l'apartat c) Tenir un comportament incívic o agressiu, d'una manera continuada, que comporti un risc per als usuaris i per al personal i que faci inviable la convivència al centre.

L'article 109 de sancions estableix que les infraccions lleus es poden sancionar amb una amonestació o una multa per un import de fins a la meitat de l'indicador

públic de renda d'efectes múltiples, les infraccions greus es poden sancionar amb la suspensió de la condició d'usuari o usuària o de beneficiari o beneficiària de la prestació o amb el trasllat, per un període màxim de dotze mesos, i les infraccions molt greus es poden sancionar amb l'extinció de la prestació o del servei o amb el trasllat definitiu.

**En els casos en els que hi hagi també normativa municipal que inclogui règim sancionador d'aquesta tipologia de fetx també s'hauria d'incloure (a Santa Perpètua tenim al reglament del SAD i al de prestacions econòmiques).**

**Final1 (advertiment):**

A l'Ajuntament .... no es tolera cap actitud violenta envers els professionals que presten els seus serveis a la ciutadania. Si esteu descontents amb el tracte rebut, teniu dret a plantejar els suggeriments i les queixes relatives al funcionament dels serveis i de l'activitat administrativa, de conformitat amb al *Reglament Municipal de Participació Ciutadana i Govern Obert (o amb la normativa vigent)*

Per tant, en futures ocasions i davant una situació conflictiva, actueu seguint la conducta recollida en aquest escrit. En el supòsit de reincidència en els comportaments o en les actituds de violència vers els professionals d'aquest Ajuntament i davant els indicis de responsabilitat legal que puguin derivar, l'Ajuntament ..... actuarà en conseqüència adoptant les mesures que consideri més oportunes, per fer efectiu el respecte degut als centres i els professionals que hi presten serveis, així com per restablir l'ordre públic pertorbat, la prestació del servei i el rescabament dels danys produïts per la vostra actuació. Això, sense perjudici de les accions que les persones afectades pugui exercir a títol particular.

**Final2 (sanció-Llei 12/2007):**

Aquesta carta té els efectes d'amonestació per infracció lleu segons l'article 106 de la Llei 12/2007 d'11 d'octubre de Serveis Socials. Contra aquesta resolució pot vostè interposar els recursos que consideri adients tal i com estableixen, la llei 26/2010 del 3 d'agost del règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu comú de les Administracions Públiques.

En el supòsit de reincidència en els comportaments o en les actituds de violència vers els professionals d'aquest Ajuntament i davant els indicis de responsabilitat legal que puguin derivar, l'Ajuntament ..... actuarà en conseqüència adoptant les mesures que consideri més oportunes, per fer efectiu el respecte degut als centres i els professionals que hi presten serveis, així com per restablir l'ordre públic pertorbat, la prestació del servei i el rescabament dels danys produïts per la vostra actuació. Això, sense perjudici de les accions que les persones afectades pugui exercir a títol particular.



**Final3 (sanció-reglamentació municipal):**

Aquesta carta té els efectes de comunicació de sanció per infracció (greu o molt greu) segons l'article 31 del reglament de prestacions econòmiques de caràcter social de l'Ajuntament (o normativa municipal)... que té com a sanció la impossibilitat d'obtenir ajuts econòmics per un període de (un any com a màxim, o entre u i cinc anys). Vista la gravetat dels fets ocorreguts, l'informo que li serà denegada qualsevol sol·licitud d'ajut econòmic d'aquesta Regidoria fins a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

En el supòsit de reincidència en els comportaments o en les actituds de violència vers els professionals d'aquest Ajuntament i davant els indicis de responsabilitat legal que puguin derivar, l'Ajuntament ..... actuarà en conseqüència adoptant les mesures que consideri més oportunes, per fer efectiu el respecte degut als centres i els professionals que hi presten serveis, així com per restablir l'ordre públic pertorbat, la prestació del servei i el rescabament dels danys produïts per la vostra actuació. Això, sense perjudici de les accions que les persones afectades puguin exercir a títol particular.

Atentament,

\_\_\_\_\_  
(Càrrec):\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ a \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

## Annex 3

### Primers auxilis davant de situacions de violència ocupacional

Un mínims coneixements de primers auxilis en situacions d'emergència, disposar d'una farmaciola amb allò que és necessari, tenir a mà els telèfons d'emergències, així com saber com localitzar la farmàcia de guàrdia més propera son recomanacions que en situacions d'emergència, poden ajudar a salvar vides.

#### Hemorràgies

- Si es tracta d'un cas greu, aviseu ràpidament els serveis d'emergències (112).
- Col·loqueu la persona accidentada en posició horitzontal, amb els membres inferiors aixecats.
- Localitzeu el lloc de l'hemorràgia, que de vegades queda ocult per la roba.
- Atureu la sortida de sang mitjançant una compressió amb un tros de roba net, pressionant sempre contra l'os, en el punt més proper a la ferida.
- No feu mai un torniquet.
- Encara que l'hemorràgia s'aturi, convé que continueu fent pressió fins que arribin els serveis mèdics.
- Si l'hemorràgia és causada per la separació d'un membre o una part d'aquest de la resta del cos, agafeu-ne aquell fragment que se n'hagi després, per petit que sigui, aïlleu-lo higiènicament i entregueu-lo als serveis mèdics per tal que el puguin reconstruir.

Vídeo hemorràgies

[http://canalsalut.gencat.cat/ca/sistema-de-salut/urgencies/primers\\_auxilis/hemorragies/](http://canalsalut.gencat.cat/ca/sistema-de-salut/urgencies/primers_auxilis/hemorragies/)

#### Traumatismes

Cops, rascades, punxades o torçades de peu que, en un principi, no sembla que tinguin importància, poden derivar en processos d'infecció o fractures. Per això és important no desatendre cap sensació de dolor després de rebre un cop o fer-se una ferida i observar-ne l'evolució en les hores posteriors.

En la majoria de fractures obertes la infecció de les ferides és més fàcil, i per aquest motiu requereixen tractament d'emergència. Una ferida que no rep tractament durant més de vuit hores es considera infectada.

#### **Traumatismes i ferides obertes**

- Apliqueu sempre el procediment de protegir, alertar i socórrer, valorant els riscos de l'indret on s'ha esdevingut el traumatisme, especialment en zones potencialment insegures com la via pública, les carreteres, les obres...
- Netegeu bé la zona afectada amb aigua neta. Si hi ha brutícia dins de la ferida, netegeu-la de dins cap a fora.
- Embeneu sense estrènyer ni deixar massa balderes les benes.

- No estireu la roba o la brutícia que hagi pogut quedar enganxada a la ferida. Només ho heu de fer si l'objecte surt sense cap dificultat.
- No utilitzeu cotó ni esparadrap directament sobre la ferida, sinó gases estèrils.
- Netegeu la ferida i desinfecteu-la sense aplicar-hi solucions desinfectants.
- Pot ser útil l'administració d'algun analgèsic (paracetamol) per calmar el dolor.
- Consulteu el 112 per si és necessària la vacuna antitetànica.
- Si no cedeix el dolor o la inflamació, traslladar la persona accidentada a un centre hospitalari.
- En cas de traumatismes de més abast:
  - No mogueu la persona accidentada llevat que estigui en un indret perillós.
  - En cap cas heu d'intentar introduir l'os en l'extremitat.
  - Eviteu el moviment de la víctima i aviseu ràpidament els serveis d'emergències.
  - En els traumatismes penetrants, especialment aquells en què hi ha un objecte clavat, no intenteu MAI extreure'l: això només s'ha de fer en un centre hospitalari.

### Traumatisme craneoencefàlic

A vegades els cops al cap poden derivar en situacions molt greus, sobretot si l'impacte ha estat durant un accident de circulació, s'ha topat amb una superfície dura o hi ha hagut una caiguda des d'una alçada determinada.

En cas de traumatisme craneoencefàlic, els símptomes són: dificultat en la parla, convulsions, canvi en la mida de les pupil·les, deteriorament dels sentits de la vista, l'olfacte i l'oïda, pèrdua de coneixement, mal de cap, coll rígid i vòmits.

Després d'un cop al cap cal actuar amb rapidesa, ja que les conseqüències poden ser greus: seqüeles neurològiques, aturada cardiorespiratòria i mort.

- Si detecteu alguns d'aquest símptomes, aviseu immediatament els serveis d'emergències.
- Comproveu si la víctima respira amb normalitat. Si sospiteu que hi ha una aturada cardiorespiratòria, inicieu les maniobres de reanimació cardiopulmonar.
- Atureu les hemorràgies, si n'hi ha.
- Apliqueu compreses de gel a l'àrea inflamada.
- Vigileu la persona fins que arribi l'assistència mèdica i intenteu que no s'adormi.
- No netegeu una ferida del cap si és profunda o sagna molt.
- No extraieu cap objecte que sobresurti d'una ferida.
- No mogueu la persona, si no és que pel lloc on es trobi corri perill.
- En cas que la víctima porti casc, no li retireu si sospiteu que s'ha pogut fer un traumatisme cranial.
- Si es tracta d'un infant que ha caigut, no l'aixequiu si creieu que s'ha fet una fractura cranial.

[http://canalsalut.gencat.cat/ca/sistema-de-salut/urgencies/primers\\_auxilis/traumatismes/](http://canalsalut.gencat.cat/ca/sistema-de-salut/urgencies/primers_auxilis/traumatismes/)

## Atac de pànic/crisi d'angoixa

Un atac de pànic és l'aparició sobtada d'una por intensa o d'un malestar intens que arriba a la seva màxima expressió en minuts i durant aquest temps es produeixen quatre (o més) dels següents símptomes:

### Símptomes

1. Palpitacions, acceleració de la freqüència cardíaca.
2. Sudoració.
3. Tremolor o sacsejades.
4. Sensació d'asfíxia o de dificultat per respirar.
5. Sensació d'ofec.
6. Dolors o molèsties al tòrax.
7. Nàusees o malestar abdominal.
8. Sensació de mareig, d'instabilitat, d'atordiment o de desmai.
9. Calfreds o sensació de calor.
10. Parestèsies (sensació d'entumiment o de formigueig).
11. Desrealització (sensació d'irrealitat) o despersonalització (separar-se d'un mateix).
12. Por de perdre el control o de "tornar-se boig".
13. Por de morir.

No afecta a totes les persones per igual. La principal dificultat per tractar una crisi d'ansietat és te una durada curta (habitualment, de 15 a 30 minuts, tot i que es pot allargar més) per tant si es vol donar medicació potser que quan comencin els efectes ja estigui remeten. Depenen de la situació cal avisar als serveis d'urgència per descartar que no sigui res més greu.

La respiració excessiva pròpia de la situació d'angoixa provoca que el nostre cos rebi més oxigen del que necessita, un fenomen que es coneix com **hiperventilació**. La hiperventilació explica alguns dels símptomes que es produeixen , com el mareig, el formigueig o la pressió al pit. S'ha d'intentar que la respiració es torni regular. Intentar no respirar més acceleradament. En cas que se sàpiga alguna tècnica de respiració cal aplicar-la. Cal respirar més lentament i de manera menys superficial: es pot intentar respirar amb els llavis com si es volgués apagar una espelma. O es pot tancar la boca i una fossa nasal i respirar, per la que queda destapada. Si es fa això s'aconsegueix augmentar la quantitat de CO<sub>2</sub> als pulmons i estem revertint la hiperventilació per tant ajudem al cos a calmar-se.

## Dolor toràcic

### Què cal fer davant aquesta situació?

- Si la persona té dolor al pit, alerta a Emergències mèdiques trucant al 112.
- Asseu la persona en un lloc segur i evita que es mogui i faci esforços.
- Calma-la i ajuda-la fins que arribi l'ambulància.

Vídeo dolor toràcic

[http://canalsalut.gencat.cat/ca/sistema-de-salut/urgencies/primers\\_auxilis/dolor-toracic/](http://canalsalut.gencat.cat/ca/sistema-de-salut/urgencies/primers_auxilis/dolor-toracic/)

### **Lipotímia o desmai**

La lipotímia és una pèrdua incompleta i fugaç del coneixement, en què les funcions cardíaca i respiratòria es mantenen. Es pot donar per múltiples motius i en qualsevol edat. La falta d'hidratació, sobretot a l'estiu, o la falta d'aire per aglomeracions de gent, n'acostumen a ser les causes principals. Les baixades del nivell de sucre en la sang també propicien els desmais. En la majoria dels casos, la persona recupera la consciència en menys de cinc minuts. Però, en cas que es produeixin, s'ha de procedir de la manera següent:

- Comproveu si la persona està conscient, preguntant-li com es troba i amb petites sacsejades a les espatlles. Si no torna en si, alerteu els sistemes d'emergència (112).
- Si no respon i teniu sospita de traumatisme, no la mogueu fins que arribin els serveis d'emergències.
- Si no manté les constants vitals, cosa que podeu comprovar si no respon als estímuls i no respira, no parla i no es mou amb normalitat, heu d'iniciar les maniobres de reanimació cardiopulmonar (compressions al pit).
- Si respira, estireu-la a terra, aixequiu-li les cames per sobre del cap i procureu-li aire. Si està inconscient, poseu-la de costat per no obstruir la via aèria.
- Espereu al seu costat fins que es recuperi.
- Si sabeu que és diabètic i sospiteu que hagi tingut una baixada de sucre (pal·lidesa, amb suor freda i alteració de la consciència) faciliteu-li sucre o una beguda dolça, sempre que estigui conscient i pugui empassar. En el cas que disposeu de l'aparell i l'experiència per utilitzar-lo, mesureu el nivell de glucosa a la sang: pot ser útil per assegurar-vos que sou davant d'una baixada de sucre (hipoglucèmia).

Vídeo lipotímia o desmai

[http://canalsalut.gencat.cat/ca/sistema-de-salut/urgencies/primers\\_auxilis/lipotimia\\_o\\_desmai/](http://canalsalut.gencat.cat/ca/sistema-de-salut/urgencies/primers_auxilis/lipotimia_o_desmai/)

### **Reanimació RCP**

Diferents situacions poden tenir com a desenllaç una pèrdua de consciència i una aturada respiratòria. Quan això passa s'han de practicar maniobres de reanimació

cardiopulmonar. Les maniobres de reanimació cardiopulmonar consisteixen bàsicament a fer compressions al tòrax de la persona afectada i, si és possible, administrar aire mitjançant el boca a boca per intentar mantenir el flux sanguini al cervell, al cor i als altres òrgans vitals. Cal fer-ho fins que arribin els equips mèdics.

- Si la víctima està inconscient, busqueu algú ràpidament perquè truqui als serveis d'emergències (112). El Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM) guia les maniobres que s'han de fer fins l'arribada de l'ajut professional.
- Poseu la persona afectada panxa enlaire.
- Si no fa sorolls en respirar, no tus i no es mou, assegureu-vos que algú ha activat els serveis d'emergències. Si no és així, truqueu-hi vosaltres mateixos i inicieu les maniobres de reanimació com més aviat millor.
- Si recupera la respiració espontània, poseu-lo en la posició lateral de seguretat.
- L'aturada cardiorespiratòria (ACR) és una situació greu que requereix d'una actuació immediata.
- La possibilitat de sobreviure augmenta quan s'inicien maniobres de reanimació cardiopulmonar (RCP) de forma immediata.
- El DEA pot ser utilitzat pel personal sanitari, les persones que tinguin la formació necessària i qualsevol persona que, encara que no tingui la formació, el pugui utilitzar amb finalitats terapèutiques.

Vídeo maniobres de reanimació cardiopulmonar/DEA

[http://cdn.s2.eu.nice264.com//converted\\_work9/7/6/76ba1c1a3a92b1a4b90c/76ba1c1a3a92b1a4b90c\\_f34bd39fc22345ff4a6b8ddacc0606b9.mp4](http://cdn.s2.eu.nice264.com//converted_work9/7/6/76ba1c1a3a92b1a4b90c/76ba1c1a3a92b1a4b90c_f34bd39fc22345ff4a6b8ddacc0606b9.mp4)

### **Telèfons d'interès**

En una situació de primers auxilis, els nervis poden bloquejar-vos a l'hora de recordar els telèfons d'emergències. Per això, és aconsellable que tingueu en un lloc visible o al costat de la farmaciola el llistat de telèfons que us seran més útils en cas d'urgència.

- Emergències: 112
- CatSalut Respon: 061
- SMS Emergències de persones sordes: 679 436 200

## **La farmaciola a la feina**

Tots els llocs de treball han de comptar almenys amb una farmaciola portàtil, que ha de garantir la prestació de primers auxilis en el temps adequat. El material que ha de contenir s'ha d'adequar en quantitat i característiques al tipus de treball i al nombre de treballadors/es.

### **Local de primers auxilis**

Els llocs de treball de més de 50 treballadors han de tenir, a més, un local destinat a primers auxilis. Aquest local ha d'estar situat a les zones pròximes als llocs de treball, cal

que sigui fàcilment accessible i ha d'estar senyalitzat adequadament. A més, ha de comptar, com a mínim, amb una llitera, una farmaciola i una font d'aigua potable.

### Què hi ha d'haver?

<b>Material de cures</b>	<b>Utilitat</b>	<b>Observacions</b>
Desinfectants autoritzats	Netejar i desinfectar les ferides	
Antisèptics autoritzats	Prevenir les infeccions de les ferides	
Guants d'un sol ús	Realitzar una cura	
Cotó hidròfil (absorbent)	Aplicar l'antisèptic	
Gases estèrils	Aplicar l'antisèptic, l'alcohol o l'aigua oxigenada. Comprimir o cobrir la ferida.	Millor en bosses individuals.
Benes	Subjectar les gases estèrils que cobreixen la ferida neta	Convé tenir-ne de diferents mides (de 5 cm, 7 cm i 10 cm).
Esparadrap	Subjectar les gases o les benes que cobreixen la ferida	És recomanable que sigui antial·lèrgic.
Tiretes	Cobrir ferides lleus i poc extenses	
Tisores de punta rodona	Tallar les benes, l'eparadrap o les tiretes	
Pinces petites	Extreure cossos estranys	Cal vigilar que no estiguin rovellades o en mal estat.

Font consultada: Canal salut. Departament de Salut. Generalitat de Catalunya.

Data d'actualització: 08.10.2018

