

# **Protocol d'actuació i prevenció davant situacions de Violència Ocupacional**



**Ajuntament de Badia del Vallès**

# Índex

---

1. Introducció
2. Objecte del procediment
3. Àmbit d'aplicació
4. Mesures generals d'actuació a nivell preventiu
5. Procediment d'actuació davant l'agressió
  - a. Cas de personal municipal
  - b. Cas de personal extern en equipaments municipals
6. Circuit d'actuació davant l'agressió
  - a. Cas de personal municipal
  - b. Cas de personal extern i/o persones d'entitats que estiguessin desenvolupant les seves funcions en equipaments municipals per compte o encàrrec de l'Ajuntament de Badia del Vallès
7. Comunicació interna d'incidents o actuacions violentes
8. Sancions administratives
  - a. General
  - b. Serveis Socials
  - c. Instal·lacions esportives municipals
9. Disposició final
10. ANNEXOS: Procediments específics als diversos Serveis/Departaments/Equipaments de l'Ajuntament de Badia del Vallès

# 1. 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/àries 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 Badia del Vallès, 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.

Així mateix l'Ajuntament de Badia del Vallès, és conscient que, aquest deure de protecció, ha d'arribar als empleats d'empreses externes i a les persones d'entitats que estiguin treballant en equipaments de gestió municipal per compte o encàrrec d'aquell, en aplicació de la normativa vigent relativa a la coordinació d'activitats empresarials en matèria de prevenció de riscos laborals.

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

- Manca d'informació dels drets i deures dels ciutadans.
- Frustració per expectatives que no es poden acomplir.
- Massificació i llistes d'espera.
- Abús de drogues i alcohol.
- 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.

## **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 detectats en avaluacions psicosocials amb continguts de risc; baixa autonomia, sobrecàrrega i infracàrrega mental, lideratge poc participatiu, conflictes de rol, funcions no definides, insatisfacció laboral.
- 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.
- Moviments dels ciutadans pels espais sense límits, fàcil accessibilitat.
- Manca d'il·luminació per espais de trànsit, sales d'espera...

### **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.

#### **A l'organització**

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

## **2. Objecte del procediment**

---

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 Badia del Vallès, dins la seva jornada de treball o quan desenvolupi les seves funcions encara que sigui fora de la seva jornada, per usuaris o tercers (persones alienes a l'organització), tant si es troba dintre de les dependències pròpies de l'Ajuntament de Badia del Vallès com si es troba a l'exterior en comissió de serveis o bé quan es demostra el nexa de causalitat entre els fets.

Així mateix es considera el cas específic en que la situació de violència la pateixi un empleat d'una empresa o una persona d'una entitat que desenvolupi les seves funcions en un equipament de gestió municipal per compte o encàrrec de l'Ajuntament de Badia del Vallès.

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 l'empleat municipal agredit el suport jurídic i 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 és d'aplicació a tots els/les empleats/des de l'Ajuntament de Badia del Vallès. 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.

Així mateix, aquest procediment és d'aplicació, en funció del deure de coordinació d'activitats empresarials en matèria de prevenció de riscos laborals, al personal d'empreses externes i/o a les persones d'entitats que estiguessin desenvolupant les seves funcions en un equipament municipal i, per compte o encàrrec de l'Ajuntament de Badia del Vallès, en el moment de produir-se la situació de violència.

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 als quals estan adscrits.

## 4. Mesures generals 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. 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 municipal 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:

- Estils de comunicació que generin hostilitat: desinterès, fredor, menyspreu, impaciència...
- La resposta a les amenaces, coaccions, insults.
- El menysteniment de les queixes o les crítiques dels/de les usuaris/es.
- La transmissió d'informació que no sigui real.
- Les conductes que es puguin valorar com a desafiant, hostilitat, amenaces.
- El contacte físic i l'excés de proximitat.
- El contacte ocular perllongat ja que pot interpretar-se com agressiu i desafiant .
- Els moviments bruscos i evitar posar-se d'esquena.

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

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

### 3. 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.
- Deixar parlar l'usuari tant com vulgui, perquè expliqui els seus sentiments, inquietuds, frustracions i aspiracions.

#### 4. 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 (112) 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

---

### a. Cas de personal municipal

#### **Sortida de 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 la Policia Local o els Mossos d'Esquadra**

- Posar-se en contacte amb la Policia Local o Mossos d'Esquadra (112) que es personarà 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 és fonamental.

### **Si es produeix agressió**

- Acudir de forma immediata i preferent a la Mútua d'Accidents (EGARSAT, C/ Illa 45-51, 08202 SABADELL – Telèfon. 937251300 en horari de 8 a 20 hores 900 333 276 (24 h) o bé fora d'aquests horaris, al Consorci Hospitalari del Parc Taulí o a qualsevol altre centre hospitalari.
- 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 l'empleat/da s'adreça a la Mútua, se l'atendrà, i li haurà d'emetre un comunicat d'accident laboral, on faci constar les causes de l'assistència i les lesions objectivades, i si fos necessari, tramitar la baixa laboral.

### **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, a través del document oficial Annex I, que estarà a la seva disposició a la web municipal (<https://www.badiadelvalles.cat/fitxes.php?categoria=532>).
- El/la superior jeràrquic enviarà l'imprès complimentat de l'incident o agressió al Servei d'Organització i Recursos Humans/PRL. Aquest Servei (RRHH i PRL) complimentarà el registre de les agressions i les posarà en coneixement del Servei de Prevenció Aliè, als/a les delegats/des de prevenció i posteriorment s'informarà en el Comitè de Seguretat i Salut.

### **Atenció Jurídica**

- El/la superior jeràrquic de l'empleat/ada afectat/da comunicarà l'existència de l'incident al Servei de Secretaria de l'Ajuntament, responsable del contracte del Servei d'Assessoria Jurídica de l'Ajuntament, FJM ADVOCATS, S.L.P., a fi de coordinar/concretar amb l'empleat/ada afectat/da l'atenció jurídica des del primer moment sobre les accions legals a emprendre i la formulació de denúncia. De no interposar la denúncia, l'Assessoria Jurídica podrà, igualment,



assessorar i informar l'empleat/ada afectat/da sobre la conveniència de realitzar mesures respecte a la situació que s'ha donat.

- En els casos de lesions, amenaces o coaccions greus, i en general quan l'ordenament penal ho permeti, l'Ajuntament oferirà a l'empleat/da la possibilitat que la denúncia sigui presentada pel seu superior jeràrquic, i en la mateixa es sol·licitin les oportunes mesures de protecció de la intimitat de l'empleat/da en seu policial i judicial. Igualment, l'Ajuntament valorarà en cada cas la viabilitat de personar-se en les actuacions judicials exercint l'acusació popular.
- L'Ajuntament, tal com diu l'article 36 de l'Acord regulador del personal funcionari vigent i l'article 36 del Conveni Col·lectiu vigent de l'Ajuntament de Badia del Vallès, *"L'Ajuntament ha de facilitar assistència jurídica a tot el seu personal implicat en actuacions judicials per fets relacionats amb el servei, especialment en cas de ser aquests denunciants o denunciats. El trasllat del treballador, així com les costes processals són a càrrec de l'Ajuntament, llevat que hi hagi hagut mala fe, temeritat o dol en la conducta del treballador en virtut de resolució judicial"*.

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

- El/la superior jeràrquic, un cop s'hagi assabentat de l'agressió atendrà l'empleat/da i donarà el seu suport davant la situació de violència generada.
- El/la superior jeràrquic, signarà la fitxa de registre de l'agressió per deixar constància de la situació de violència produïda.

### **b. Cas de personal municipal extern i/o persones d'entitats que estiguessin desenvolupant les seves funcions en equipaments municipals per compte o encàrrec de l'Ajuntament de Badia del Vallès**

#### **Sortida de 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, servei on es produeix... etc.

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

- Posar-se en contacte amb la Policia Local o Mossos d'Esquadra (112) que es personarà en el centre de treball per protegir la persona agredida i aixecarà acta dels fets, lliurant informe de l'atestat.

### **Si es produeix agressió**

- Acudir de forma immediata i preferent a la seva Mútua d'Accidents laborals en cas de ser treballador per compte aliena o bé fora de l'horari d'atenció, al centre hospitalari més proper.
- Si del succés es deriven lesions la persona agredida pot sol·licitar 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).

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

- En tots els casos d'agressió, violència verbal o situacions d'amenaques la persona agredida comunicarà verbalment i per escrit l'incident violent al responsable de l'equipament o servei, a través del document oficial (a disposició en la web municipal <https://www.badiadelvalles.cat/fitxes.php?categoria=532>).

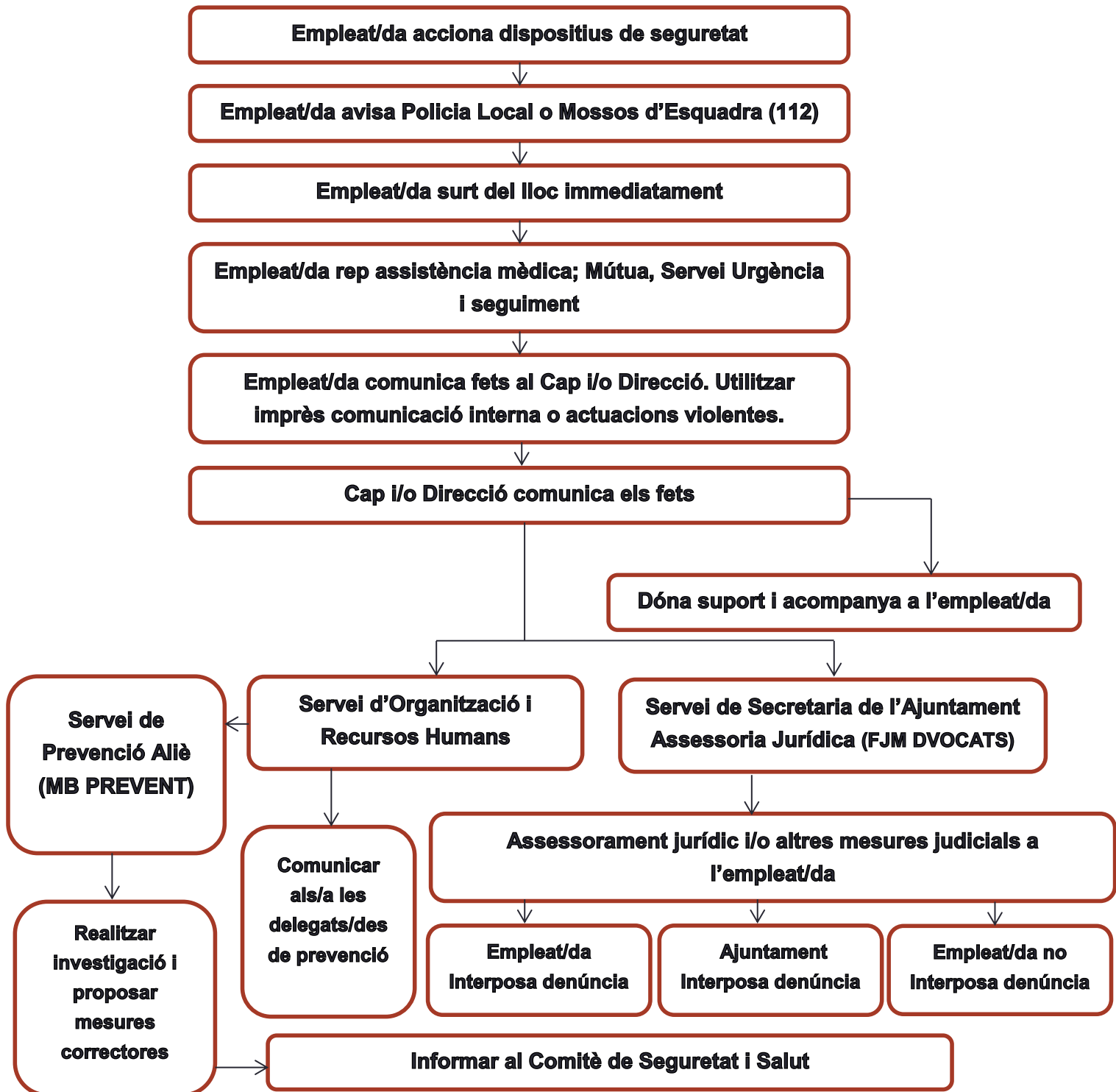
El responsable de l'equipament o servei enviarà l'imprès complimentat de l'incident o agressió al Servei d'Organització i Recursos Humans/PRL, posarà en coneixement als/a les dels/de les delegats/des de prevenció i posteriorment, s'informarà en el Comitè de Seguretat i Salut.

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

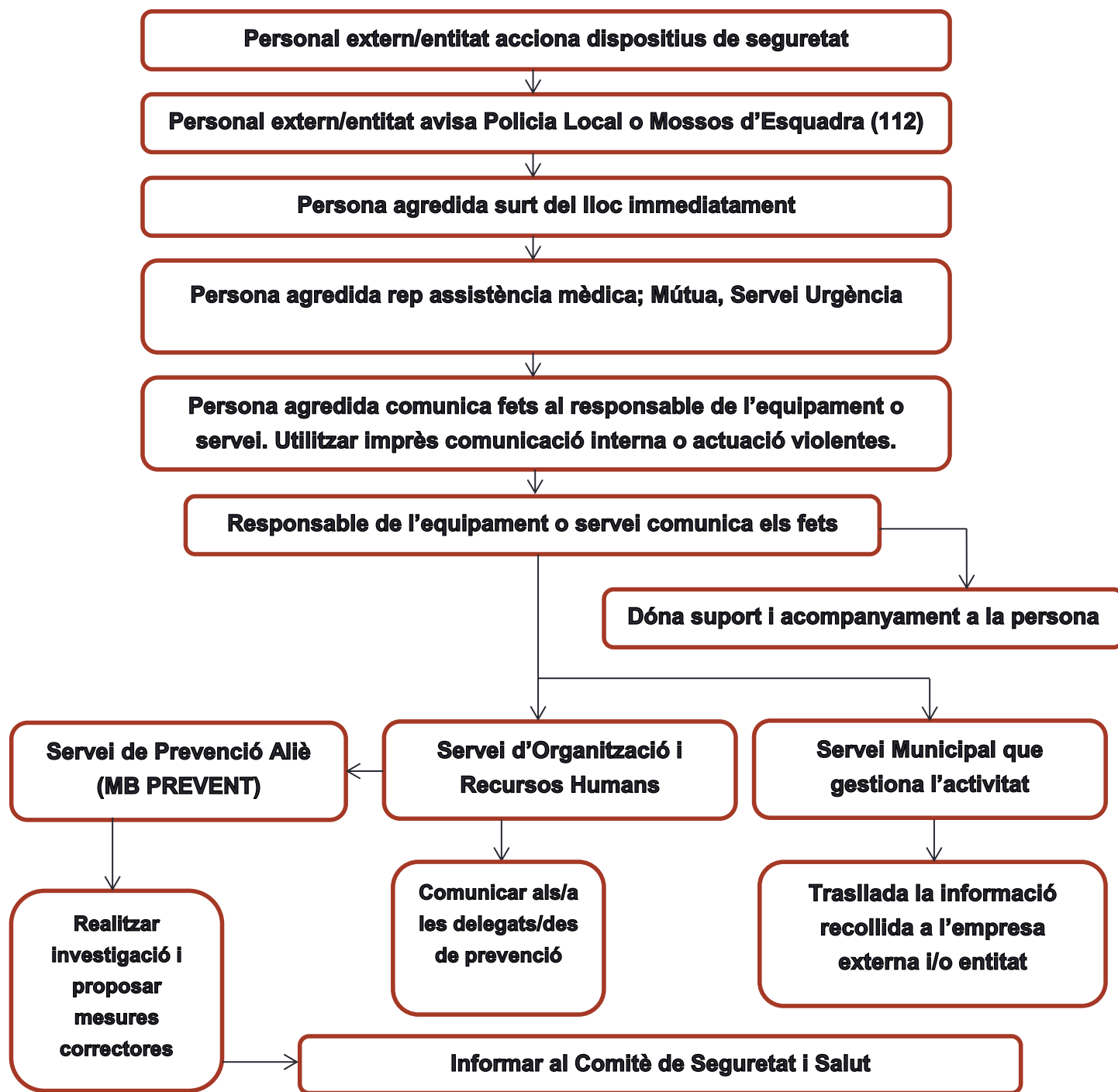
- El responsable de l'equipament o servei, un cop s'hagi assabentat de l'agressió atindrà la persona agredida i li donarà el seu suport davant la situació de violència generada.
- El responsable de l'equipament o servei, signarà la fitxa de registre de l'agressió per donar constància de la situació de violència produïda.

# 6. Circuit d'actuació davant l'agressió

## a. Cas de personal municipal



b. Cas de personal extern i/o persones d'entitats que estiguessin desenvolupant les seves funcions en equipaments municipals per compte o encàrrec de l'Ajuntament de Badia del Vallès



# 7. Comunicació interna d'incidents o actuacions violentes

---

## COMUNICACIÓ INTERNA D'INCIDENTS O ACTUACIONS VIOLENTES

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

Nom i Cognoms.....

DNI.....

Lloc de treball.....

Centre de treball.....

Empleat/da municipal  Personal extern a l'Ajuntament de Badia del Vallès

Domicili particular o professional : Carrer.....núm.....pis.....

e-mail..... Telèfon.....

### DADES DE LA INDIDÈNCIA

Jornada laboral si  no

Data .....

Dia de la setmana .....

Hora.....

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

.....

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

.....

Full 1 de 2

## TIPUS D'INCIDÈNCIA

### Verbal

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

Física si  no

Psíquica 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 :

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

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

L'Empleat/ada

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

L'organització

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

Signatura,

Empleat/ada

Signatura,

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

Nom i Cognoms.....

Badia del Vallés,..... de..... de.....

Full 2 de 2

## 8. Sancions administratives

---

### a. General

---

Per als usuaris/àries que exerceixin violència ocupacional a qualsevol treballador o treballadora de l'Ajuntament per usuaris o per un tercer, causi danys materials a les propietats personals o als equipaments municipals, se'ls podrà iniciar d'ofici expedient sancionador administratiu, d'acord amb el que estableix l'Ordenança de Convivència i Civisme de Badia del Vallès o qualsevol altra normativa aplicable als efectes. El/la responsable del Departament afectat emetrà informe a Serveis Generals per a la iniciació de procés sancionador.

### b. Serveis Socials

---

Per als usuaris/àries de Serveis Socials també se'ls podrà aplicar les sancions administratives que estableixen la Llei de Serveis Socials 12/2007 que regula, en els seus articles 106 al 111, les infraccions i sancions als usuaris o beneficiaris de prestacions, com també d'aplicació el reglament de Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Badia del Vallès, aprovat pel Ple Municipal el 30 de novembre de 2011.

### c. Instal·lacions esportives municipals

---

Per als usuaris/àries de les instal·lacions esportives municipals que exerceixin violència ocupacional a qualsevol treballador o treballadora de l'Ajuntament, o causi danys materials a les propietats personals o als equipaments municipals, també se'ls podrà aplicar el reglament de l'ús de les instal·lacions esportives municipals de Badia del Vallès.

## 9. Disposició final

---

El contingut d'aquest Protocol d'actuació i prevenció davant situacions de Violència Ocupacional és d'obligatori compliment per ambdues parts: l'Ajuntament i tot el personal inclòs amb el seu àmbit d'aplicació.

El Protocol i procediment vigent a cada moment estarà a disposició de tot el personal de l'Ajuntament.

Aquest Protocol i procediment es revisarà i modificarà sempre que per al seu funcionament se'n derivi aquesta necessitat o per imperatiu legal o jurídic.

## 10. ANNEXOS: Procediments específics als diversos Serveis/Departaments/Equipaments de l'Ajuntament de Badia del Vallès

---

Una vegada aprovat aquest Protocol d'actuació i prevenció davant situacions de Violència Ocupacional des del Servei de Prevenció Aliè elaborarà procediments específics als diversos Serveis/Departaments/Equipaments de l'Ajuntament de Badia del Vallès i que formaran part d'aquest document marc.

Aquest protocol ha estat aprovat en sessió ordinària del Comitè de Seguretat i Salut de l'Ajuntament de Badia del Vallès de data 16 de desembre de 2021.

Aquest protocol ha estat aprovat per Decret de l'Alcaldia de l'Ajuntament de Badia del Vallès amb número 2021-1775 i de data 21 de desembre de 2021