



Situaciones Conflictivas en un Hospital de la Comunidad de Madrid: Impacto de la Formación en Manejo de Conflictos y Estrategias de Intervención

**ENFERMERÍA
DEL TRABAJO**

360°

**II CONGRESO INTERNACIONAL DE
LA ASOCIACIÓN DE ESPECIALISTAS
EN ENFERMERÍA DEL TRABAJO**

**13 JORNADA DE LA AET
8ª JORNADA DE ACITSL**

DEL 15 AL 17 DE FEBRERO DE 2024

 **Col·legi Oficial d'Infermeres i
Infermers de Barcelona**

- Calvo Patiño Maria de los Angeles, Hospital Universitario Puerta de Hierro de Majadahonda
- Bueno Pous María Kyralina, Hospital Universitario Puerta de Hierro de Majadahonda
- Aparicio Herguedas, Marta, Hospital Universitario Puerta de Hierro de Majadahonda
- Pajares Ruano Miguel, Hospital Universitario Puerta de Hierro de Majadahonda
- Pajares Ruano Pilar, Hospital Universitario Puerta de Hierro de Majadahonda
- Martinez Martinez Patricia, Hospital Universitario Puerta de Hierro de Majadahonda

- Introducción y objetivo

La violencia en el sector sanitario, un problema global según la OIT, amenaza la salud y bienestar de los trabajadores y la eficiencia de los sistemas de salud¹. Este estudio busca **conocer las causas** subyacentes de situaciones conflictivas en nuestro hospital, **identificar patrones** y evaluar el **impacto de la formación** en "Manejo de Situaciones Conflictivas" impartida en marzo de 2022 por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL).



- Material y Métodos

Realizamos un análisis retrospectivo entre 2021 y 2023, recopilando datos de situaciones conflictivas mediante el formulario REMAC ² (Registro Madrileño de

FORMULARIO DE REGISTRO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS CON CIUDADANOS EN LOS CENTROS E INSTITUCIONES SANITARIAS ADSCRITOS O DEPENDIENTES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

Alta del Incidente

Nº Registro: _____ Fecha del incidente (dd/mm/aa): _____ Hora del incidente (hh:mm): _____

Apellido: _____ Nombre: _____ NIF/AE: _____
 Domicilio: _____
 Localidad: _____ Provincia: _____ CP: _____
 Área: _____ Centro de Trabajo: _____ Servicio: _____ Unidad: _____
 Categoría: _____ Especialidad: _____

Centro habitual trabajo Centro de trabajo no habitual
 Desplazamiento en jornada In Situ (Directamente relacionado con la Actividad Asistencial) Lugar donde se produce el incidente

Rango de Edad del Agresor: _____ Paciente hospitalizado Familiar o acompañante de paciente
 Sexo del Agresor: _____ Paciente no hospitalizado Desconocido

(*) Estos datos han sido recogidos mediante información directa del agresor, y no habiéndose utilizado para ello ningún registro oficial

Agresión Física Amenazas Coacciones Daños materiales
 Insultos, injurias, vejaciones Otros: _____

Descripción del incidente: _____

Causas del incidente: _____

Tipo de intervención durante el conflicto: Seguridad Pública Seguridad Privada Compañías Otros: _____
 Existencia de conflictos previos al incidente: indicar _____

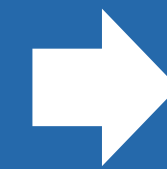
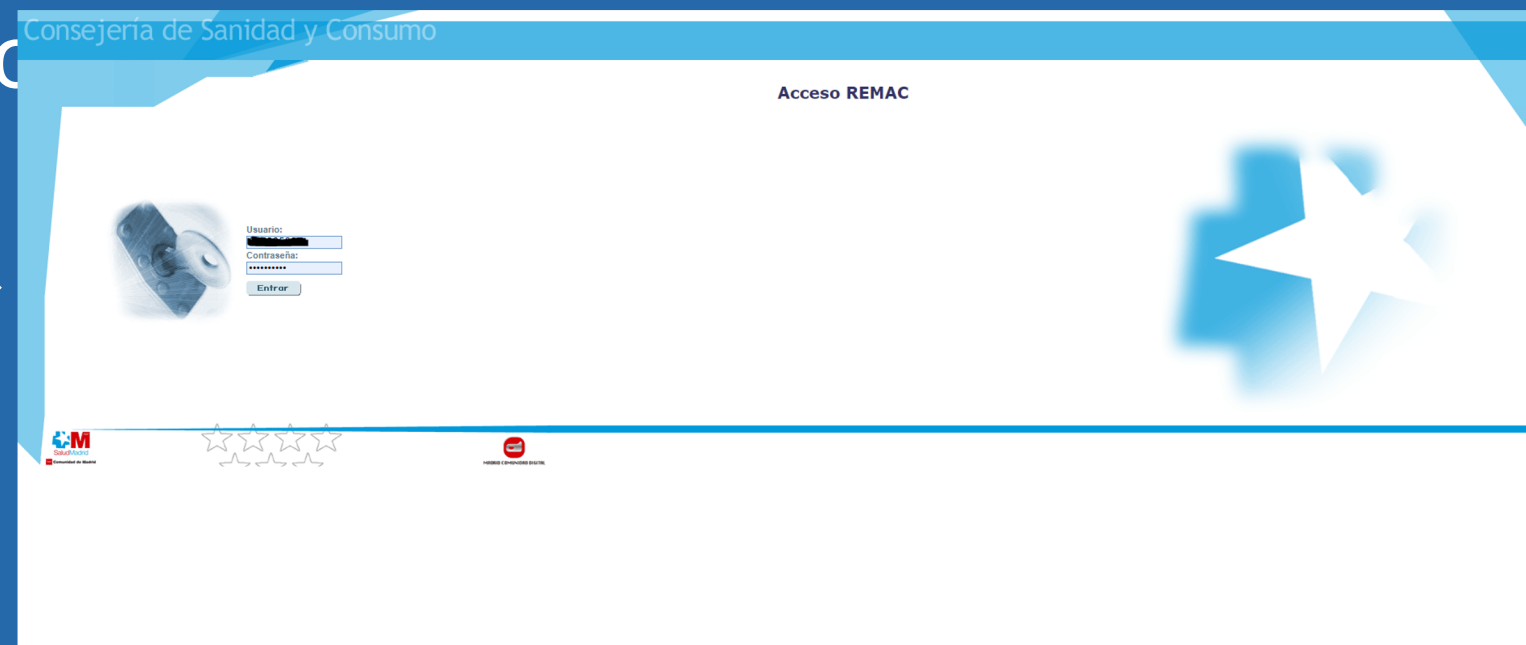
Lesiones Parte de Lesiones Pruebas apoyo psicológico Baja Laboral Fecha de Baja: _____
 Gravedad: _____ Denuncia Fecha de denuncia: _____
 Localización: _____
 Descripción de las Lesiones: _____
 Medidas tomadas por la Gerencia: _____

Nombre: _____ Apellido: _____ DNI: _____ Teléfono: _____ Firma: _____
 Nombre: _____ Apellido: _____ DNI: _____ Teléfono: _____ Firma: _____
 Nombre: _____ Apellido: _____ DNI: _____ Teléfono: _____ Firma: _____

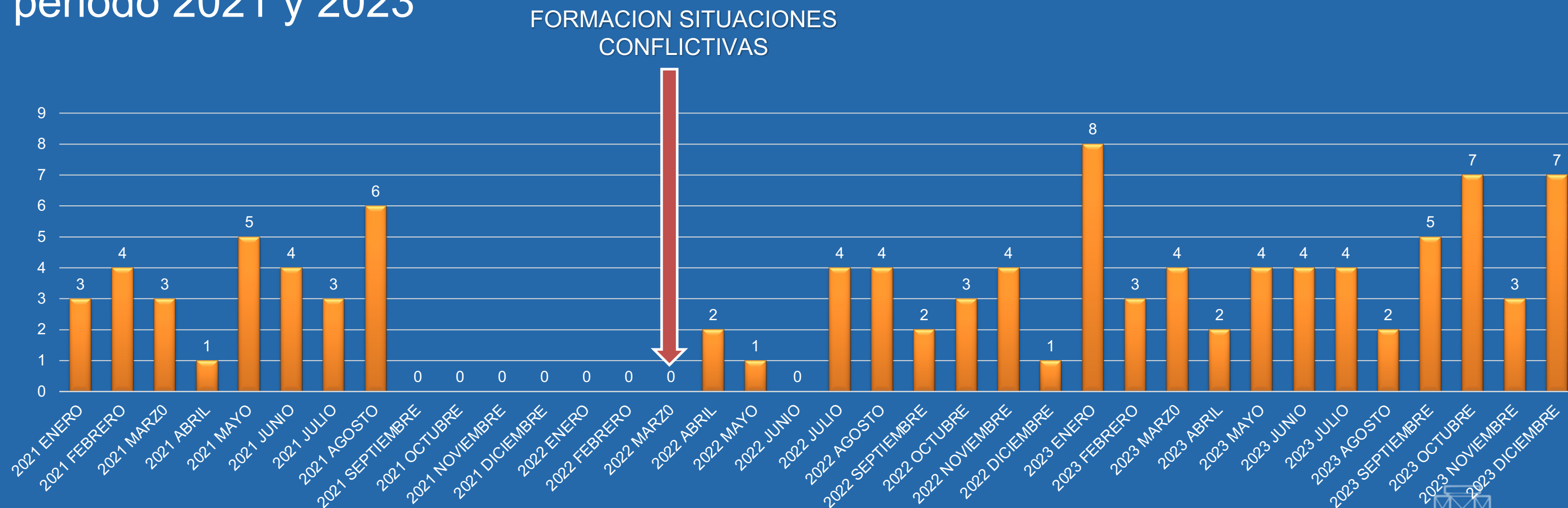
Seguimiento del Incidente

Fecha de alta (si procediera IT): _____ Firma: _____

ARCHIVO: _____ JUICIO DE FALTAS: _____ PROCEDIMIENTO ABREVIADO: _____
 Fecha de archivo: _____ Fecha de la sentencia: _____ Fecha de la sentencia: _____
 Por Remoción Sentencia Absolutoria Sentencia Absolutoria Sentencia Absolutoria
 Por Decisión Judicial Sentencia Condenatoria Sentencia Condenatoria Sentencia Condenatoria



- Resultados: Distribución temporal de las situaciones conflictivas comunicadas entre el periodo 2021 y 2023



Revela un aumento de 2.5 veces las notificaciones de situaciones conflictivas desde marzo de 2022.

- PREVIO A LA FORMACION: 29
- POSTERIOR A LA FORMACION: 74



- Resultados: Situaciones conflictivas comunicadas por categoría

Enfermera / DUE

Auxiliar de Enfermería

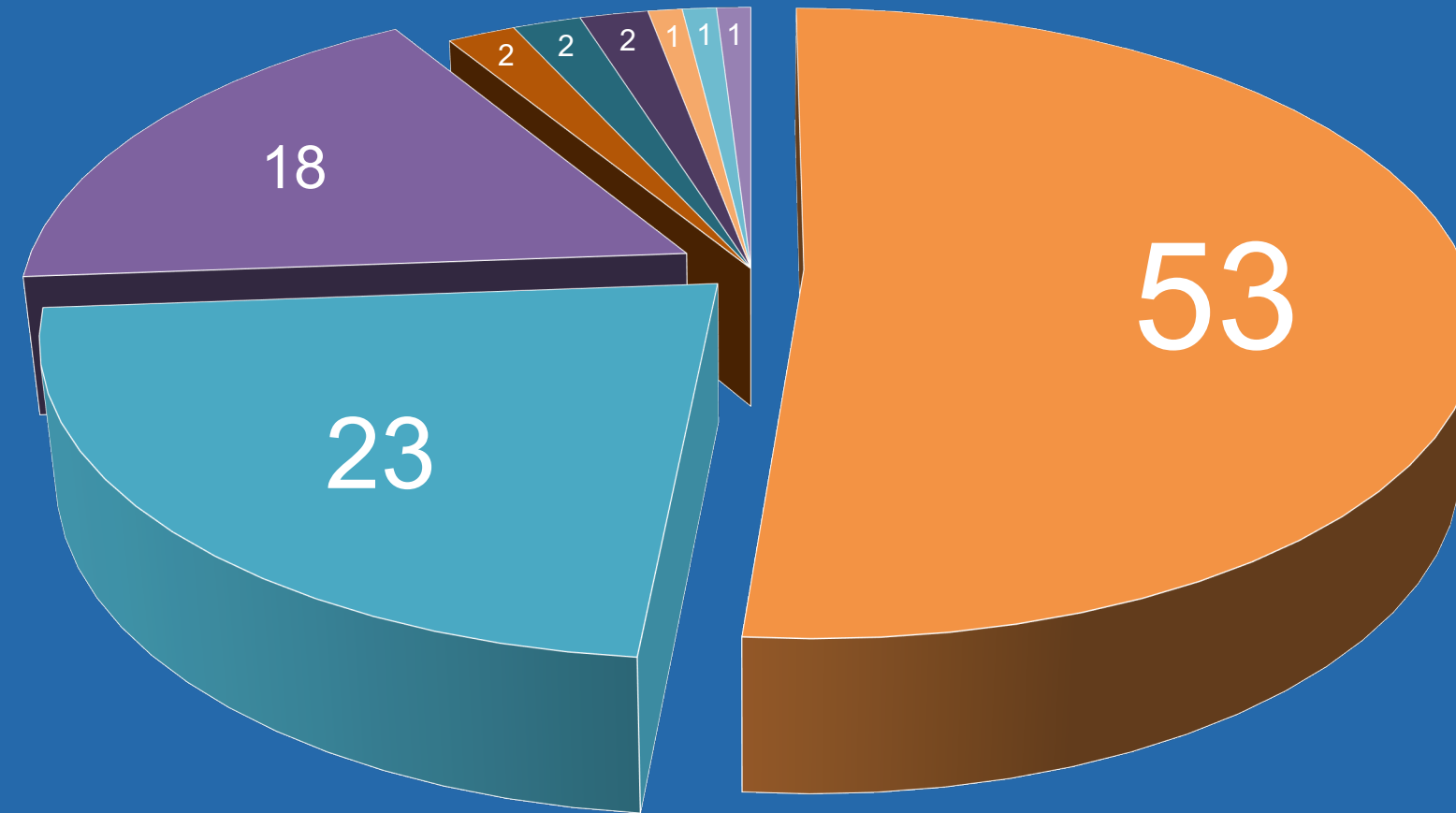
Facultativo Especialista de
Área - Titulado Superior
Especialista

M.I.R.1

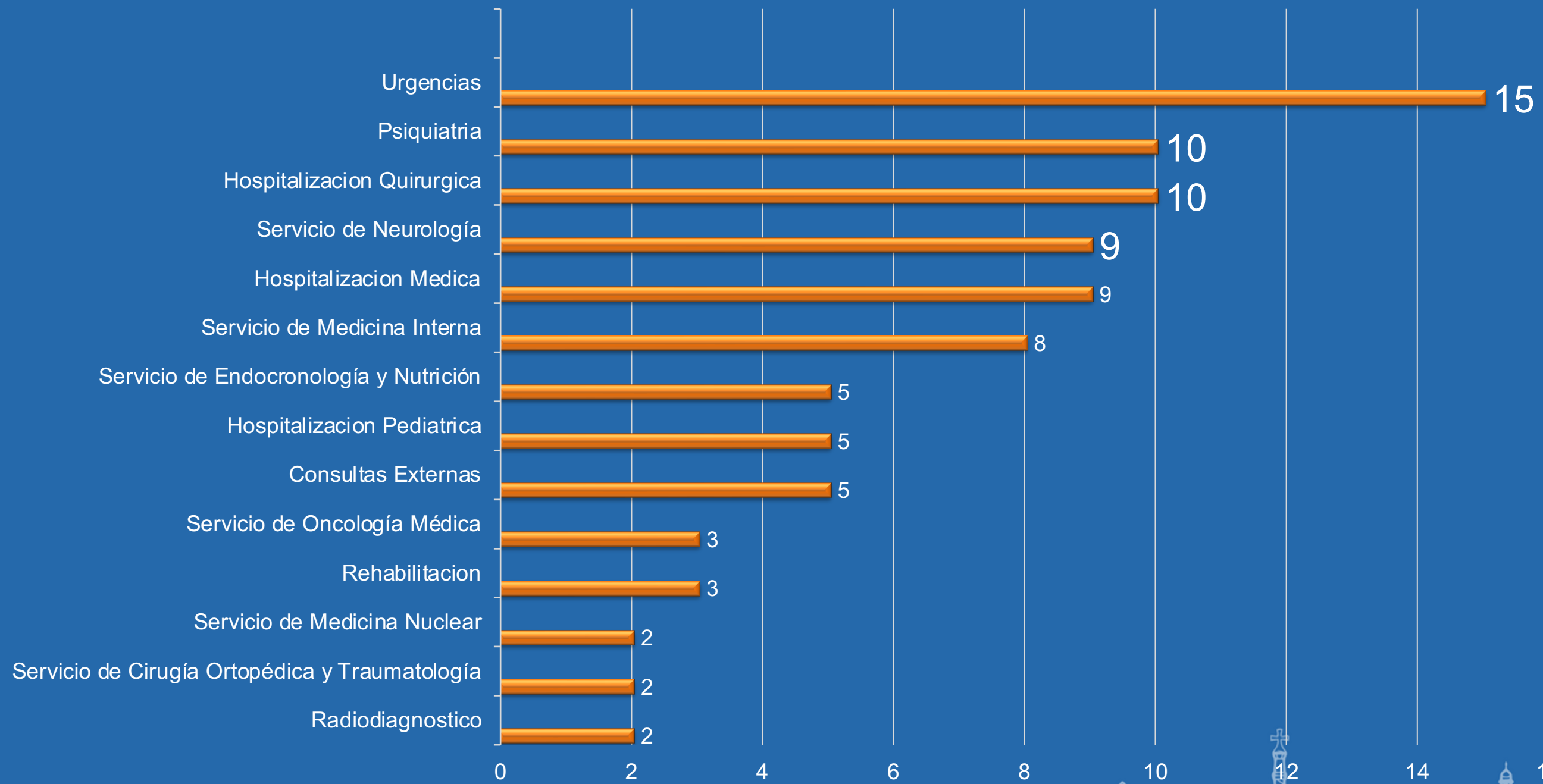
M.I.R.4

Médico Especialista de Cupo

Fisioterapeuta



- Resultados: Situaciones conflictivas comunicadas por servicio



**Servicios con mas de una situación conflictiva notificada*



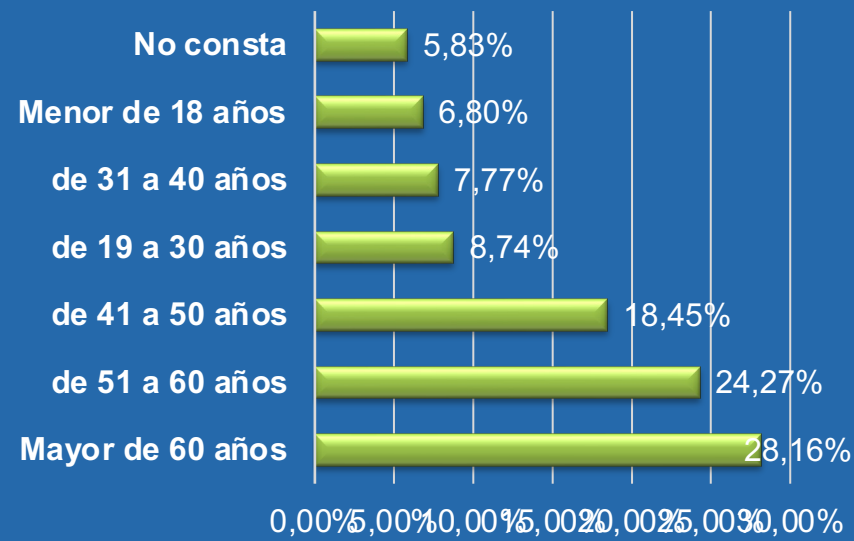
❖ Resultados

- ❖ Durante el período analizado, se registraron:
 - ❖ Un total de **25** intervenciones por parte del personal de seguridad privada.
 - ❖ Se documentó que **seis** trabajadores sufrieron **lesiones**.
 - ❖ **Cinco** de ellos requirieron **asistencia psicológica** para gestionar los incidentes.
 - ❖ Se presentó **una denuncia**, sin información disponible sobre su seguimiento posterior.
 - ❖ **Un** trabajador tuvo que ausentarse debido a la necesidad de **baja médica**.

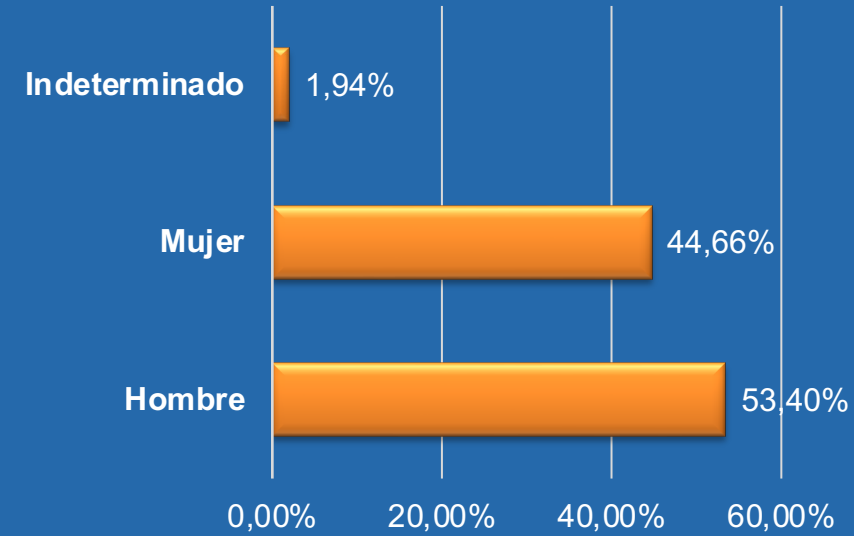


• Resultados con respecto a Agresores

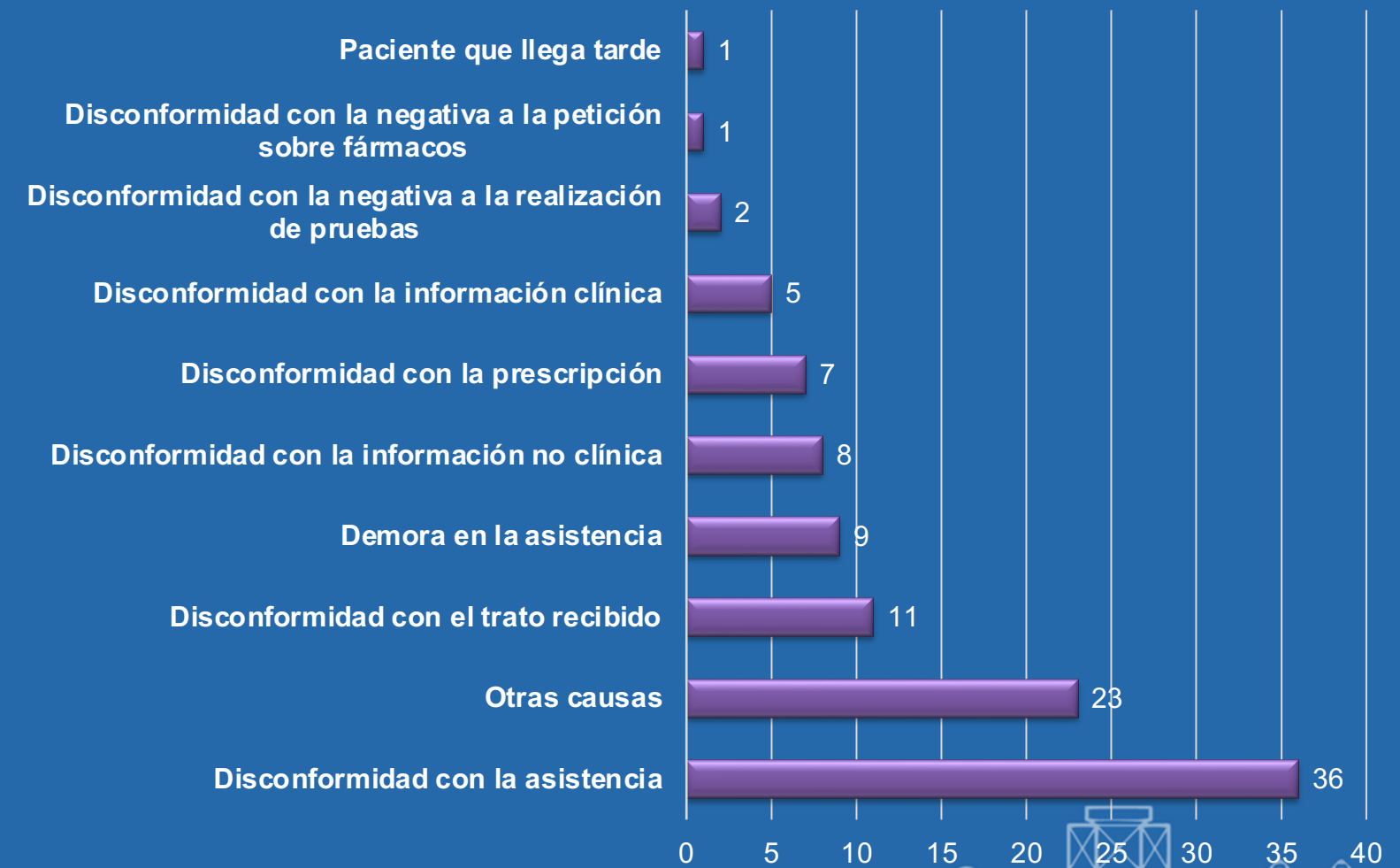
EDAD



SEXO

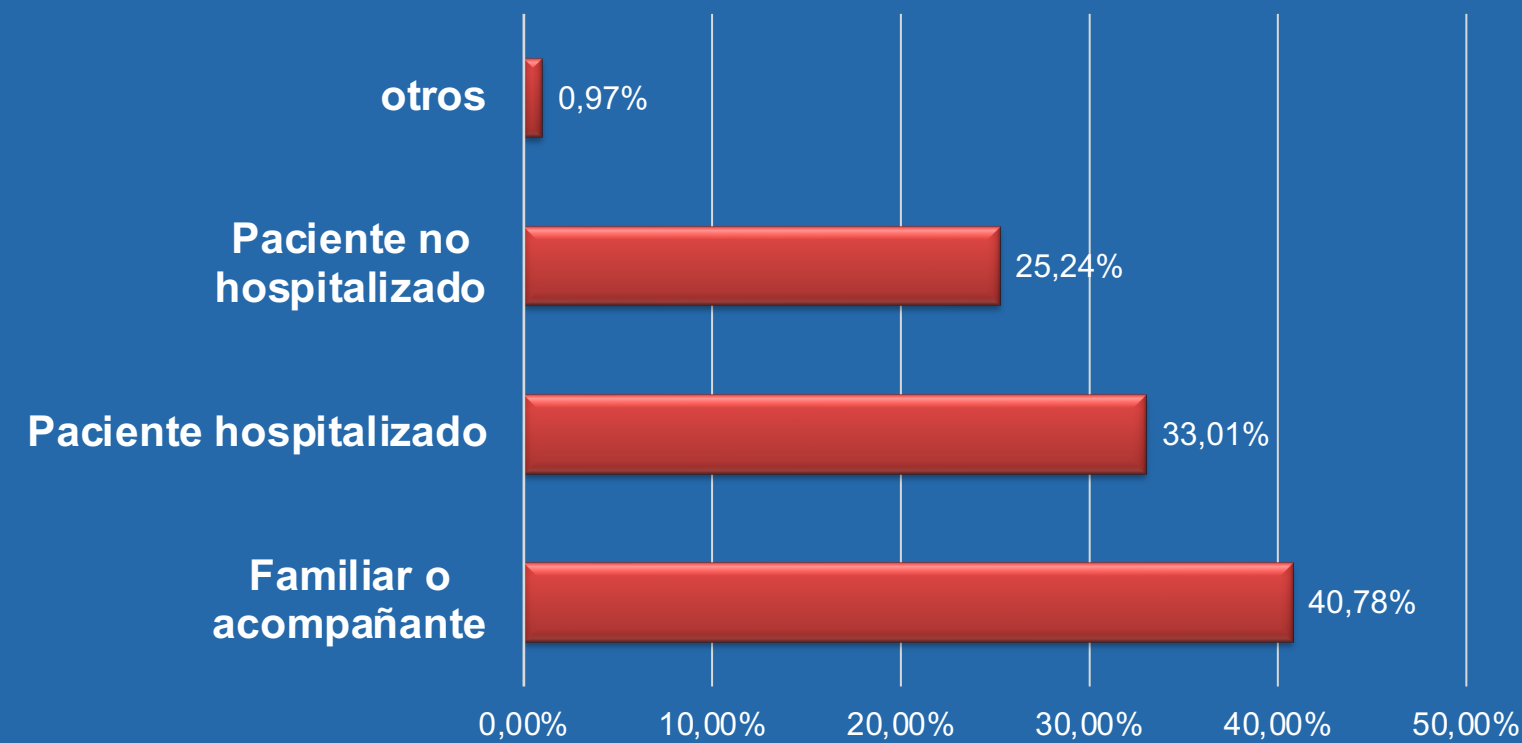


CAUSAS DE INCIDENTE

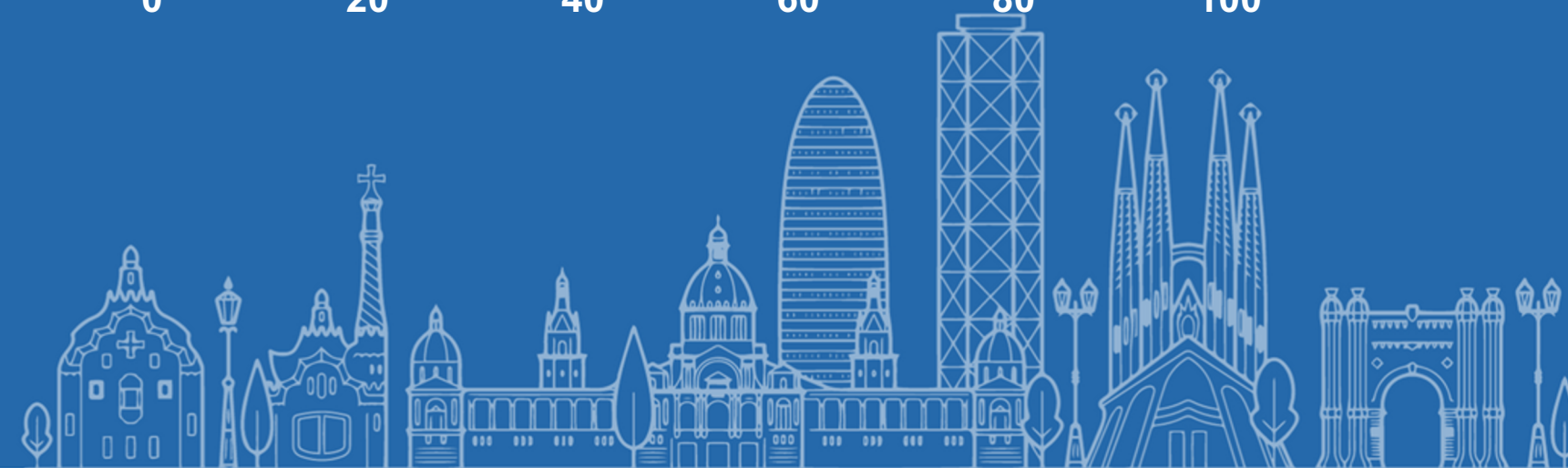
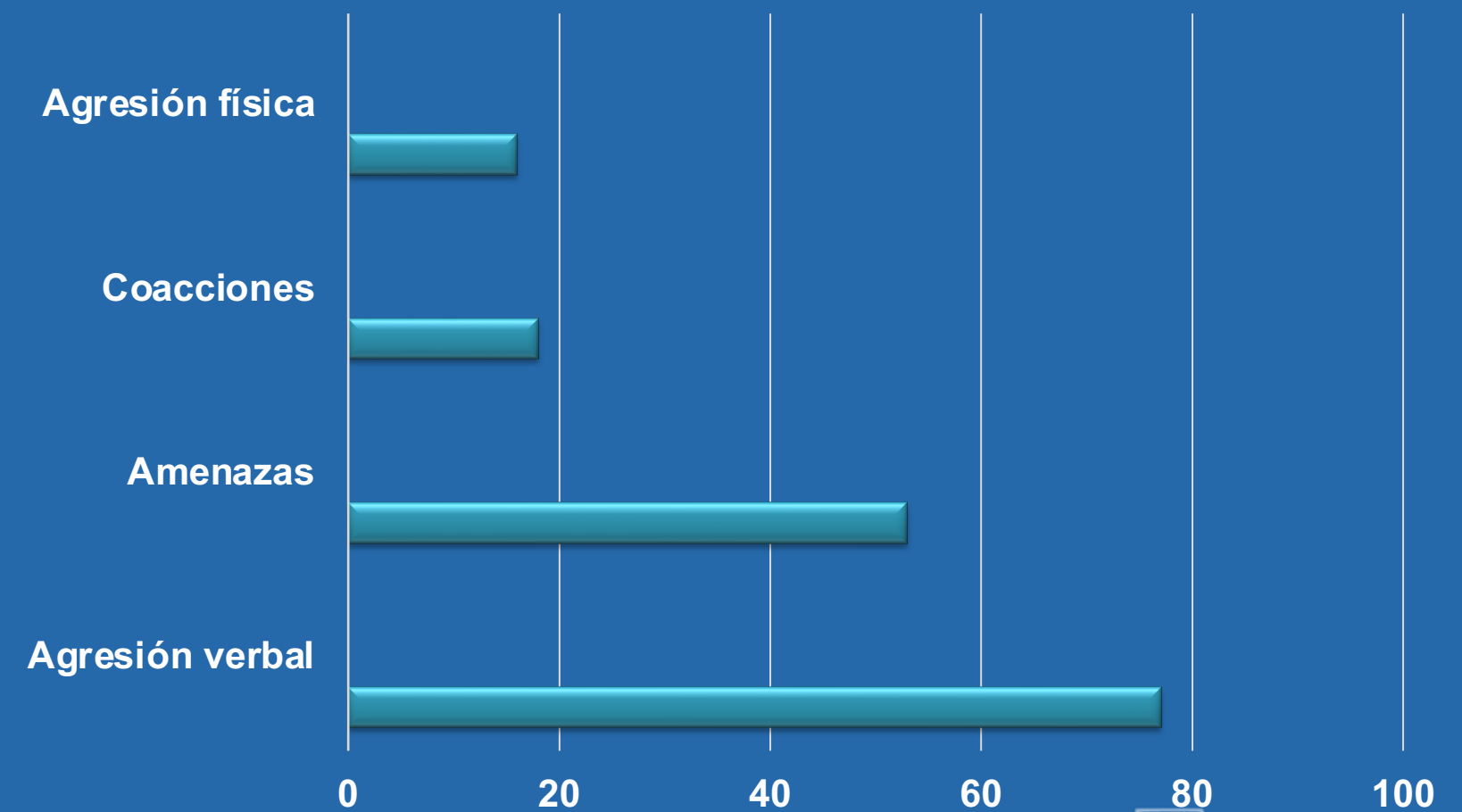


- Resultados con respecto a Agresores

TIPO DE AGRESOR



TIPO DE AGRESION



• Conclusiones y Discusión

La identificación del aumento de incidentes se atribuye a una mayor conciencia generada por la formación impartida en marzo de 2022, lo cual respalda la eficacia de las iniciativas formativas.

Con base en los resultados obtenidos, se sugiere la elaboración de un mapa de riesgos enfocado en áreas críticas. Destacamos específicamente las siguientes áreas de enfoque:

Por Servicios: (42,72% los 4 siguientes)

- Urgencias
- Psiquiatría
- Hospitalización Quirúrgica
- Servicio de Neurología

Por Categoría:

Enfermería (51.46% del personal que ha comunicado conflictos), Distintos estudios reflejaron que los/as enfermeros/as son la categoría laboral que más agresiones presenta, con un mayor número de registros de notificaciones frente a otros profesionales ⁽⁴⁻⁷⁾

En cuanto al perfil de los agresores, se observa que la mayoría son hombres mayores de 50 años que acompañan a pacientes.

Se observa que, dentro del conjunto de incidentes registrados, la agresión física representa una proporción significativamente menor en comparación con otras formas de comportamiento agresivo, siendo las agresiones verbales y las amenazas más frecuentes en este contexto específico

Aunque la mayoría de los incidentes no presentan gravedad, indicando una alta propensión a la comunicación, se subraya la necesidad de un seguimiento exhaustivo de los casos graves.

• Bibliografía

Incorporaremos los resultados de este estudio en la próxima formación para dar a conocer a los trabajadores.



Se insta a mejorar la especificidad en los registros de Remac para optimizar la posterior explotación de datos.



¡Muchas gracias!



II CONGRESO INTERNACIONAL
ENFERMERÍA DEL TRABAJO

BARCELONA 2024
15, 16 Y 17 DE FEBRERO