



**ESCUELA  
DE ENFERMERÍA  
Y FISIOTERAPIA**



**SAN JUAN DE DIOS**

## **Trabajo Fin de grado**

### ***La agresión no es solución: Actuación ante violencia sanitaria***

Alumno: María Enamorado González

Director: Lucia Cuéllar Marín

**Madrid, 3 de mayo de 2023**



# ÍNDICE

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Resumen .....</b>                                             | <b>7</b>  |
| <b>2. Abstract.....</b>                                             | <b>9</b>  |
| <b>3. Presentación .....</b>                                        | <b>11</b> |
| <b>4. Estado de la cuestión .....</b>                               | <b>13</b> |
| Estrategía de búsqueda.....                                         | 13        |
| Marco teórico y antecedentes .....                                  | 14        |
| Definiciones y conceptos .....                                      | 16        |
| Requisitos lgales.....                                              | 18        |
| Agresiones a personal sanitario .....                               | 19        |
| Variables que influyen en la agresión .....                         | 20        |
| Diferencia entre ámbito extrahospitalario e intrahospitalario ..... | 21        |
| Figura del Interlocutor Policial Sanitario .....                    | 23        |
| Consecuencias de las agresiones.....                                | 24        |
| Protocolo de actuación ante agresiones .....                        | 25        |
| Justificación .....                                                 | 26        |
| <b>5. Metodología .....</b>                                         | <b>29</b> |
| Cronograma.....                                                     | 29        |
| Población y captación .....                                         | 30        |
| Población Diana.....                                                | 30        |
| Captación .....                                                     | 30        |
| Hipótesis y objetivos .....                                         | 31        |
| Hipótesis.....                                                      | 31        |
| Objetivo general.....                                               | 31        |
| Objetivos educativos específicos .....                              | 31        |
| Objetivos cognitivos.....                                           | 31        |
| Objetivos habilidades.....                                          | 32        |
| Objetivos emocionales.....                                          | 32        |
| Contenidos .....                                                    | 32        |
| Planificación.....                                                  | 33        |
| Sesiones.....                                                       | 34        |
| Sesión 1.....                                                       | 34        |
| Sesión 2.....                                                       | 40        |
| Sesión 3.....                                                       | 44        |
| Sesión 4.....                                                       | 47        |

|                                                |           |
|------------------------------------------------|-----------|
| Evaluación .....                               | 51        |
| Evaluación de la estructura y el proceso ..... | 51        |
| Evaluación de los resultados .....             | 52        |
| Limitaciones.....                              | 53        |
| Conclusiones .....                             | 54        |
| <b>6. Bibliografía.....</b>                    | <b>55</b> |
| <b>Anexos.....</b>                             | <b>59</b> |
| Anexo 1 .....                                  | 60        |
| Anexo 2 .....                                  | 61        |
| Anexo 3 .....                                  | 62        |
| Anexo 4 .....                                  | 63        |
| Anexo 5 .....                                  | 64        |
| Anexo 6 .....                                  | 65        |
| Anexo 7 .....                                  | 66        |
| Anexo 8 .....                                  | 67        |
| Anexo 9 .....                                  | 72        |
| Anexo 10 .....                                 | 75        |

## **ÍNDICE DE TABLAS**

|               |    |
|---------------|----|
| Tabla 1.....  | 13 |
| Tabla 2.....  | 25 |
| Tabla 3.....  | 29 |
| Tabla 4.....  | 35 |
| Tabla 5.....  | 36 |
| Tabla 6.....  | 37 |
| Tabla 7.....  | 38 |
| Tabla 8.....  | 39 |
| Tabla 9.....  | 40 |
| Tabla 10..... | 41 |
| Tabla 11..... | 42 |
| Tabla 12..... | 43 |
| Tabla 13..... | 44 |
| Tabla 14..... | 45 |
| Tabla 15..... | 45 |
| Tabla 16..... | 46 |
| Tabla 17..... | 47 |
| Tabla 18..... | 48 |
| Tabla 19..... | 49 |
| Tabla 20..... | 49 |
| Tabla 21..... | 50 |
| Tabla 22..... | 52 |
| Tabla 23..... | 53 |



# **1. Resumen**

## **Introducción**

Las agresiones en el ámbito laboral sanitario son una situación cada vez vivida en mayor frecuencia por los mismos durante el ejercicio de su profesión; son muchos los que durante un turno de trabajo habitual han sufrido amenazas, insultos e incluso agresiones que han sobrepasado las palabras.

## **Objetivos**

Llevar a cabo un proyecto educativo que enseñe a los alumnos de la Escuela de Enfermería y Fisioterapia San Juan de Dios las posibilidades de actuación ante diferentes agresiones que pueden sufrir durante su día a día en el medio de trabajo.

## **Metodología**

Se realizará un proyecto educativo dividido en cuatro sesiones educativas de duración variable dependiendo de la sesión en sí misma, en las que se desarrollarán los temas mencionados anteriormente, es decir, tipos y formas de agresiones, protocolos de actuación, figuras legales, control de emociones, e irá destinado a todos aquellos alumnos de cuarto de enfermería que llevarán a cabo su incorporación al medio laboral en escaso tiempo

## **Implicaciones para la práctica de enfermería**

Se buscará llevar a cabo un aprendizaje de estos protocolos de actuación por parte de los ahora alumnos de cuarto de enfermería, con el fin de conseguir que estos futuros profesionales sanitarios cuenten con la información suficiente para poder reaccionar y afrontar situaciones de este tipo en la vida laboral en la que se adentran, buscando así disminuir las consecuencias psicológicas que se pueden llegar a dar en los mismos.

## **Palabras clave**

Violencia laboral; personal sanitario; agresión; impacto psicosocial; subregistro.





## **2. Abstract**

### **Introducción**

Aggressions in the healthcare work environment is a situation experienced more and more frequently by healthcare workers during the exercise of their profession, many of them have suffered threats, insults and even aggressions that have gone beyond words during a regular work shift.

### **Objective**

To carry out an educational project that teaches the students of the San Juan de Dios School of Nursing and Physiotherapy the possibilities of acting in the face of different aggressions that they may suffer during their day-to-day work environment.

### **Methodology**

An educational project will be divided into four educational sessions of variable duration depending on the session itself, in which the topics mentioned above will be developed, i.e., types and forms of aggressions, protocols of action, legal figures, control of emotions, and will be aimed at all those students in the fourth year of nursing who will carry out their incorporation into the workplace in a short time.

### **Implications**

It will be sought to carry out a learning of these protocols of action by the now fourth year nursing students, in order to ensure that these future health professionals have sufficient information to be able to react and deal with situations of this type in the working life they are entering, thus seeking to reduce the psychological consequences that may occur in them.

### **Keywords**

Workplace violence; health personnel; aggression; psychosocial impact; underreporting.



### **3. Presentación**

#### **Motivación del alumno**

Tras la realización de una exhaustiva búsqueda bibliográfica en lo que al tema respecta, y a la cercanía en la que en este caso me encuentro de la salida al mundo laboral, vi necesaria aparte de toda la información teórica y práctica que se nos da, la formación también en lo que a la agresión y a la violencia sanitaria respecta. La mayoría de los casos de agresiones sanitarias no son notificados y en muchos de ellos el motivo es la falta de conocimientos de los protocolos de actuación para estos episodios. Por ello percibí la importancia de la formación de todos aquellos profesionales de cuarto de enfermería, los cuales en pocos meses se incorporan al medio de trabajo en función a este tema.

La mayoría de los sanitarios han sufrido, sufren o sufrirán algún tipo de agresión mientras desarrollan su actividad laboral, en muchos casos sin darle importancia, sin ser conscientes de ello o incluso desconociendo que han de hacer o que acciones pueden tomar.

El desconocimiento de estos protocolos de actuación, puede ser un punto bastante negativo para los profesionales, ya que no tener conocimientos sobre cualquier área en nuestro campo de trabajo, puede ser un problema en el futuro, haciendo que un hecho puntual se convierta en algo frecuente, con posibles consecuencias de gravedad variable, desde acciones físicas hasta psicológicas.

Por ello formar a nuestros futuros enfermeros sobre cómo pueden actuar ante cualquier tipo de agresión, además de con que derechos cuentan es una información muy valiosa y de gran importancia la cual puede pasarse por alto, o incluso puede parecer de menor importancia. Por ello mi decisión de realizar este TFG va destinado a que nuestros futuros profesionales no solo vayan formados en lo que a la práctica clínica corresponde, sino que también conozcan más allá, que puedan estar informados y sean conscientes de que han de hacer en caso de violencia o agresión y con qué derechos cuentan. El que los ahora alumnos de cuarto de enfermería conozcan esto y sean conscientes de ello, puede ayudar en la práctica clínica de manera bastante significativa, ya que saber que hacer incluso en situaciones que sobresalgan lo habitual, da mucha seguridad tanto al futuro profesional sanitario, como a su equipo de trabajo. Además, es importante también ya que entrarán al ámbito laboral con el conocimiento de que derechos y deberes tienen en cuanto a violencia en el ámbito laboral, facilitando los tramites en caso de que éstos sufran de alguna.

## **Agradecimientos**

La elaboración y el desarrollo de esta carrera no podría haberla llevado a cabo sin el apoyo y la ayuda de mis padres, ya que apostaron por mí desde el principio y me ayudaron a llegar hasta donde, por circunstancias, no fui capaz de hacerlo yo misma.

Además, agradecer también a mi familia, por haber estado siempre ahí, ya no solo durante la carrera sino también durante todo el proceso previo, el cual no fue sencillo ni muy agradable.

A mis amigas externas e internas a la universidad, con las que he compartido, he llorado, he reído y siempre me han escuchado.

Por otro lado, a la Universidad Pontificia de Comillas, la cual me ha formado, enseñado y educado en todo aquello en lo que a la enfermería respecta, inculcándome valores y habilidades dignas de un buen profesional.

También a mi tutora del TFG Lucía Cuellar, ya no solo por el trabajo realizado durante la elaboración de éste, sino también por enseñarme qué tipo de profesional quiero ser el día de mañana, demostrándonos día a día su compromiso con nosotros durante los tres cursos académicos en los que hemos contado con ella.

Y, por último, a lo más importante que me llevo de esta experiencia, a mi compañero de carrera, amigo y pareja, Guillermo, el cual durante este recorrido me ha apoyado, ayudado y escuchado siempre, haciendo todo un poco más ameno y bonito.

## 4. Estado de la cuestión

### Estrategia de búsqueda

Para la elaboración de este trabajo de fin de grado se ha llevado a cabo una búsqueda bibliográfica a partir de páginas oficiales como el Boletín del Estado (BOE), así como documentos del Ministerio del Interior y del Sistema Nacional de Salud, además de estos también se han utilizado otros artículos pertenecientes a las bases de Pubmed y Scielo en su mayoría, y en menor cantidad se han usado también datos obtenidos de la base Dialnet, realizando toda la búsqueda a través de la herramienta C17.

En el caso de este trabajo en cuestión, se comenzó a realizar con un limitador de año marcando un rango de 5 años, pero ante la escasez de artículos tan recientes, se tuvo que aumentar el rango a 10 años, excluyendo el mismo en algunos casos si el tema del artículo era de interés para el trabajo de fin de grado, siendo los artículos en la mayoría de los casos obtenidos en cadena unos de otros.

Los términos a usar en mayor proporción para la obtención de los artículos utilizados han sido los siguientes:

| DECS                    | MESH                   |
|-------------------------|------------------------|
| Agresión                | Aggression             |
| Violencia laboral       | Workplace Violence     |
| Enfermeras y enfermeros | Nurses                 |
| Impacto psicosocial     | Psychosocial Impact    |
| Amenazas                | Hazards                |
| Acoso no sexual         | Harassment, Non-Sexual |

**Tabla 1:** Términos Decs y Mesh, elaboración propia.

En el estado de la cuestión se han recogido diferentes ítems de importancia y relevancia para el tema en cuestión, procurando empezar desde una base general como las definiciones de agresión y la regulación a nivel legal de las mismas, para después hondar un poco más en el tema a medida que se avanza en el mismo, hablando de las diferentes agresiones en los distintos campos de trabajo sanitario y las figuras y protocolos de actuación ante las mismas.

## **Marco teórico y antecedentes**

Según un estudio realizado por Iván Arturo Mayorca Yancán, Silvia Lucena García et al, en 2013, aproximadamente el 60% del personal sanitario ha sufrido en algún momento de su carrera algún tipo de agresión en su puesto laboral, dándose lugar el 45% de ellas en unidades de urgencia.

En el Pleno del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud de 2014, se llevó a cabo el primer informe válido y acreditado en base a agresiones sanitarias, donde se declaró, que anteriormente, de 2008 a 2012, alrededor de 30000 profesionales sanitarios sufrieron agresiones de carácter verbal, o físico.

En 2012 además, según los datos del Ministerio de Sanidad, en España se produjeron un total de alrededor de 20000 agresiones a final de año a personal de enfermería.

Tras esto, en 2015, a través de la 6ª encuesta europea sobre condiciones de trabajo, se realizó un formulario, el cual se pasó a 3364 encuestados, todos ellos sanitarios, donde éstos contestaron que un 8% de ellos habían sufrido ofensas verbales, un 4% amenazas, un 4% agresiones humillantes y un 1% agresiones de carácter físico, en relación al último mes de actividad laboral.

Según el Ministerio de Inclusión y Seguridad Social, en 2018, se notificaron 9741 agresiones de trabajadores sanitarios en España, 15,89 agresiones notificadas por cada 1000 profesionales del sistema nacional de salud, siendo de las notificadas el 30% (1469 agresiones del total) por parte de enfermeros. La mayoría de ellas procedentes de pacientes (69%). De éstas el 14% produjeron lesiones físicas (40%) y/o verbales (60%), y el 17% de ellas conllevaron baja laboral. En este año la Organización Médica Colegial, a través de su observatorio llevado a cabo desde 2010, pudo decir que en el año 2018 se dio una subida de 490 casos con respecto al año anterior.

En 2019 se generó de nuevo otra relativa subida, ya que gracias al Ministerio de Inclusión y Seguridad Social conocemos que se dio un registro de 10450 casos en España, subiendo el índice a unas 17,85 agresiones notificadas por cada 1000 profesionales, de las cuales 1231 fueron casos de agresiones físicas. El 57% de los agresores fueron hombres y el 14% de ellos con actividad reincidente.

Mientras, en 2020, a causa de la situación pandémica vivida por la COVID-19 y el confinamiento obligatorio que se vivió en España, se dio una pequeña bajada y se registraron 8532 casos, 13,47 registradas por cada mil profesionales sanitarios, de las cuales hubo 1273 físicas, subiendo el número de estas ligeramente con respecto al año

anterior. En este caso el perfil agresor eran hombres de nuevo en su mayoría (69%) y el 16% de actividad reincidente.

Aparte de este y también en el año 2020, los autores Teresa Aspera-Campos , Roandy Gaspar Hernández-Carranco , Antonio Daniel Tadeo Gutiérrez-Barrera , Luz María Quintero-Valle, llevaron a cabo un estudio sobre la violencia en el personal sanitario durante el COVID-19 en México, donde se reveló que durante la pandemia el 47,7% de los participantes del estudio habían sufrido agresiones en los últimos 12 meses, siendo el sector femenino mayormente el perjudicado, confirmando que ser mujer y pertenecer al sector de enfermería cuenta con un riesgo mayor de sufrir violencia.

A lo largo de estos dos años (2019-2020), los enfermeros fueron el segundo grupo que padeció más agresiones, por detrás de los facultativos y administrativos.

Tras esto, en 2021, con la vuelta a la relativa normalidad, se registró de nuevo una subida de 2,24 puntos con respecto a 2020, que nos deja datos similares a los adquiridos en 2019. Se notificaron 10.170 agresiones, 15.71 notificadas por cada 1000 trabajadores sanitarios, manteniendo a los enfermeros como segundo grupo con más agresiones notificadas (16,64%). En este caso el perfil del agresor vuelve a ser principalmente masculino en el 59% de los casos, con una reincidencia del 19%.

A través de un estudio realizado en el año 2019 se puede ver como conclusión que el aumento de las agresiones al profesional sanitario es un fenómeno real que ha ido evolucionando a lo largo de los años y aumentando en número, debiéndose en la mayoría de los casos a los tiempos de esperas o las demoras.

## **Definiciones y conceptos**

**Agresión:** Según el libro "La agresión" escrito por Gabriel Moser en 1992, se trata de un comportamiento interaccional entre el agresor y la víctima, causante de un daño o perjuicio generado a la otra persona, que puede surgir de un comportamiento de origen intuitivo o como respuesta a la frustración o a situaciones de tensión.

**Agresión física:** Según el Boletín Oficial del Estado número 295 del 10 de diciembre de 2015, tenemos dos tipos de agresiones físicas definidas como:

- "Coacciones, que de acuerdo con el Código Penal consisten en impedir a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe, o le compele a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto. Está tipificado como delito. "
- "Lesiones, suponen el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos y/o psicológicos y que podrán ser constitutivas de delito atendiendo a su gravedad. "

**Amenaza verbal:** Según el Boletín Oficial del Estado número 295 del 10 de diciembre de 2015, dentro de la definición de esta encontramos los siguientes tipos de agresión:

- "Insultos o palabras groseras, que pueden constituir desde una falta de orden público hasta un desacato a la autoridad. "
- "Amenazas, que suponen el dar a entender a alguien la intención de provocarle algún mal en su persona o a sus allegados. Pueden ser constitutivas de delito. "
- "Calumnias, que significa la imputación a alguien de un delito hecha con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad. Está tipificada como delito por el Código Penal. "
- "Injurias, que suponen la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación. Puede igualmente ser constitutiva de delito. "

**Violencia laboral:** La Organización Internacional del Trabajo define la violencia en el lugar de trabajo en 2003 como "toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma". Diferenciando violencia interna, que es la que surge entre los propios trabajadores y externa, que es la que se da por parte de terceras personas al trabajador en su lugar de trabajo.

**Agresión laboral:** la Agencia Sanitaria Poniente define agresión laboral como "sucesos violentos sufridos por los trabajadores, incluyendo como tales las conductas verbales o



físicas, amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes y que tengan relación directa con la actividad laboral propia del puesto de trabajo desempeñado”.

**Violencia clientes-pacientes:** la Agencia Sanitaria Poniente la define como aquella violencia llevada a cabo por pacientes o clientes a los propios trabajadores con los que tratan.

**Violencia interna:** la Agencia Sanitaria Poniente la define como aquella violencia, ya sea verbal o física, que se da dentro de la propia institución entre los propios trabajadores de esta.

**Violencia tipo I:** Según la Agencia Sanitaria Poniente, la violencia tipo I es aquella en la que agresor y agredido no tienen ningún tipo de relación, ni trato legítimo.

**Violencia tipo II:** Según la Agencia Sanitaria Poniente, la violencia tipo II, se da cuando la agresión es cometida por un agresor al agredido mientras se mantiene una relación o mientras se está dando algún tipo de servicio.

**Violencia tipo III:** Según la Agencia Sanitaria Poniente, la violencia tipo III se refiere a aquellas agresiones en las que la agresión tiene algún tipo de implicación a nivel laboral con el agredido o con el lugar donde se dé la agresión.

**Acoso:** Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se refiere a “una acción continuada de maltrato que sucede de forma reiterada y en varias ocasiones”

**Violencia verbal:** Según la Organización Internacional del trabajo, se tratan de “insultos, gritos, gestos, amenazas o coacciones”.

**Violencia física:** Según la Organización Internacional del Trabajo, consiste en “empujones, patadas, cabezazos, intimidación mediante amenazas físicas, puñaladas tiros...”

**Violencia psicológica:** La Organización Internacional del Trabajo dice que con los dos términos anteriores vienen subyacente este tipo de violencia, la cual es generada por la propia agresión y puede generar síndrome postraumático.

**Coacción:** Según el artículo 172 del Código penal esta consiste en “Constreñir la voluntad de alguien a decir o a hacer algo, sea justo o no. Acción de impedir a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe, o le compeliere a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto ”

## **Requisitos legales**

Los profesionales del área de la salud hoy en día están protegidos de las amenazas y/o agresiones dadas por los pacientes, familiares o amigos de éstos, durante o con motivo del ejercicio de su profesión, a través de la Reforma del Código Penal de 1995 que entró en vigor con la Ley Orgánica 1/2015, del 1 de julio, que supuso un gran cambio en la regulación de las agresiones contra los profesionales sanitarios. Esta ley ayudó, con sus Artículos 550, 551 y 552, a que los actos violentos que cumplieran las condiciones relatadas en los mismos pudieran ser considerados como delitos de atentados contra funcionarios de carácter sanitario, definiendo el mismo a través del:

- Artículo 550 del Código Penal como:
  - “Son reos de atentado los que agredieren o, con intimidación grave o violencia, opusieren resistencia grave a la autoridad, a sus agentes o funcionarios públicos, o los acometieren, cuando se hallen en el ejercicio de las funciones de sus cargos o con ocasión de ellas”.

Este delito de atentado será castigado según el:

- Artículo 551 del Código Penal de la siguiente manera “
  - Los atentados serán castigados con las penas de prisión de uno a cuatro años y multa de tres a seis meses, si el atentado fuera contra autoridad, y de prisión de seis meses a tres años en los demás casos”.

Completando éste último a través del:

- Artículo 552 del Código Penal diciendo lo siguiente
  - “ Se impondrán las penas superiores en grado si la agresión se verificara con armas u otro medio peligroso o si el autor se prevaliera de su condición de autoridad o funcionario público”.

Además, en esta reforma, todas aquellas amenazas o coacciones leves tipificadas en el Artículo 171.7 y 172.3, se pueden castigar con multas de entre uno y tres meses.

Los profesionales del ámbito de la salud que trabajen en el sector privado, al no tratarse de trabajadores del Estado, quedarían desprotegidos de lo impuesto en el Artículo 550 del Código Penal, teniendo como única excepción lo referido en el:

- Artículo 554.3:
  - En este artículo se menciona que sólo podrán ser juzgadas y castigadas según lo impuesto en los artículos 550 y 551 del Código Penal, aquellas

agresiones en el ámbito de la sanidad privada que se hayan dado en situaciones de Emergencias o catástrofes.

Por lo tanto, esta modificación del Código Penal nos posibilita la diferenciación de distintos tipos de violencias establecidas a través de los diferentes artículos de la Ley Orgánica en cuestión:

- Violencia física: regulada por los artículos 147, en el que se distinguen lesiones graves (147), lesiones de gravedad menor (147.2) y agresiones sin daños (147.3).
- Violencia verbal o psíquica: éstas son amenazas recogidas como delitos leves a través del artículo 169 del Código Penal, distinguiendo amenazas condicionales (169.1), amenazas no condicionales.
- Injurias: se contemplan como delito a través del artículo 209.

Con anterioridad a ésta, existían otros textos legales que buscaban una mejora en este campo de actuación como, por ejemplo:

- Ley 1030/2007, del 4 de diciembre, la cual calificaba las agresiones a los profesionales sanitarios como un delito de atentado a la autoridad.
- La Consulta 2/2008 de la Fiscalía General del Estado del 25 de noviembre, que intentó llevar a cabo una disminución de las agresiones en este grupo de profesionales.

Por lo que podemos resumir las leyes que tienen relación con las agresiones laborales con la **Tabla 1 situada en el Anexo 1.**

### **Agresiones a personal sanitario**

Según el Informe de agresiones a profesionales sanitarios de 2021 realizado por el ministerio de sanidad, en el último año podemos realizar una tabla de agresiones en función de los profesionales más afectados, los lugares de agresión más habituales y los tipos de agresiones más frecuentes, resumiéndolos mediante la **Tabla 2 incluida en el Anexo 2.**

## **Variables que influyen en la agresión**

Existen numerosos estudios que hablan de las posibles variables que pueden precipitar en mayor porcentaje a la agresión, sin embargo, el más reciente es el elaborado por el Ministerio de Sanidad en 2021, donde se notificó en su Informe de agresiones a profesionales del Sistema Nacional de Salud, algunas variables que son importantes a tener en cuenta en las agresiones laborales:

- El sexo: se muestra que el 77% de las agresiones se dieron a profesionales pertenecientes al sexo femenino, dejando solo un 23% de ellas que ocurrieron en el masculino.
- Edad: El grupo de edad más vulnerable a la agresión es aquel que se encuentra entre los 35-55 años, en este rango se dieron más de la mitad de las agresiones del 2021.
- Tipo de agresión: Se notificaron que el porcentaje de las agresiones de tipo no físico predominaron notablemente sobre las físicas, obteniendo un porcentaje de estas primeras del 85%. Por lo que se dan 5,77 agresiones no físicas por cada agresión física.
- Lugar de agresión: El lugar de agresión en el que en 2021 se dio el mayor porcentaje de agresiones, se trató de las consultas hospitalarias en un 40% del total de las veces. Como segundo lugar más frecuente y en un porcentaje del 21,30% se dan los puntos de admisión e información
- Causas de la agresión: la mayor parte de las agresiones, concretamente el 35,88% de las mismas se dieron debido a la atención percibida por el paciente, así como los tiempos de espera.
- El agresor: en la mayoría de los casos el agresor es el propio paciente al que se atiende (74%), aunque cabe destacar que en un 26% de las veces, son los familiares o acompañantes, los que llevan a cabo la acción.
- Sexo del agresor: el agresor en general es predominantemente de sexo masculino, concretamente el 59% de las agresiones son realizadas por hombres.
- Turno de la agresión: Según los estudios de: Muñoz Pascual JC, Delgado de Mendoza Ruiz B et al en 2008, en su artículo Agresiones al personal de los servicios de la salud, el estudio realizado por Cantera LM, Cervantes G, Blanch JM, en 2008, en su artículo la Violencia ocupacional: el caso de los profesionales sanitarios, así como el realizado por Cervantes Ortega G, Cantera Espinosa L et al, en 2008 en su artículo Violencia hacia profesionales de la salud en su lugar de trabajo: incidentes violentos notificados por internet en Catalunya entre 2005 y 2007: resultados de un estudio piloto, el estudio de Gutiérrez L, Hernández MJ,

Molina L, en 2016 en su artículo Agresiones externas al personal sanitario de un servicio público de salud y el realizado por Gómez Romero MR, Tous Pallarés J et al, en 2017, en su artículo Estudio retrospectivo sobre las agresiones a profesionales registradas durante el decenio, se notificaron que el 66% de las agresiones se dieron en el turno de mañana del hospital.

- Notificación de la agresión: según el Consejo Interterritorial de Enfermeras en 2009, la mayoría de las agresiones no son notificadas y las causas más frecuentes para no hacerlo son:
  - Inexistencia de pruebas de agresión.
  - Procesos para la notificación de larga duración y difícil ejecución.
  - No obtención de apoyo por parte de superiores.
  - Miedo a las consecuencias de la notificación.
  - También según Niu SF, Kuo SF, et al, en 2019, en su artículo Prevalence of workplace violent episodes experienced by nurses in acute psychiatric settings, se vio que los profesionales sanitarios que sufren agresiones por parte de pacientes con deterioro cognitivo no notifican, ya que se les consideran personas no responsables de sus actos.
  - Ciertamente es que otro motivo de la no notificación de las agresiones sanitarias podría ser la falta de conocimiento por parte de los profesionales sanitarios de los protocolos o los mecanismos de actuación que existen ante ellas, pero no se ha encontrado ningún estudio que lo evidencie.

### **Diferencia entre ámbito extrahospitalario e intrahospitalario**

En la profesión de enfermería existen diversos servicios en los que los profesionales pueden desarrollar su actividad laboral, uno de los más afectados con relación a la violencia laboral podría ser el ámbito extrahospitalario. Estas son unidades en las que se tiene como objetivo la atención en urgencias, emergencias y catástrofes sanitarias, enviando una unidad asistencial al lugar donde ha ocurrido ésta, de manera rápida y eficaz.

Este servicio podría ser uno de los más agredidos, o un servicio en el que la repercusión de la agresión fuera mayor, ya que a diferencia con otros servicios que se encuentran en los Hospitales, los profesionales del ámbito extrahospitalario desarrollan la mayoría de su jornada laboral en vías públicas o en domicilios particulares, lugares en los que el profesional sanitario no dispone de personal de seguridad que pueda intervenir en la

situación, contando únicamente con el apoyo de los compañeros que acudan en la ambulancia junto a él, que suelen ser un número de 1 a 4 profesionales sanitarios.

Según un estudio realizado por Bernaldo de Quiros, M; Cerdeira, J.C et al; 2014, se vio que, en el ámbito de la especialidad de extrahospitalaria, el 82% de los profesionales han sufrido violencia verbal y entre el 13-38% violencia física.

En este estudio se volcó una batería de preguntas a 441 trabajadores, entre los cuales se encontraron profesionales miembros del SUMMA 112 y profesionales procedentes de los servicios de urgencia externa de otros centros.

A través de el mismo se vio que un 81,2% había sufrido agresiones físicas o verbales, siendo el 34,5% de ellas agresiones físicas, el 75,3% amenazas y el 76,2% agresiones verbales.

La diferencia más significativa que se localizó a través de este estudio fue que el porcentaje de víctimas que habían sufrido agresiones físicas era notablemente superior en profesionales del ámbito extrahospitalario, siendo este de un 42,7% (la mayoría en domicilios y en calle), mientras en los servicios de urgencia hospitalaria en cambio se obtuvo un porcentaje del 25,7% (la mayoría en la zona de triaje y en las salas de espera).

Además, en Australia durante 2017 se realizó un estudio en el que fueron encuestados todos los colegios de Enfermeras de Emergencia Australianos, relatando que el 87% de las mismas habían sufrido agresiones en los últimos 6 meses e identificando la zona de triaje de enfermería como el lugar donde hay mayor riesgo a nivel hospitalario. Por otra parte, basándonos en un estudio aún más reciente del año 2020 en el que se encuestó a 27 enfermeras italianas, las cuales trabajaban en el servicio de triaje de urgencias, se ha revelado que el 96% de estas habían sufrido algún tipo de violencia en el último año, en la mayoría de las veces, concretamente en un 62% de los casos, provenían de los pacientes, familiares o amigos de estos.

Esto clarifica la ausencia de diferencia a nivel general entre los porcentajes de agresiones concurridas a nivel extrahospitalario y hospitalario, contando como única diferencia el porcentaje de agresiones físicas, ya que según el primer estudio mencionado, el porcentaje de agresiones a nivel físico aumenta en estos profesionales del sector extrahospitalario, dejando ver que estos se encuentran más desprotegidos y en una situación de mayor vulnerabilidad, conllevando como repercusión a situaciones que puede generar consecuencias más severas a corto/largo plazo. Además, estos también nos indican que la agresión a nivel intrahospitalaria más habitual sucede en el triaje de urgencias, y nos dejan como única diferencia el porcentaje de agresiones físicas

ya mencionado anteriormente. Sin embargo, cabe destacar que, según el Informe de agresiones a profesionales del Sistema Nacional de Salud, realizado por el Ministerio de Sanidad en 2021, los equipos de atención extrahospitalaria, junto con Atención primaria, tuvieron una tasa de notificación 3,85 veces superior a los profesionales trabajadores en centros hospitalarios.

### **Figura del Interlocutor Policial Sanitario**

La figura del interlocutor sanitaria viene dada a partir de la Instrucción 3/2017 del 4 de julio, en base a un aumento de las tipologías penales en el ámbito de la sanidad. En esta norma se establecen los protocolos a seguir frente a las agresiones en profesionales de la salud, siendo obligatorio, por parte de las Fuerzas de Seguridad del Estado, el establecimiento de la figura de lo que se conoce como un Interlocutor Policial Sanitario Territorial, a nivel periférico y Nacional, a nivel central.

El Interlocutor Policial Nacional Sanitario será el jefe de la Brigada central de inspección e investigación de la Unidad Central de Seguridad Privada, de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana, mientras que el Interlocutor Policial Territorial Sanitario será el responsable de la unidad territorial de Seguridad Privada, de cada equipo policial.

Las funciones del Interlocutor Policial Territorial Sanitario son:

- Llevar a cabo un registro que se actualizará semestralmente, de todos los Centros Médicos (determinando si tienen carácter permanente) que se encuentren en su demarcación, ya sean de carácter privado o público, de los cuales se elaborará una valoración en base a los riesgos y acción delictiva.
- Asesoramiento de los centros sanitarios que así lo soliciten sobre las medidas de prevención y reducción del riesgo
- Obtención de información en caso de darse el delito.
- Tras la realización de la denuncia, se encargarán de llevar a cabo la grabación de los hechos en el Sistema Estadístico de Criminalidad.
- Realización de seguimiento individualizado y comunicación de los hechos delictivos.
- Información al encargado dentro de la Brigada de Seguridad Ciudadana para la ejecución de un sistema preventivo de vigilancia en el centro médico.
- Implicación de los cuerpos de Policía Local en dispositivos preventivos.
- Difusión de la información de seguridad a los departamentos de los centros hospitalarios.
- Articular las formas y mecanismos de actuación en base a la prevención y detección de situaciones de riesgo (basándose en el protocolo de actuación

frente a la violencia laboral de la Administración General del Estado) de manera coordinada con los servicios de salud de las diferentes Comunidades Autónomas.

- Si la demanda de seguridad se trata de algo de suma urgencia existirán los Centros Inteligentes de Mando, Control y Comunicación, si no será llevado a cabo por el Interlocutor Policial Interterritorial Sanitario.
- Se encargará también de volcar los datos sobre actos delictivos mensualmente, así como un informe de la ejecución y los protocolos llevados a cabo.

En cuanto al Interlocutor Policial Nacional Sanitario se encargará de la coordinación general de actividades de tipo formativo en base a la prevención y la autoprotección que serán coordinadas para su evaluación conjuntamente con el Interlocutor Policial Territorial Sanitario. Éste, a través de los datos mensuales adquiridos por el Interlocutor Policial Territorial Sanitario será el encargado del traspaso de esa información a grupo ISECI (Instituto Ciudadano de Estudios Sobre la Inseguridad) , con el fin de la elaboración de estadísticas y de previsiones en base a la evolución de la actividad delictiva en el sector sanitario.

### **Consecuencias de las agresiones**

A través de numerosos estudios se ha comprobado que las agresiones sufridas por los profesionales sanitarios provocan en los mismos síntomas en la esfera emocional, potencialmente negativos para su salud física y psicológica, concretamente en un estudio elaborado por M Cannavó, F La Torre, C Sestili, G La Torre y M Fioravanti, entre de 2016 y febrero de 2017, a 323 trabajadores de diferentes unidades, se estableció que más de la mitad de estos notificaron que estas acciones habían afectado en su esfera emocional, en mayor numero mujeres, además también se reflejó que más de un tercio de los mismo informaron de consecuencias en su bienestar y salud, en especial aquellos que sufrían recurrentes agresiones por su unidad laboral, lo que podría ocurrir en profesionales trabajadores en la especialidad de psiquiatría como se refleja en otro estudio elaborado en 2019 por V Pekurinen, M Välimäki, M Virtanen, M Kivimäki y J Vahtera, en el cual se estableció una muestra de 923 trabajadores de unidades psiquiátricas donde se determinó que los mismos sufren un alto nivel de tensión que puede provocar su propio fracaso cognitivo.



## Protocolo de actuación ante agresiones

Cada comunidad autónoma, debido a la repartición de competencias establecidas en la legislación española, es la encargada de establecer sus propias normas y actuaciones en sanidad y en muchos otros ámbitos, por ello existen multitud de protocolos de actuación ante situaciones de violencia sanitaria, sin embargo, a través de un informe de Asepeyo, se ha corroborado que todos cuentan con una estructura común muy similar:

### Protocolo de actuación

#### ESTRUCTURA BÁSICA DEL PROTOCOLO

- Justificación.
- Definiciones.
- Campo de aplicación.
- Método de actuación. (valoración inicial, inicio del procedimiento y actividades preventivas)
- Investigación (constitución de comisión)
- Medidas (formación, sensibilización)
- Seguimiento y control.
- Anexos (registro)

#### Comisión específica

Compuesta por representantes de la dirección o de la gerencia del centro, ya bien sea del sector médico, enfermería, trabajo social, seguridad o servicio de prevención.

##### Funciones:

- Investigación y análisis de los incidentes violentos registrados, determinando e informando al profesional sobre la decisión de tomar o no consecuencias frente al agresor.
- Adoptar medidas preventivas y legales si estas se requieren
- Seguimiento de las medidas ya en marcha.

#### Registro de agresiones

Según el informe técnico de agresiones a profesionales del Sistema Nacional de Salud en 2019-2020 han de tener una serie de elementos mínimos de información establecidos en el seno del grupo de trabajo.

##### Información mínima

- Identificación del agredido.
- Tipo de agresión.
- Motivo de la agresión.
- Perfil del agresor (sexo, familiar o paciente, reincidencia...)
- Es importante que se incluya el estado psicológico del agresor:
  - Agitación.
  - Frustración.
  - Estrategia.

**Tabla 2:** Estructura común protocolo de actuación, elaboración propia a partir de:

Agresiones en centros sanitarios. (2020, June 18). Asepeyo

Prevención. <https://prevencion.asepeyo.es/documento/agresiones-en-centros-sanitarios/>

## **Justificación**

Como ya se ha evidenciado, la violencia al personal sanitario está en un creciente auge desde hace unos años, haciendo que cada vez sean más los afectados por unas malas palabras o incluso acciones mayores, entendiendo la violencia laboral, según la Organización Internacional del Trabajo, como "toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual, una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma".

Esto, en numerosas ocasiones, genera un importante impacto en los profesionales de la salud, pudiendo causar grandes alteraciones en los mismos que impliquen consecuencias más graves, dado a que, en ocasiones, esto puede llevar a sufrir alteraciones psicológicas, entre ellas la más notable el estrés postraumático, como bien se describen en los estudios de Gómez-Gutiérrez MM et al, Zafar W et al y Saeki K et al. Por ello el conocimiento de los protocolos de actuación, así como los derechos con los que cuentan por el hecho de ser profesionales de la salud, es algo importante que hay que hacer saber, buscando una mayor sensación de conocimiento y seguridad en los mismos.

De hecho, según el Informe Nacional sobre agresiones a personal médico, las agresiones a sanitarios, pese a ser un problema que afecta notablemente al propio sistema sanitario, es un tema claramente infravalorado, ya que son pocas las denuncias que llegan a ejecutarse tras los hechos.

A través de un estudio observacional llevado a cabo en 2011, en el que se encuestaron a 250 trabajadores sanitarios, 102 de ellos manifestaron haber padecido algún tipo de agresión a lo largo de su carrera laboral, 69 de ellos habían sido casos no registrados, el 32,8% por creer que era inútil y el 25,4% por una normalización de la agresión.

Este estudio y los datos anteriormente mostrados a través de los antecedentes, referencia que las agresiones a personal sanitario aumentan cada vez más y que tienen un importante impacto en el personal sanitario del país. Como muchos de ellos mencionan la normalización de las agresiones es algo cada vez más habitual, de hecho, solo 1 de cada 5 agresiones son registradas, debido a desconocimiento de patrones de severidad y de los niveles de riesgo en el escenario laboral, pudiendo ser uno de los factores que lo origina el desconocimiento en el personal sanitario del país en base a la forma de actuar ante agresiones sanitarias, y en cuanto a sus propios derechos como sanitarios tras un caso de violencia de cualquier tipo.

Esto puede desencadenar en el personal sanitario un efecto de normalización ante esta problemática que lleve a la conclusión de que cualquier tipo de acción reactiva o proactiva puede resultar inútil, y eso es precisamente lo que se quiere tratar de evitar a través de este trabajo, ya que los profesionales de salud han de tener en cuenta sus derechos y sus obligaciones de la misma manera, tanto en los centros educativos, como en los propios centros laborales, dándoles a conocer cómo actuar y facilitándoles el acceso a las herramientas necesarias y existentes que permiten mejorar el entorno laboral, fomentan el desarrollo profesional y evitan perjuicios derivados de las situaciones de indefensión y desmotivación que pueden generar estos sucesos violentos cuando no se gestionan de la manera adecuada, como por ejemplo el síndrome del trabajador quemado, conocido como Síndrome de Burnout, o bajas laborales en muchas ocasiones por machaque psicológico que viene dado por esta serie de conductas y que generan consecuencias negativas en el sanitario, y en el mismo funcionamiento del sistema.

Por ello formar a los futuros sanitarios de antemano en lo que al tema respecta mediante un proyecto educativo sobre los protocolos a usar en caso de violencia sanitaria, es algo beneficioso tanto para ellos como para la sociedad a la que futuramente atenderán, ya no solo por la posible mejora en la calidad de su atención, ya que como describen los estudios de Somville FJ et al, Fang H et al y Gascon S et al, el estrés generado en el personal sanitario tras una agresión, ya sea del carácter que sea, implica empeoramiento de la actividad laboral de los mismos. Además, también ayudaría a la mejora en la sensación y en la relación laboral del propio profesional, ya que la relación entre agresión y depresión en el personal sanitario es real.



## 5. Metodología

### Cronograma

| <u>FASE 1</u>                                                                                                         | <u>FASE 2</u>                                                                                                            | <u>FASE 3</u>                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5-12 SEPTIEMBRE</b><br>Elección del tema.                                                                          | <b>15 ENERO</b><br>Inicio de la metodología.                                                                             | <b>27 FEBRERO- 22 MARZO</b><br>4º Entrega: limitaciones, conclusión y abstract.     |
| <b>26 SEPTIEMBRE</b><br>Publicación de tema asignado y tutor.                                                         | <b>27 FEBRERO</b><br>Fecha máxima 3º Entrega: metodología finalizada, presentación del trabajo y análisis de resultados. | <b>MARZO</b><br>Adecuación y retoque de la presentación y el contenido del trabajo. |
| <b>OCTUBRE- DICIEMBRE</b><br>Búsqueda bibliográfica.                                                                  |                                                                                                                          | <b>28 MARZO</b><br>Presentación de borrador final TFG.                              |
| <b>14 OCTUBRE- 30 NOVIEMBRE</b><br>1º Entrega: motivación del alumno e inicio del estado de la cuestión               |                                                                                                                          | <b>3 MAYO</b><br>Entrega final TFG.                                                 |
| <b>30 NOVIEMBRE- 15 ENERO</b><br>2º Entrega: estado de la cuestión completo y planteamiento de objetivos e hipótesis. |                                                                                                                          |                                                                                     |

**Tabla 3:** cronograma desarrollo TFG, elaboración propia

## **Población y captación**

### **Población Diana**

Se llevará a cabo la presentación del proyecto “La agresión NO es solución” (Anexo 3) a la Escuela de Enfermería y Fisioterapia de San Juan de Dios, con el fin de que estos intervengan en la formación y la difusión del proyecto.

Este centro pertenece a la Universidad Pontificia de Comillas y hoy en día cuenta con dos sedes en las que se imparte el Grado de Enfermería, una de ellas en Ciempozuelos y otra en San Rafael. La primera de las sedes mencionadas cuenta con cuatro cursos de Enfermería con dos clases por cada uno de ellos, mientras que en el caso de San Rafael, a día de hoy solo se imparte el primer curso del grado.

Este proyecto se realizará con todos aquellos alumnos que cumplan los requisitos de inclusión, es decir, aquellos que cursen el cuarto año del grado en cuestión. Por lo que nos centraremos en los dos cursos de cuarto de Enfermería de la sede de Ciempozuelos de la Escuela de Enfermería y Fisioterapia San Juan de Dios. Como ya se ha mencionado se realizará con aquellos alumnos que estén cursando el último año de carrera en el curso 2022/2023, siendo un total de 127 alumnos divididos en dos clases, una de ellas con 63 alumnos y la restante con 64 alumnos.

### **Captación**

La captación de los alumnos se realizará mediante la divulgación del proyecto a través de un folleto (Anexo 4) que se podrá localizar en la escuela, ya bien sea en la zona de recepción administrativa, en los estantes colocados al lado de los accesos de entrada y salida, también se solicitará a la Universidad que los profesores de los alumnos en cuestión, lleven a cabo la divulgación del mismo en alguna de las clases que se impartan durante la jornada educativa, y por último y también en cooperación con la universidad, se enviará la documentación en forma de folleto vía e-mail a los alumnos del centro que cumplan los requisitos.

Los alumnos que después de recibir la información deseen acudir a las diferentes sesiones deberán cumplimentar un consentimiento informado (Anexo 5) para poder tener acceso a los datos obtenidos en el test de realización previa al taller, además de una solicitud de inscripción (Anexo 6) al taller, en la que deberán incluir el horario en el que desean recibir el taller. Una vez realizado el mismo los alumnos obtendrán una confirmación vía e-mail en la que se diga si la solicitud del horario en la que desea que se le imparta el taller ha sido aceptada (Anexo 7).

Todos aquellos que se hayan inscrito al mismo los dos días previos al inicio de la primera sesión recibirán un documento vía e-mail, un folleto más detallado que contendrá la duración de las sesiones, el contenido a tratar y el objetivo de éstas, además en este mismo e-mail se adjuntará el test que los alumnos deben de hacer antes de comenzar el taller (Anexo 8).

Por último, durante las sesiones, concretamente al final de cada una de las mismas, recibirán una hoja en la que han de poner su nombre, dos apellidos y firma, confirmando la asistencia a todas las sesiones del taller. (Anexo 9)

## **Hipótesis y objetivos**

### **Hipótesis**

Los estudiantes del grado de enfermería de la Escuela de Enfermería y Fisioterapia San Juan de Dios, que cursan el último año del mismo, desconocen los protocolos y métodos de actuación ante las diferentes agresiones que pueden llegar a sufrir por parte de los pacientes y/o familiares, durante el desarrollo de su ejercicio laboral.

### **Objetivo general**

Llevar a cabo un proyecto educativo que enseñe a los alumnos de la Escuela de Enfermería y Fisioterapia San Juan de Dios las posibilidades de actuación ante diferentes agresiones que pueden sufrir durante su día a día en el medio de trabajo.

### **Objetivos educativos específicos**

Los alumnos sabrán poner en marcha de manera eficaz todos aquellos elementos necesarios para actuar de manera adecuada ante una agresión de cualquier tipo en su puesto de trabajo.

### **Objetivos cognitivos**

Estos están relacionados con el saber, en este caso por parte de los alumnos del centro, por lo que:

- Diferenciarán los distintos tipos de agresiones de manera adecuada.
- Conocerán los protocolos de actuación ante violencia sanitaria.
- Analizarán cuales son los riesgos y factores influyentes que se dan de manera previa o durante la agresión.
- Identificarán cual es la mejor forma de actuación en cada momento para evitar o resolver este tipo de situaciones.

## **Objetivos habilidades**

Van relacionados con la capacidad de saber hacer, por lo que los alumnos:

- Ejecutarán adecuadamente el protocolo a seguir.
- Alertarán y mantendrán informados a otro tipo de figuras externas si fuera necesario.
- Evaluarán el riesgo de sufrir una agresión en caso de encontrarse con un paciente y/o familiar del mismo agitado o nervioso.
- Emplearán los medios y recursos disponibles para tales casos de manera adecuada y responsable.

## **Objetivos emocionales**

Se trata del sentimiento que mueve a la conducta, es decir el saber ser, por lo que los alumnos:

- Manifestarán sus miedos ante tales casos.
- Serán capaces de gestionar sus emociones controlando las mismas en dichas situaciones.

## **Contenidos**

Los contenidos a impartir durante el proyecto educativo "La agresión NO es solución", serán los siguientes:

- Que es una agresión
- Distinción de los diferentes tipos de agresiones.
- Conocimiento de las variables que influyen y aumentan el riesgo de sufrir agresión.
- Conocimiento de los protocolos de actuación a usar.
- Conocimiento de la figura del interlocutor policial sanitario, así como su labor para los profesionales de la salud.
- Gestión de miedos y emociones en situaciones de este tipo.



## **Planificación**

Este proyecto va a contar con 4 sesiones de duración de entre una hora y una hora y media cada una de ellas, en las que se desarrollaran los contenidos anteriores.

La distribución de éstas será la siguiente:

- **Sesión 1:** Conceptos básicos sobre agresiones, tipos y elementos de riesgo que precipita la agresión.
- **Sesión 2:** Protocolo de actuación ante agresiones.
- **Sesión 3:** Figura del interlocutor policial sanitario.
- **Sesión 4:** Control y gestión de sentimientos y emociones ante las agresiones.

Este se impartirá durante los cuatro primeros lunes de marzo y el primero de abril, para concretar los días:

- 6 de marzo 2023.
- 13 de marzo 2023.
- 20 de marzo 2023.
- 27 de marzo 2023.

Divididos en cuatro turnos posibles cada día a elección del alumno, con el fin de mejorar la accesibilidad de este, siendo estos los siguientes:

- Lunes (Mañana): 9:00/11:00.
- Lunes (Mañana): 11:30/13:30.
- Lunes (Tarde): 16:00/18:00.
- Lunes (Tarde): 18:30/20:30.

El **número de participantes** de las diferentes clases serán:

- 35 alumnos del grupo de enfermería A.
- 30 alumnos del grupo de enfermería B.

Quedando distribuidos en cada uno de los turnos disponibles de la siguiente manera:

- Lunes (Mañana): 9:00/11:00: 20 alumnos.
- Lunes (Mañana): 11:30/13:30: 23 alumnos.
- Lunes (Tarde): 16:00/18:00: 12 alumnos
- Lunes (Tarde): 18:30/20:30: 10 alumnos.

La **sesión** se realizará en su mayor parte de manera teórica, realizando algún tipo de roll playing interactivo con los alumnos para poner en situación a los mismos, por ello el desarrollo de las diferentes sesiones **se llevará a cabo en** el aula 1.5 de la Escuela de Enfermería y Fisioterapia San Juan de Dios de Ciempozuelos, contando con un ambiente teórico con mesas, sillas, ordenador, proyector y red Wifi, además la sala cuenta con la suficiente amplitud para la elaboración de las practicas interactivas. Sin embargo, dado a la necesidad en una de ellas de la figura policial del interlocutor sanitario, la cuarta sesión del proyecto se desarrollará en la comisaria de la Policía Nacional situada en la localidad de Aranjuez.

## **Sesiones**

### **Sesión 1**

La primera sesión dará comienzo con la presentación de docentes y alumnos a través de una técnica llamada "Cadena de nombres" en la que cada uno de los individuos irá diciendo su nombre y una característica suya, además del nombre y la característica del compañero anterior, esto se realizará con una duración aproximada de 10 minutos, con el fin de elaborar un ambiente de cercanía entre alumnado y docentes.

A continuación, dará comienzo la parte teórica del taller en sí mismo, la cual se dividirá en cuatro bloques:

- En el primero de ellos se hablará de lo que es una agresión en sí misma, tendrá lugar una pequeña lluvia de ideas en torno al tema, buscando un análisis de la situación por parte de los docentes y una reflexión por parte del alumnado, la cual tendrá una duración aproximada de 5 minutos, para después pasar a hablar de las diferentes definiciones que se han dado para la misma, teniendo una duración de 15 minutos en su totalidad.
- En el segundo bloque se tratarán los tipos de agresiones que existen, buscando que estos sepan identificar cada una de ellas de manera correcta. Este bloque tendrá una duración de 10 minutos.
- El tercer bloque de la sesión irá enfocada a las agresiones en sanitarios, donde se mostrarán datos estadísticos, tales como porcentajes de sanitarios agredidos en los últimos años, porcentaje de agresiones físicas y verbales, áreas de

agresión más habituales y agresiones en el ámbito extrahospitalario e intrahospitalario. Tendrá una duración de 25 minutos.

- El cuarto bloque tratará de los factores que aumentan la predisposición de sufrir una agresión laboral sanitaria, con el fin de que estos sean conscientes de la relevancia del tema (sexo del agredido, sexo del agresor, el agresor, edades más predominantes, turnos y motivos). Esta parte de la sesión tendrá una duración de 20 minutos.
- En último lugar se dispondrá de los últimos 10 minutos de la sesión para realizar por grupos de 4 personas, la resolución de una serie de preguntas cortas en torno al tema en cuestión.

La sesión por lo tanto tendrá una duración de 1h y 30 minutos en la que se desarrollarán los siguientes objetivos:

|                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                           |
| <p><b>Sesión 1</b><br/>1h y 30 minutos.</p>                                                                                                                                                                  | <p>Bloque 1: ¿Qué es una agresión?</p> <p>Bloque 2: Tipos de agresiones y diferenciación entre ellas.</p> |
|                                                                                                                                                                                                              | <p>Bloque 3: Agresiones en sanitarios.</p> <p>Bloque 4: Factores de riesgo que favorecen la agresión.</p> |
| <p>Evaluación: Se evaluará el contenido de la sesión en los 10 minutos finales de la misma, a través de una serie de preguntas cortas combinadas con test, que los alumnos desarrollarán en grupos de 4.</p> |                                                                                                           |

**Tabla 4:** Resumen sesión 1, elaboración propia.

| Sesión 1: Bloque 1 → ¿Qué es una agresión?                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Duración</b> 15 minutos                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                            |
| <b>Objetivo</b><br><br>Conocer la ambigüedad que existe en la definición de agresión para pasar a dar una definición concreta que les permita identificar la misma y que ayude a llevar a cabo el resto del proyecto.                                          | <b>Contenido</b><br><br>Las diferentes definiciones de agresión que se han llevado a cabo. |
| <b>Técnica</b><br><br>Se desarrollará en primer lugar una pequeña lluvia de ideas de unos 5 minutos de duración, para luego desarrollar una pequeña chala-coloquio, con el fin de la transmisión de los conocimientos en sí mismos, de duración de 10 minutos. | <b>Recursos</b><br><br>Proyector, ordenador y PowerPoint previamente elaborado.            |
| <b>Evaluación:</b><br><br>La evaluación del bloque tendrá lugar conjuntamente al resto de los mismos, a través de una secuencia de preguntas proporcionadas por los docentes al final de la sesión.                                                            |                                                                                            |

**Tabla 5:** Sesión 1 Bloque 1, elaboración propia.

| <b>Sesión 1: Bloque 2 → Tipos de agresión</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>Duración</b> 10 minutos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                          |
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Contenido</b>                                         |
| Definir, diferenciar e identificar los distintos tipos de agresiones que existen.                                                                                                                                                                                                                                                               | Los diferentes tipos de agresión existentes.             |
| <b>Técnica</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Recursos</b>                                          |
| En primer lugar, se desarrollará una charla-coloquio en la que se darán las definiciones concretas de los distintos tipos de agresión, para después realizar un análisis de texto, donde los alumnos encontrarán en el PowerPoint diferentes situaciones ficticias, en las cuales deberán reconocer los tipos de agresiones que se están dando. | Proyector, ordenador y PowerPoint previamente elaborado. |
| <b>Evaluación:</b><br><br>La evaluación del bloque tendrá lugar conjuntamente al resto de los mismos, a través de la secuencia de preguntas proporcionadas por los docentes al final de la sesión.                                                                                                                                              |                                                          |

**Tabla 6:** Sesión 1 Bloque 2, elaboración propia.

| Sesión 1: Bloque 3 → Agresiones en sanitarios                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Duración 25 minutos                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Objetivo</b><br><br>Conocer la realidad de las agresiones en sanitarios.                                                                                                                        | <b>Contenido</b><br><br>Porcentajes de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sanitarios agredidos en los últimos años.</li> <li>- Agresiones físicas y verbales.</li> <li>- Áreas de agresión más habituales.</li> <li>- Agresiones en el ámbito extrahospitalario e intrahospitalario.</li> </ul> |
| <b>Técnica</b><br><br>Charla- coloquio.                                                                                                                                                            | <b>Recursos</b><br><br>Proyector, ordenador y PowerPoint previamente elaborado.                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Evaluación:</b><br><br>La evaluación del bloque tendrá lugar conjuntamente al resto de los mismos, a través de la secuencia de preguntas proporcionadas por los docentes al final de la sesión. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

**Tabla 7:** Sesión 1 Bloque 3, elaboración propia.

| <b>Sesión 1: Bloque 4 → Factores de riesgo que favorecen a la agresión</b>                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Duración</b> 20 minutos                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                          |
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Contenido</b>                                                                         |
| Conocer los factores de riesgo que tienen un porcentaje más elevado y que por lo tanto precipitan en mayor medida a la agresión.                                                                                                                                                                                            | Factores de riesgo que favorecen a la agresión.                                          |
| <b>Técnica</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Recursos</b>                                                                          |
| Se llevará a cabo una técnica interactiva con el alumnado a través de la herramienta Kahoot, en la que los alumnos irán respondiendo a través de la web preguntas de test en torno al tema. Cada una de las preguntas irá relacionada con un factor de riesgo, el cual será explicado y aclarado tras a resolución de esta. | Proyector, ordenador, internet, dispositivo electrónico por parte del alumnado y Kahoot. |
| <b>Evaluación:</b><br><br>La evaluación del bloque tendrá lugar conjuntamente al resto de los mismos, a través de la secuencia de preguntas proporcionadas por los docentes al final de la sesión.                                                                                                                          |                                                                                          |

**Tabla 8:** Sesión 1 Bloque 4, elaboración propia.

## Sesión 2

La segunda sesión comenzará con un breve recordatorio de lo realizado en la sesión anterior para utilizarlo como introducción de no más de 5 minutos, seguidamente la sesión tomará la siguiente forma:

- En el primer bloque de la sesión se tratará el concepto de protocolo de actuación, iniciando el mismo con una lluvia de ideas de alrededor de 5 minutos, para después pasar a dar una definición del concepto e indicar los usos y utilidades de los mismos. Este bloque tendrá una duración final de 10 minutos.
- El segundo bloque de la sesión ira encaminado a hablar en rasgos generales de los protocolos de actuación elaborados para la intervención en agresiones sanitarias, con duración de 10 minutos.
- El tercer bloque consistirá en hablar de la comisión específica existente dentro del protocolo, indicando para que sirven, cuál es su función y labor y quienes son los miembros que la componen. Este bloque tendrá una duración de 15 minutos.
- El cuarto y último bloque tratará del registro de la agresión, donde se les indicará a los alumnos cuales son los datos mínimos que se han de incluir en el registro, además de los datos que son recomendables incluir al tratarse de personal sanitario. Este bloque tendrá una duración de 15 minutos.
- En los últimos 10 minutos del taller, rellenarán en grupos de 4 un informe de agresión teniendo en cuenta los conceptos obtenidos en la sesión.

La segunda sesión por lo tanto tendrá una duración de 1h, en la que se desarrollarán los siguientes objetivos:

|                        |                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        |                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Sesión 2</b><br>1h. | Bloque 1: ¿Qué es un protocolo de actuación?<br><br>Bloque 2: Rasgos generales de los protocolos de actuación ante agresiones sanitarias.<br><br>Bloque 3: Comisión específica.<br><br>Bloque 4: Registro de agresiones. |
|                        |                                                                                                                                                                                                                          |



Evaluación: La evaluación se desarrollará en los últimos 10 minutos de la sesión, con la resolución de un informe de agresión en grupos de cuatro, teniendo como base un caso práctico.

**Tabla 9:** Resumen sesión 2, elaboración propia.

| <b>Sesión 2: Bloque 1 → ¿Qué es un protocolo de actuación?</b>                                                                                                                                              |                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <b>Duración</b> 10 minutos                                                                                                                                                                                  |                                                |
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                             | <b>Contenido</b>                               |
| Que los alumnos tengan claro el concepto y por lo tanto el uso de un protocolo de actuación.                                                                                                                | Protocolo de actuación: definición y utilidad. |
| <b>Técnica</b>                                                                                                                                                                                              | <b>Recursos</b>                                |
| En primer lugar, se llevará cabo una lluvia de ideas en base a lo que consiste un protocolo de actuación, para después pasar a dar una definición concreta de lo que este consiste y la utilidad que tiene. | Proyector, ordenador y PowerPoint.             |
| <b>Evaluación:</b><br><br>La evaluación se desarrollará en los últimos 10 minutos de la sesión, con la resolución de un informe de agresión en grupos de cuatro, teniendo como base un caso práctico.       |                                                |

**Tabla 10:** Sesión 2 Bloque 1, elaboración propia.

| Sesión 2: Bloque 2 → Rasgos generales de los protocolos de actuación en agresiones sanitarias                                                                                                         |                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <b>Duración</b> 10 minutos                                                                                                                                                                            |                                                                         |
| <b>Objetivo</b><br><br>Se buscará el conocimiento por parte del alumnado de los elementos mínimos que ha de incluir un protocolo de actuación para poderlo considerar como tal.                       | <b>Contenido</b><br><br>Estructura básica de un protocolo de actuación. |
| <b>Técnica</b><br><br>Charla-coloquio.                                                                                                                                                                | <b>Recursos</b><br><br>Proyector, ordenador y PowerPoint.               |
| <b>Evaluación:</b><br><br>La evaluación se desarrollará en los últimos 10 minutos de la sesión, con la resolución de un informe de agresión en grupos de cuatro, teniendo como base un caso práctico. |                                                                         |

**Tabla 11:** Sesión 2 Bloque 2, elaboración propia.

| Sesión 2: Bloque 3 → Comisión específica.                                                                                                                                                             |                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Duración</b> 15 minutos                                                                                                                                                                            |                                                                                         |
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                       | <b>Contenido</b>                                                                        |
| Conocimiento por parte del alumnado de lo que consiste una comisión específica, de las funciones de la misma y de los miembros responsables que la componen.                                          | Definición de comisión específica, funciones de la comisión y miembros que la componen. |
| <b>Técnica</b>                                                                                                                                                                                        | <b>Recursos</b>                                                                         |
| Charla-coloquio.                                                                                                                                                                                      | Proyector, ordenador y PowerPoint.                                                      |
| <b>Evaluación:</b><br><br>La evaluación se desarrollará en los últimos 10 minutos de la sesión, con la resolución de un informe de agresión en grupos de cuatro, teniendo como base un caso práctico. |                                                                                         |

**Tabla 12:** Sesión 2 Bloque 3, elaboración propia.

| <b>Sesión 2: Bloque 4 → Registro de la agresión.</b>                                                                                                                                                  |                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>Duración</b> 15 minutos                                                                                                                                                                            |                                                  |
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                       | <b>Contenido</b>                                 |
| Conocimiento por parte del alumnado de la forma correcta y los elementos mínimos que han de incluir en un registro de agresiones si se les diera el caso.                                             | Registro de agresiones y contenido del registro. |
| <b>Técnica</b>                                                                                                                                                                                        | <b>Recursos</b>                                  |
| En este caso se llevará a cabo una charla interactiva con los alumnos, en la que estos con ayuda de los docentes irán concretando los elementos mínimos que ha de incluir el registro.                | Proyector, ordenador y PowerPoint.               |
| <b>Evaluación:</b><br><br>La evaluación se desarrollará en los últimos 10 minutos de la sesión, con la resolución de un informe de agresión en grupos de cuatro, teniendo como base un caso práctico. |                                                  |

**Tabla 13:** Sesión 2 Bloque 4, elaboración propia.

### Sesión 3

En la tercera sesión tendrá lugar la exposición de la figura del interlocutor policial sanitario, por lo que se dará comienzo a la misma a través de una lluvia de ideas en la que los alumnos verbalizarán en que creen que consiste la misma, con una duración aproximada de 10 minutos. La sesión contará con los siguientes bloques:

- El primer bloque de la sesión comenzará con la lluvia de ideas, para después pasar a hablar de en qué consiste esta figura policial en sí misma. El bloque tendrá una duración final de 30 minutos.
- El segundo bloque irá dirigido a concretar quienes son los encargados dentro del cuerpo de la Policía Nacional de cumplir las tareas de esta figura, teniendo una duración de 15 minutos.

- El tercer bloque irá destinado a la explicación de las funciones en sí mismas del interlocutor policial sanitario. Tendrá una duración de 30 minutos.
- Por último, en los 10 últimos minutos de la sesión se realizará mediante la aplicación Kahoot un test en el que los alumnos deberán responder a preguntas relacionadas con el tema tratado en la sesión.

Por lo cual la duración final de la sesión será de 1h y 15 minutos, teniendo los siguientes objetivos:

|                                                                                                                                                                                               |                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>Sesión 3</b><br>1h y 15 minutos.                                                                                                                                                           | Bloque 1: ¿Qué es el interlocutor policial sanitario?    |
|                                                                                                                                                                                               | Bloque 2: ¿Quiénes son?                                  |
|                                                                                                                                                                                               | Bloque 3: Funciones del interlocutor policial sanitario. |
| Evaluación: La evaluación se desarrollará en los últimos 10 minutos de la sesión, con la realización por medio de la plataforma Kahoot de un test corto que los alumnos deberán cumplimentar. |                                                          |

**Tabla 14:** Resumen sesión 3, elaboración propia.

| <b>Sesión 3: Bloque 1→ ¿Qué es el interlocutor policial sanitario?</b>                                                                |                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Duración</b> 30 minutos                                                                                                            |                                                                             |
| <b>Objetivo</b><br><br>Que los alumnos y futuros enfermeros conozcan la existencia de esta figura, así como de que se trata la misma. | <b>Contenido</b><br><br>Definición de la figura del interlocutor sanitario. |

|                                                                                                                                                                                                             |                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Técnica</b>                                                                                                                                                                                              | <b>Recursos</b>                    |
| Se comenzará la sesión con una lluvia de ideas de 10 minutos de duración, para continuar con una charla-coloquio.                                                                                           | Proyector, ordenador y PowerPoint. |
| <b>Evaluación:</b><br><br>La evaluación se desarrollará en los últimos 10 minutos de la sesión, con la realización por medio de la plataforma Kahoot de un test corto que los alumnos deberán cumplimentar. |                                    |

**Tabla 15:** Sesión 3 Bloque 1, elaboración propia.

| <b>Sesión 3: Bloque 2→ ¿Quién es?</b>                                                                                                                                                                       |                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Duración</b> 15 minutos                                                                                                                                                                                  |                                    |
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                             | <b>Contenido</b>                   |
| Que los alumnos y futuros enfermeros conozcan quien es el encargado de llevar a cabo las labores de esta figura.                                                                                            | Personal policial encargado.       |
| <b>Técnica</b>                                                                                                                                                                                              | <b>Recursos</b>                    |
| Charla-coloquio en base al tema.                                                                                                                                                                            | Proyector, ordenador y PowerPoint. |
| <b>Evaluación:</b><br><br>La evaluación se desarrollará en los últimos 10 minutos de la sesión, con la realización por medio de la plataforma Kahoot de un test corto que los alumnos deberán cumplimentar. |                                    |

**Tabla 16:** Sesión 3 Bloque 2, elaboración propia.

| <b>Sesión 3: Bloque 2→ ¿Quién es?</b>                                                                                                                                                                       |                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <b>Duración</b> 30 minutos                                                                                                                                                                                  |                                                |
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                             | <b>Contenido</b>                               |
| Que los alumnos y futuros enfermeros conozcan cuales son las funciones del interlocutor policial sanitario.                                                                                                 | Funciones del interlocutor policial sanitario. |
| <b>Técnica</b>                                                                                                                                                                                              | <b>Recursos</b>                                |
| Charla-coloquio en base al tema.                                                                                                                                                                            | Proyector, ordenador y PowerPoint.             |
| <b>Evaluación:</b><br><br>La evaluación se desarrollará en los últimos 10 minutos de la sesión, con la realización por medio de la plataforma Kahoot de un test corto que los alumnos deberán cumplimentar. |                                                |

**Tabla 17:** Sesión 3 Bloque 3, elaboración propia.

## Sesión 4

En esta última sesión se pretende tratar el tema emocional, ya que las agresiones sufridas dentro del ambiente laboral sanitario pueden provocar situaciones de estrés y de difícil control de sentimientos, que en algunos casos desembocarían en problemas más graves. Por lo que se buscará que los alumnos sean capaces de gestionar esas emociones y para ello los docentes, previamente al taller, realizarán 10 tarjetas en las que se incluirá:

- Situación: intrahospitalaria/extrahospitalaria.
- Estado de agitación o alteración del paciente.
- Agresor: paciente/ familia.
- Tipo de agresión.
- Motivo de agresión.
- Resolución final de la situación.

Estas tarjetas se utilizarán en un roll playing, en el que los alumnos, en grupos de 4, deberán gestionar una situación simulada de la manera más correcta posible, siendo uno de ellos el agresor y los tres restantes sanitarios, para finalmente comentar como se han sentido.

Tras esto se realizará una pequeña puesta en común de lo que les ha parecido el taller en general, buscando puntos de mejora y elementos a mantener en el mismo.

Seguidamente se les pasará a los alumnos de nuevo el test que realizaron de manera previa al taller, con el objetivo de ver si el mismo les ha aclarado conceptos y por lo tanto si se han cumplido los objetivos propuestos inicialmente. Además, se les dará también un cuestionario de satisfacción (Anexo 10) a cumplimentar.

Por último, se realizará una pequeña despedida y se cerrará la sesión y el taller.

La duración de esta última sesión será de 1hora y 30 minutos.

|                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                            |
| <p><b>Sesión 4</b><br/>1h y 30 minutos.</p>                                                                                                                                                                                                    | <p>Bloque 1: Gestión de sentimientos ante agresiones.</p> <p>Bloque 2: Puesta en común.</p> <p>Bloque 3: Cierre final.</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                            |
| <p>Evaluación: La evaluación de esta sesión se realizará de manera global con el resto de las sesiones, a través de la ejecución del cuestionario pre-taller de nuevo, esta vez habiendo adquirido los conocimientos necesarios. (Anexo 8)</p> |                                                                                                                            |

**Tabla 18:** Resumen sesión 4, elaboración propia.



| <b>Sesión 4: Bloque 1→Gestión de sentimientos ante agresiones</b>                                                                                                                                                                        |                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Duración</b> 1 hora.                                                                                                                                                                                                                  |                                            |
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                          | <b>Contenido</b>                           |
| Que los alumnos sean capaces de llevar una correcta gestión de sus sentimientos en casos extremos como por ejemplo la agresión, buscando intentar evitar problemas secundarios futuros.                                                  | Gestión de sentimiento.                    |
| <b>Técnica</b>                                                                                                                                                                                                                           | <b>Recursos</b>                            |
| Rolplaying                                                                                                                                                                                                                               | Tarjetas elaboradas previamente y alumnos. |
| <b>Evaluación:</b><br><br>La evaluación de esta sesión se realizará de manera conjunta al resto de las sesiones, ya que los alumnos volverán a realizar el cuestionario pre-taller, esta vez con los conocimientos necesarios. (Anexo 8) |                                            |

**Tabla 19:** Sesión 4 bloque 1, elaboración propia.

| <b>Sesión 4: Bloque 2→ Puesta en común</b>                                                                                                                        |                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>Duración</b> 15 minutos.                                                                                                                                       |                         |
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                   | <b>Contenido</b>        |
| Que los alumnos comuniquen de manera verbal su punto visto con respecto al taller y la influencia que ha tenido o que puede tener en su ejercicio laboral futuro. | Gestión de sentimiento. |

| <b>Técnica</b>                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Recursos</b>                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Charla participativa.                                                                                                                                                                                                                           | Proyector, ordenador y PowerPoint. |
| <p><b>Evaluación:</b></p> <p>La evaluación de esta sesión se realizará de manera conjunta al resto de las sesiones, ya que los alumnos volverán a realizar el cuestionario pre-taller, esta vez con los conocimientos necesarios. (Anexo 8)</p> |                                    |

**Tabla 20:** Sesión 4 bloque 2, elaboración propia.

| <b>Sesión 4: Bloque 3→ Cierre final.</b>                                                                                                                                                                                                        |                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Duración</b> 15 minutos.                                                                                                                                                                                                                     |                                  |
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Contenido</b>                 |
| Resolución de dudas y despedida.                                                                                                                                                                                                                | Contenido del taller.            |
| <b>Técnica</b>                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Recursos</b>                  |
| Mesa redonda.                                                                                                                                                                                                                                   | Test y encuesta de satisfacción. |
| <p><b>Evaluación:</b></p> <p>La evaluación de esta sesión se realizará de manera conjunta al resto de las sesiones, ya que los alumnos volverán a realizar el cuestionario pre taller, esta vez con los conocimientos necesarios. (Anexo 8)</p> |                                  |

**Tabla 21:** Sesión 4 bloque 3, elaboración propia.

## **Evaluación**

### **Evaluación de la estructura y el proceso**

La evaluación del taller en sí mismo tendrá lugar a través de un cuestionario de satisfacción con el fin de ver el grado de impacto y utilidad que ha tenido el mismo para los alumnos, por ello en la encuesta se valorarán los siguientes ítems (Anexo 9):

- Grado en el que se han cumplido las de los alumnos expectativas previstas para este taller.
- Claridad del contenido, lenguaje y explicación.
- Duración de las sesiones.
- Numero de sesiones.
- Apoyos y medios digitales.
- Cumplimiento de horarios previstos.
- Disponibilidad de horarios.
- Conocimiento de los docentes.
- Número de asistentes.
- Aplicación laboral futura.

Por otro lado, la evaluación al alumnado se desarrollará en primer lugar al final de cada sesión mediante diferentes técnicas como, por ejemplo: test, preguntas cortas y/o Kahoot. Por otra parte, se realizará de nuevo en la última sesión el test pre-taller enviado a los alumnos antes del inicio de los talleres.

## Evaluación de los resultados

La evaluación de los resultados del taller da comienzo con el test pre-taller que se realiza a los alumnos previamente al inicio de las sesiones, con el objetivo de localizar cuales son los conocimientos iniciales de los alumnos sobre el tema, los resultados del mismo se plasmaran de la siguiente manera:

| Tabla de respuestas cuestionario Pre-Taller I |                                                                                                                  |                        |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Pregunta                                      | Respuestas correctas                                                                                             | Respuestas incorrectas |
| 1                                             |                                                                                                                  |                        |
| 2                                             |                                                                                                                  |                        |
| 3                                             |                                                                                                                  |                        |
| 4                                             |                                                                                                                  |                        |
| 5                                             |                                                                                                                  |                        |
| 6                                             |                                                                                                                  |                        |
| 7                                             |                                                                                                                  |                        |
| 8                                             |                                                                                                                  |                        |
| 9                                             |                                                                                                                  |                        |
| 10                                            |                                                                                                                  |                        |
| 11                                            | Porcentaje de alumnos que han sido capaces de llevar a cabo una resolución completa y correcta de esta pregunta. |                        |

**Tabla 22:** Respuestas cuestionario pre-taller, elaboración propia.

Durante las sesiones se han realizado una serie de pruebas por las cuales los docentes han sido capaces de conocer los conocimientos adquiridos por los alumnos durante las mismas, ya que estas han sido realizadas tras la finalización de cada una de las sesiones.

Además, en la última sesión del proyecto se ha vuelto a llevar a cabo la resolución del mismo cuestionario pre-taller, con el objetivo de localizar los conocimientos finales obtenidos por los alumnos con el proyecto, plasmando los resultados de igual manera:

| Tabla de respuestas cuestionario Post-Taller II |                                                                                                                  |                        |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Pregunta                                        | Respuestas correctas                                                                                             | Respuestas incorrectas |
| 1                                               |                                                                                                                  |                        |
| 2                                               |                                                                                                                  |                        |
| 3                                               |                                                                                                                  |                        |
| 4                                               |                                                                                                                  |                        |
| 5                                               |                                                                                                                  |                        |
| 6                                               |                                                                                                                  |                        |
| 7                                               |                                                                                                                  |                        |
| 8                                               |                                                                                                                  |                        |
| 9                                               |                                                                                                                  |                        |
| 10                                              |                                                                                                                  |                        |
| 11                                              | Porcentaje de alumnos que han sido capaces de llevar a cabo una resolución completa y correcta de esta pregunta. |                        |

**Tabla 23:** Respuestas cuestionario pre-taller realizado tras finalización del proyecto, elaboración propia.

### **Limitaciones**

Durante el desarrollo de este proyecto “La agresión NO es comprensión” han ido apareciendo pequeñas limitaciones de importancia a tener en cuenta.

1. Dificultad para llevar a cabo el contacto inicial de manera presencial con el director de la escuela.
2. Dificultad para disposición de horarios lo más adaptado posible a todos los alumnos, para facilitar el acceso.
3. Reciprocidad en las dinámicas variable durante las sesiones por parte del alumnado.

## **Conclusiones**

Tras una exhaustiva búsqueda bibliográfica en diferentes fuentes científicas he llegado a la conclusión de que las agresiones a los profesionales sanitarios son un problema en creciente auge en los últimos años, además de un factor que origina problemas de salud mental en los propios profesionales sanitarios. Es significativamente llamativo como, pese a la regulación legal existente, nuestros profesionales sanitarios han normalizado tanto este tipo de situaciones, que de manera general no se notifican, en la mayoría de las situaciones por el motivo de falta de confianza en una repercusión real para el agresor.

Pese a esto el fin del proyecto "La agresión NO es la solución" se basa en que los futuros profesionales sanitarios, ante el creciente auge de estas situaciones violentas hacia su persona durante el ejercicio de su profesión, conozcan como pueden actuar ante las mismas, así como las herramientas y/o figuras tanto internas del hospital como externas con las que pueden contar y lo más importante, que sepan controlar sus sentimientos y emociones en estas situaciones intentando evitar problemas futuros.

La realidad percibida tras la realización del proyecto es que existe un escaso conocimiento, así como una escasa formación en base al tema en cuestión, la mayoría de los alumnos desconocían cuales eran los miembros dentro del hospital de los que podían disponer y poner en conocimiento una agresión sufrida, existiendo aún mucho más desconocimiento de las figuras externas de las que disponen como podría ser el caso del interlocutor policial sanitario.

El objetivo por lo tanto con el que se ha realizado este proyecto es hacer ver la falta de conocimiento de los sanitarios ante el tema en cuestión, para después visualizar también la importancia de la formación de los sanitarios en estos temas por su propia seguridad y su propio bienestar laboral y personal.

## 6. Bibliografía

Agresiones en centros sanitarios. (2020, June 18). Asepeyo Prevención. <https://prevencion.asepeyo.es/documento/agresiones-en-centros-sanitarios/>

A.I. De Juan-Mazuelas et al. Agresiones a profesionales sanitarios: tratamiento a partir de la reforma del Código Penal de 2015 de las lesiones y las antiguas faltas. Rev. Esp Med Legal.

Arimany-Manso, J., Clos-Masó, D., & Gómez-Durán, E. L. (2016). Sobre las agresiones a profesionales sanitarios. Atención Primaria, 48(3), 147.

Aspera-Campos, T., Hernández-Carranco, R. G., Gutiérrez-Barrera, A. D. T., & Quintero-Valle, L. M. (2020). Violencia contra el personal de salud antes y durante la contingencia sanitaria COVID-19 [Violence against health personnel before and during the health contingency COVID-19]. Revista médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 58(Supl 2), S134–S143. <https://doi.org/10.24875/RMIMSS.M20000125>

Bernaldo de Quirós M. Análisis psicosocial de las agresiones a los profesionales de los servicios de urgencias y emergencias del summa-112 de la Comunidad de Madrid. Universidad Complutense de Madrid. 2011. Retrieved from [https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?path=1077073](https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1077073)

Bernaldo-De-Quirós M, Cerdeira JC, Gómez MM, Piccini AT, Crespo M, Labrador FJ. Agresiones a los profesionales de las urgencias extrahospitalarias de la Comunidad de Madrid. Diferencias entre los servicios de urgencias y los de emergencias. Emergencias. 2014;26:171-178 Retrieved from <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/ibc-124396>

Bernaldo de Quirós M. Análisis psicosocial de las agresiones a los profesionales de los servicios de urgencias y emergencias del summa-112 de la Comunidad de Madrid. Universidad Complutense de Madrid. 2011. Retrieved from [https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?path=1077073](https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1077073)

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO. Boe.Es. Retrieved January 19, 2023, from <https://www.boe.es/boe/dias/2015/12/10/pdfs/BOE-S-2015-295.pdf>

Canillas Alberdi, J., Gómez García, P., & Suarez Caballero, B. J. (2020). Impacto psicosocial en personal sanitario víctima de agresiones por parte de la ciudadanía: Una revisión sistemática. Retrieved

from [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2020000200100](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2020000200100)

Cannavò, M., La Torre, F., Sestili, C., La Torre, G. y Fioravanti, M. (2019). La violencia relacionada con el trabajo como predictor de estrés y trastornos correlacionados en los profesionales de la salud del departamento de emergencias. *La Clínica terapéutica*, 170(2), E110–E123. <https://doi.org/10.7417/CT.2019.2120>

Cantera, L. M., Cervantes, G., & Blanch, J. M. (2008). Violencia ocupacional: el caso de los profesionales sanitarios. *Papeles del psicólogo*, 29(1), 49-58.

Cervantes Ortega, G., Cantera Espinosa, L., & Blanch Ribas, J. M. (2008). Violencia hacia profesionales de la salud en su lugar de trabajo. Incidentes violentos notificados por internet en Catalunya entre 2005 y 2007: resultados de un estudio piloto. *Arch. prev. riesgos labor.*(Ed. impr.), 14-19.

Consejo Internacional de Enfermeras. (2009). Prevención y gestión de la violencia en el lugar de trabajo.

Ferri, P., Stifani, S., Accoto, A., Bonetti, L., Rubbi, I., & Di Lorenzo, R. (2020). Violence Aginaste Nurses in the Triage Area: A Mixed-Methods Study. *Journal of emergency nursing*, 46(3), 384–397. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.jen.2020.02.013>

García Gómez. Juan Julián. (2022). Informe de agresiones a profesionales del Sistema nacional de salud 2021 ., 43. Retrieved from [https://www.consejogeneralenfermeria.org/images/pdfs/Informe\\_agresiones\\_a\\_profesionales\\_del\\_Sistema\\_Nacional\\_Salud\\_2021.pdf](https://www.consejogeneralenfermeria.org/images/pdfs/Informe_agresiones_a_profesionales_del_Sistema_Nacional_Salud_2021.pdf)

Gob.Es. Retrieved January 19, 2023, from <https://www.sanidad.gob.es/areas/profesionesSanitarias/agresiones/docs/ResumenEjecutivo2021.pdf>

Gómez Romero, M. R., Tous Pallarés, J., Martín Baena, D., & Ferrer Ferrándiz, E. (2017). Estudio retrospectivo sobre las agresiones a profesionales registradas durante el decenio 2005-2014 en un área de salud de la Comunidad Valenciana. *Enferm Trab*, 7, 88-96.



Gutiérrez, L., Hernández, M., & Molina, L. (2016). Agresiones externas al personal sanitario de un servicio público de salud (2008-2012). *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 19(3), 166-174.

Hernández García, S. (2018). Estudio sobre agresiones al personal sanitario.

Informe de agresiones a profesionales del Sistema Nacional de Salud. 2019-2020 - Sociedad y bienestar - Informes de interés - Más información - Portal de la Transparencia de la Administración del Estado. España - Inicio. (n.d.). *Gob.es*. Retrieved January 19, 2023, from [https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia\\_Home/index/MasInformacion/Informes-de-interes/Sociedad\\_y\\_bienestar/agresionesaprofesionalesSNS.092021.html?imprimir=1](https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia_Home/index/MasInformacion/Informes-de-interes/Sociedad_y_bienestar/agresionesaprofesionalesSNS.092021.html?imprimir=1)

Instrucción De La Jefatura Central Para El Cumplimiento De La Instrucción 3/2017 SES, Sobre Medidas Policiales a Adoptar Frente a Agresiones a Profesionales De La Salud, 12 (2017). [Instrucción 3 2017 de la Secretaría de Estado de Seguridad sobre medidas policiales a adoptar frente a agresiones a profesionales de la salud.pdf](#)

Mancebo Ruiz de Azúa, A. (2020). Agresiones a profesionales de enfermería en el ámbito asistencial: medidas de prevención.

Marinas-Sanz, R., Martínez-Jarreta, B., Bolea, M., & Casalod, Y. (2016). Las agresiones a profesionales sanitarios en España: análisis tras la reciente modificación del Código Penal (No. ART-2016-97530).

Martínez León, M. M., Queipo Burón, D., Martínez León, C., & Torres Martín, H. (2010). Aspectos médico-legales de las agresiones al personal sanitario y su consideración como delito de atentado. *Sideme*, (5), 1-11.

Mora, A. U. (2019). La respuesta del Derecho Penal y Administrativo frente a las agresiones a profesionales sanitarios en España. *Revista Española de Medicina Legal*, 45(1), 23-28.

Moser, G. (1992). *La Agresión* (Vol. 13). Publicaciones Cruz O., SA.

Muñoz-Pascual, J. C., Delgado de Mendoza, B., Romero-Ruiz, A., Bermúdez-Luque, J. C., & Cabrera-Cobos, F. (2008). Agresiones al personal de los servicios de salud. *Enfermería docente*, 89, 15-17.

Niu SF, Kuo SF, Tsai HT, Kao CC, Traynor V, Chou KR. (2019). Prevalence of workplace violent episodes experienced by nurses in acute psychiatric settings, 14(1), 1-13.

Pekurinen, V., Välimäki, M., Virtanen, M., Kivimäki, M., & Vahtera, J. (2019). Work Stress and Satisfaction with Leadership Among Nurses Encountering Patient Aggression in Psychiatric Care: A Cross-Sectional Survey Study. *Administration and policy in mental health*, 46(3), 368–379. <https://doi.org/10.1007/s10488-018-00919-6>.

Pich, J. V., Kable, A., & Hazelton, M. (2017). Antecedents and precipitants of patient-related violence in the emergency department: Results from the Australian VENT Study (Violence in Emergency Nursing and Triage). *Australasian emergency nursing journal: AENJ*, 20(3), 107–113.

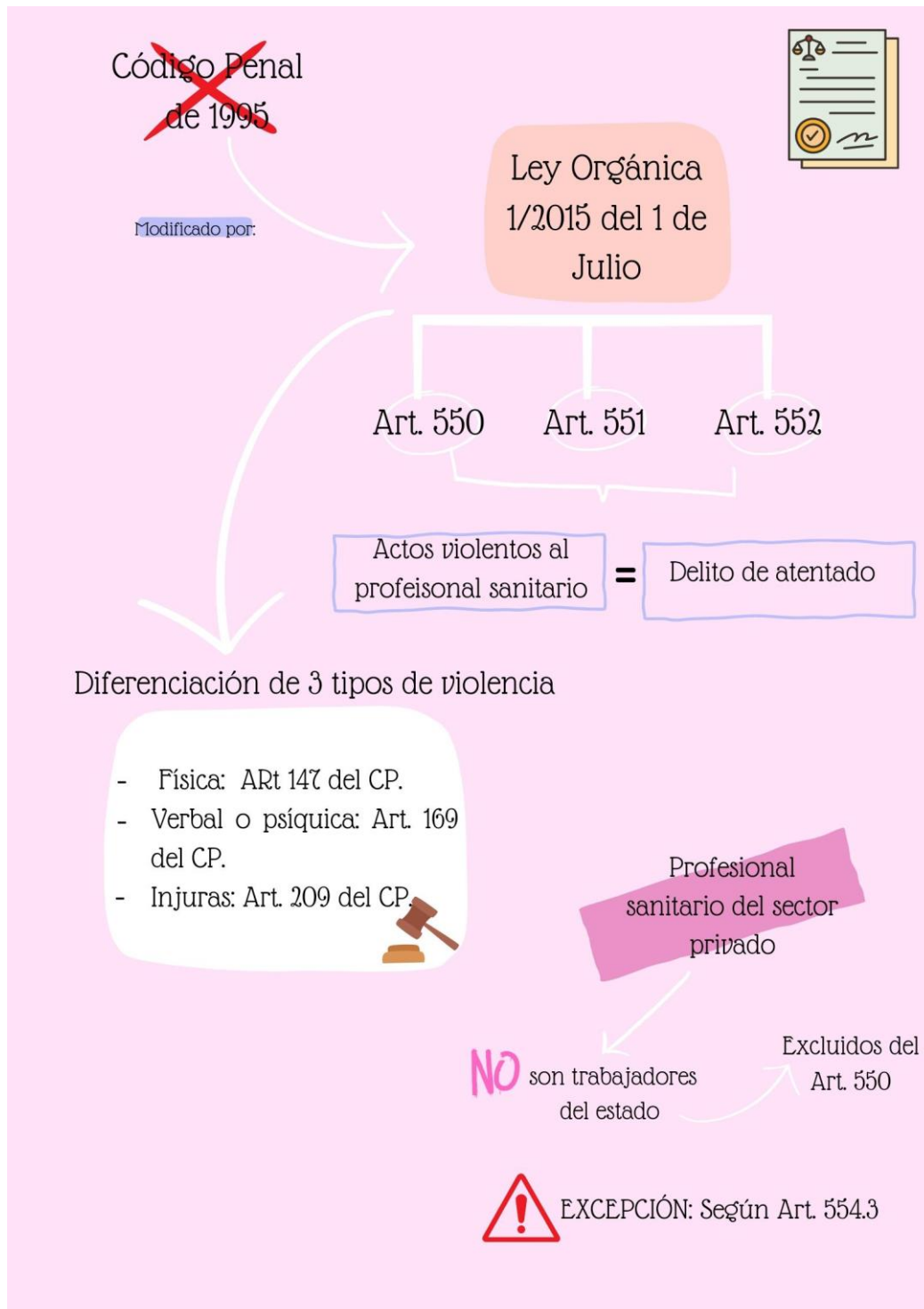
Serrano Vicente, M. I., Fernández Rodrigo, M. T., Satústegui Dordá, P. J., & Urcola Pardo, F. (2020). Agresiones a profesionales del sector sanitario en España, revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 93, e201910097.

Winstanley S, Whittington R. Aggression towards health care staff in a UK general hospital: variation among professions. *J Clin Nurs*. 2004;13: 3-10 Retrieved from [Aggression towards health care staff in a UK general hospital: variation among professions and departments - PubMed \(nih.gov\)](#).

Yancán Mayorca, I. A., García Lucena, S., Cortés Martínez, M. E., & Méndez Lucerna, M. Á. (2013). Violencia contra trabajadores sanitarios en un hospital de Andalucía, ¿Por qué hay agresiones no registradas? Retrieved from [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2013000200005](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2013000200005)

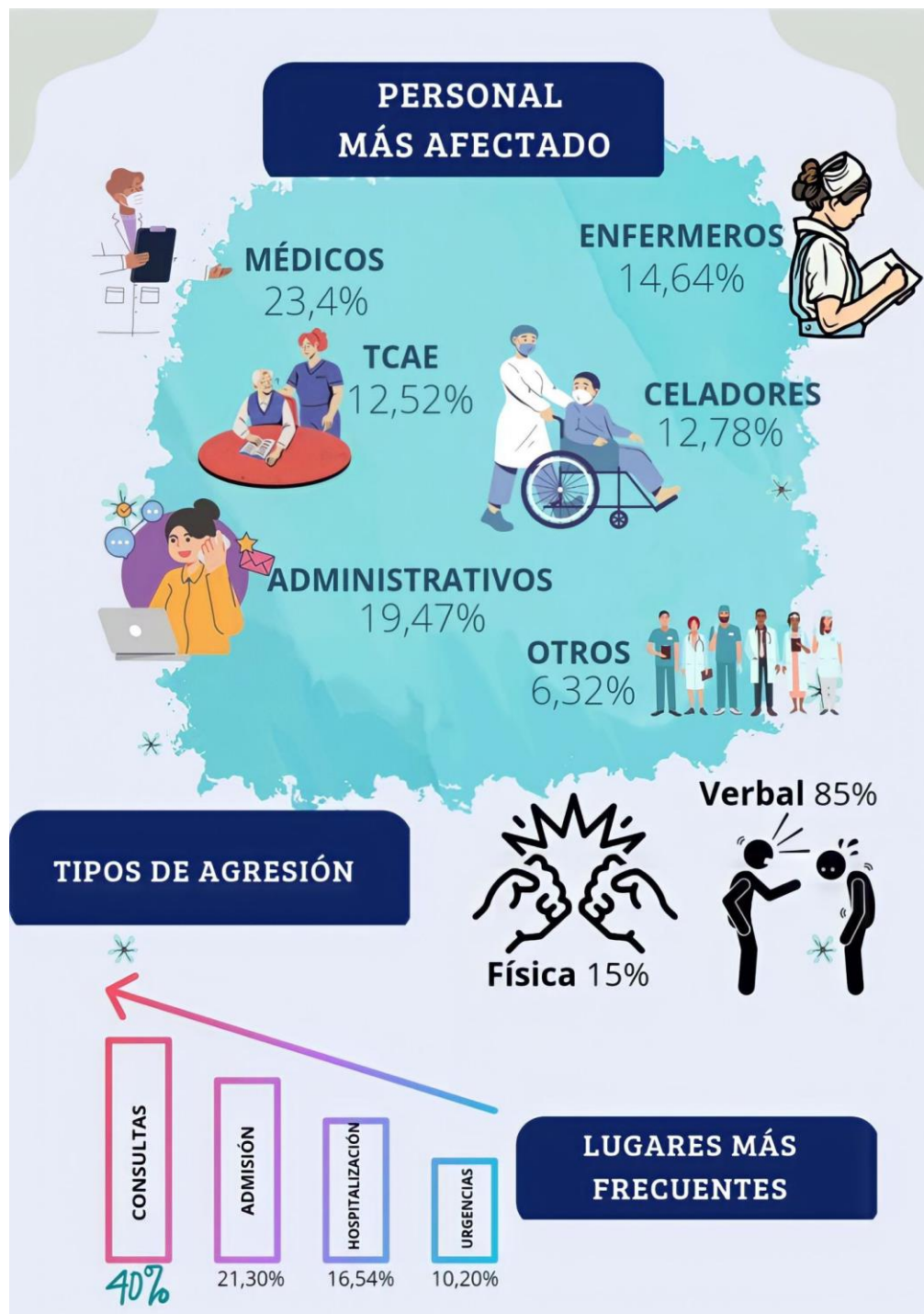
## **Anexos**

## Anexo 1



**Anexo 1: Resumen de la Ley Orgánica 1/2015 del 1 de julio.** Elaboración propia a partir de: Hernández García, S. (2018). *Estudio sobre agresiones al personal sanitario*.

## Anexo 2



**Anexo 2: Recuento y diferenciación de las agresiones en el año 2021.** Elaboración propia a partir de: García Gómez. Juan Julián. (2022). Informe de agresiones a profesionales del Sistema nacional de salud 2021., 43. Retrieved from [https://www.consejogeneralenfermeria.org/images/pdfs/Informe\\_agresiones\\_a\\_profesionales\\_del\\_Sistema\\_Nacional\\_Salud\\_2021.pdf](https://www.consejogeneralenfermeria.org/images/pdfs/Informe_agresiones_a_profesionales_del_Sistema_Nacional_Salud_2021.pdf)

## **Anexo 3**

### **Hoja de presentación del proyecto**

Es un gusto presentarme, mi nombre es María Enamorado González. Me dirijo a ustedes ya que me encuentro inmersa en la realización de un proyecto llamado “La agresión NO es solución”, el cual estaría interesada en abordar con los alumnos de cuarto de Enfermería de la Escuela de Enfermería y Fisioterapia San Juan de Dios.

El fin de este proyecto sería llevar a cabo una formación a estos alumnos que están a punto de graduarse y comenzar a ejercer sobre un tema cada vez en más auge como es la agresión en el medio laboral sanitario. Primariamente se evaluarán los conocimientos de estos en base al tema, a través de la elaboración de un cuestionario anónimo que se realizará la semana previa al comienzo del curso, que se abrirá el lunes de esa semana y se podrá realizar hasta el miércoles de la misma semana de manera online. Los resultados obtenidos nos guiarán y ayudarán a saber en qué grado conocen estos futuros profesionales el tema en cuestión. Es importante recalcar de nuevo que los resultados serán totalmente anónimos y que su único uso será para el proyecto de manera orientativa.

Tras la realización del cuestionario y la firma del consentimiento necesario para la realización de dicha actividad se dará paso al desarrollo del proyecto educativo en sí mismo, llevando a cabo 4 sesiones con un total de 6 horas, en las que se trabajarán distintos elementos en lo que a las agresiones respecta, con el fin de la mejora de los conocimientos y las destrezas de los estudiantes en base al tema.

Muchas gracias de antemano por su colaboración

María Enamorado González.



**Anexo 3: Hoja de presentación del proyecto.**

## Anexo 4

# LA AGRESIÓN NO ES SOLUCIÓN

## TALLER DE FORMACIÓN SOBRE AGRESIONES SANITARIAS

**¿PUEDO IR?:**

- Si eres alumno de 4º de Enfermería de la Escuela San Juan de Dios aquí tienes tu invitación.

**¿CUANDO?**

- Durante los cuatro primeros Lunes de Marzo.

**¿QUE HE DE LLEVAR?**

- Solamente ganas de aprender.

Rogamos recoger consentimiento en secretaría de manera previa a la sesión.

Para más información:  
saludesvida@hotmail.com

También estamos disponibles en Whatsapp:  
634789900

**TE ESPERAMOS!!!**

Anexo 4: Folleto divulgativo del proyecto

## **Anexo 5**

### **Consentimiento informado a cumplimentar**

El proyecto "La agresión NO es solución" se desea impartir con el fin de conocer y ampliar los conocimientos y destrezas de los estudiantes de enfermería, los cuales se encuentren cursando el cuarto año del grado, en base a las agresiones sanitarias, los protocolos de actuación ante las mismas y las figuras externas que ofrecen apoyo en dichos casos. Por ello se ha elaborado un test a realizar de manera previa al taller, con el fin de conocer cuáles son los conocimientos de dichos alumnos en base al tema que se va a tratar.

Estos datos se guardarán de manera totalmente anónima, por lo que no se dará a conocer el nombre de ninguno de los alumnos, y no se utilizarán los mismos con ningún fin diferente al motivo de realización.

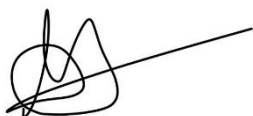
Una vez recibida dicha información garantizo que:

Yo \_\_\_\_\_

Con DNI/NIE \_\_\_\_\_ cual \_\_\_\_\_ en fecha \_\_\_\_\_, siendo mayor de edad y garantizando haber recibido y comprendido toda la información del documento en cuestión, otorgo mi consentimiento de participación en el proyecto.

Firmado:

Un cordial saludo, María Enamorado González





## **Anexo 6**

### **Solicitud de inscripción al taller**

Taller "La agresión NO es solución".

Taller: **La agresión NO es solución.**

Duración: **4 sesiones durante los cuatro primeros Lunes de Marzo.**

Lugar: **Escuela de Enfermería y Fisioterapia San Juan de Dios, Aula 1.5.**

Horario: **Lunes (Mañana): 9:00/11:00 – Lunes (Mañana): 11:30/13:30**

**Lunes (Tarde): 16:00/18:00 -- Lunes (Tarde): 18:30/20:30**

Yo \_\_\_\_\_  
con DNI/otro \_\_\_\_\_ cual \_\_\_\_\_ en fecha \_\_\_\_\_,  
con e-mail \_\_\_\_\_ confirmo la inscripción y por lo  
tanto la asistencia en el taller con preferencia de turno:

☐ Lunes (Mañana): 9:00/11:00.

☐ Lunes (Mañana): 11:30/13:30.

☐ Lunes (Tarde): 16:00/18:00.

☐ Lunes (Tarde): 18:30/20:30.

Firmado:

María Enamorado González



**Anexo 6: Solicitud de inscripción.**

## **Anexo 7**

### **Confirmación de petición de horario**

Taller "La agresión NO es solución".

Taller: **La agresión NO es solución.**

Duración: **4 sesiones durante los cuatro primeros Lunes de Marzo.**

Lugar: **Escuela de Enfermería y Fisioterapia San Juan de Dios, Aula 1.5.**

Horario: **Lunes (Mañana): 9:00/11:00 – Lunes (Mañana): 11:30/13:30**

**Lunes (Tarde): 16:00/18:00 -- Lunes (Tarde): 18:30/20:30**

Sr/Sra. \_\_\_\_\_

ha sido aceptada en el proyecto "Agresión no es comprensión" con horario de:

☐

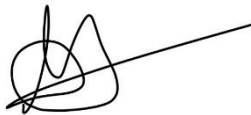
☐ Lunes (Mañana): 9:00/11:00.

☐ Lunes (Mañana): 11:30/13:30.

☐ Lunes (Tarde): 16:00/18:00.

☐ Lunes (Tarde): 18:30/20:30.

María Enamorado González.



**Anexo 7: Confirmación de la solicitud de horario.**

## Anexo 8



# LA AGRESIÓN NO ES SOLUCIÓN

### LUNES 6 DE MARZO

SESIÓN 1  1 H Y 30 MIN.

- ¿Que es una agresión?
- Tipos de agresiones.
- Agresiones en sanitarios.
- Factores de riesgos a la agresión.

### LUNES 13 DE MARZO

SESIÓN 2  1 H.

- ¿Que es un protocolo de actuación?
- Rasgos generales.
- Comisión específica.
- Registro de agresiones.

### LUNES 20 DE MARZO

SESIÓN 3  1 H Y 15 MIN .

- ¿Que es el interlocutor policial sanitario?
- ¿Quienes son?.
- ¿Cuales son sus funciones?

### LUNES 27 DE MARZO

SESIÓN 4  1 H Y 30 MIN .

- ¿Como gestiono una agresión emocionalmente?
- Puesta en común.
- Cierre final.



El objetivo de este proyecto es dar a conocer a los alumnos de 4º de enfermería, los cuales en nada serán personal sanitario, todo lo necesario en cuanto a agresiones en el mundo laboral.



**Cuestionario Pre-Taller proyecto**  
**"La agresión no es solución"**

Este cuestionario esta realizado con el objetivo de concretar cuales son los conocimientos del alumnado en base a las agresiones sanitarias, por lo que no cuenta con ningún valor cuantitativo, simplemente tendrá valor informativo. Las respuestas y datos obtenidos en este cuestionario serán totalmente anónimos, y no se utilizarán con ningún uso diferente al taller o no autorizado.

- El error o fallo de cualquiera de las preguntas no tiene ningún tipo de penalización.
- Las preguntas cuentan con tres opciones de respuesta de entre las cuales solo una es válida.
- El alumno deberá escribir en el hueco de "Respuesta correcta" la letra de la opción que elija como correcta.

**1. Indica la definición correcta de agresión física:**

- a. Según el Boletín Oficial del Estado número 295 del 10 de diciembre de 2015, se define agresión física como "Coacciones, que de acuerdo con el Código Penal consisten en impedir a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe, o le compele a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto. Está tipificado como delito. "
- b. Según el Boletín Oficial del Estado número 295 del 10 de diciembre de 2015, se define agresión física como "Lesiones, suponen el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos y/o psicológicos y que podrán ser constitutivas de delito atendiendo a su gravedad. "

**c. Ambas son correctas**

Respuesta correcta\_\_\_\_\_

**2. Señala la afirmación correcta**

- a. Las agresiones físicas son más habituales en el ambiente intrahospitalario que en el extrahospitalario.
- b. Las agresiones físicas son más habituales en el ambiente extrahospitalario que en el intrahospitalario.**

- c. No existe una diferencia significativa entre las agresiones físicas sufridas en el ámbito extrahospitalario con respecto el intrahospitalario.

Respuesta correcta\_\_\_\_\_

**3. ¿Qué colectivo sanitario es fue en 2021 el más agredido?**

- a. Médicos.
- b. Enfermeros.
- c. Administrativos

Respuesta correcta\_\_\_\_\_

**4. En que consiste la figura del interlocutor policial sanitario.**

- a. Se trata de una figura dentro de la policía nacional, encargada de hacer una visita anual al hospital con el objetivo de asegurar que el hospital cuenta con los recursos y las medidas adecuadas para dar una asistencia de calidad.
- b. Se trata de la figura dentro de la policía nacional que se establecen los protocolos a seguir frente a las agresiones en profesionales de la salud.
- c. No existe la figura del interlocutor policial sanitario.

Respuesta correcta\_\_\_\_\_

**5. El 40% de las agresiones se dan en:**

- a. Consultas hospitalarias.
- b. Urgencias.
- c. Extrahospitalaria

Respuesta correcta\_\_\_\_\_

**6.Cuál de estas no es una función del interlocutor policial sanitario:**

- a. Llevar a cabo un registro que se actualizará semestralmente, de todos los Centros Médicos que se encuentren en su demarcación.
- b. Obtención de información en caso de darse el delito.
- c. Ambas son correctas.

Respuesta correcta\_\_\_\_\_

**7. El grupo de edad más vulnerable a sufrir agresión es:**

- a. De 35 a 55 años.
- b. De 20 a 30 años.
- c. De 50 a 65 años.

Respuesta correcta\_\_\_\_\_

**8. Cual de estos elementos no es información mínima que ha de incluir el registro de una agresión:**

- a. Identificación del agredido.
- b. Tipo de agresión.
- c. Estado psicológico del paciente.

Respuesta correcta\_\_\_\_\_

**9. La reincidencia de los agresores en 2021 fue del:**

- a. 19%.
- b. 5%.
- c. 20%.

Respuesta correcta\_\_\_\_\_

**10. Cuál de estas afirmaciones de la comisión específica es correcta:**

- a. Es la encargada de la investigación y el análisis de los incidentes de agresiones en el hospital.
- b. Está compuesta por directivos médicos y enfermeros entre otros trabajadores.
- c. Ambas son correctas.

Respuesta correcta\_\_\_\_\_

### 11. Caso a rellenar:

Ramón tiene a su padre ingresado en la unidad de cardiología del Hospital provincial de Murcia. Su padre padece de hipotensiones bastante severas que hacen que el mismo llegue a perder el conocimiento. Esto ha llevado al padre de Ramón a ingresar esta mañana en el hospital después de una hipotensión severa a primera hora del día, desde entonces solo ha pasado el médico una vez y Ramón está bastante agobiado, lleva varios minutos en el control de enfermería alzando la voz a una de las enfermeras, acompañando el alzamiento de voz de algún insulto, además el mismo, amenaza de manera violenta con llegar a más que palabras si el médico no aparece pronto.

Tras este incidente como enfermero ¿A que figura dentro del hospital le comentarías la situación? ¿Y si quisieras denunciar con que figura policial te pondrías en contacto? ¿Qué elementos deberías de incluir necesariamente en el informe de registro de agresión?

Su respuesta:

**Anexo 8: Folleto completo de actividades de la sesión y test pre-taller.**

**Anexo 9**

| Hoja de asistencia |        |           |       |
|--------------------|--------|-----------|-------|
|                    | Nombre | Apellidos | Firma |
| 1                  |        |           |       |
| 2                  |        |           |       |
| 3                  |        |           |       |
| 4                  |        |           |       |
| 5                  |        |           |       |
| 6                  |        |           |       |
| 7                  |        |           |       |
| 8                  |        |           |       |



|    |  |  |  |
|----|--|--|--|
| 9  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |
| 11 |  |  |  |
| 12 |  |  |  |
| 13 |  |  |  |
| 14 |  |  |  |
| 15 |  |  |  |
| 16 |  |  |  |
| 17 |  |  |  |
| 18 |  |  |  |

|    |  |  |  |
|----|--|--|--|
| 19 |  |  |  |
| 20 |  |  |  |
| 21 |  |  |  |
| 22 |  |  |  |
| 23 |  |  |  |
| 24 |  |  |  |
| 25 |  |  |  |

**Anexo 9: Hoja de asistencia.**

## **Anexo 10**

Tras la realización de los talleres del proyecto "La agresión NO es la solución", le agradecemos la resolución de la siguiente encuesta con fines de mejora y de desarrollo.

Teniendo en cuenta que 5 es lo máximo y 1 es lo mínimo marque una X en los siguientes ítems:

| Proyecto "La agresión NO es la solución"                                             |   |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|                                                                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Grado en el que se han cumplido sus expectativas con respecto al taller              |   |   |   |   |   |
| Evalué la claridad del contenido, lenguaje y explicación                             |   |   |   |   |   |
| Evalué su grado de conformidad con la duración de las sesiones                       |   |   |   |   |   |
| Evalué su grado de conformidad con la cantidad de sesiones                           |   |   |   |   |   |
| Evalué los medios utilizados (PowerPoint, Kahoot, presentaciones, didácticas...)     |   |   |   |   |   |
| Evalué su grado de conformidad con respecto a la oferta y disponibilidad de horarios |   |   |   |   |   |
| Evalué en que grado se han cumplido los horarios previstos                           |   |   |   |   |   |
| Evalué el conocimiento por parte de los docentes que han impartido la sesión         |   |   |   |   |   |
| Evalué si el número de asistentes a la sesión ha sido el indicado                    |   |   |   |   |   |
| Evalué que grado de utilidad tiene o tendrá este taller en su ejercicio laboral.     |   |   |   |   |   |

Observaciones:

**Anexo 10:** Encuesta de satisfacción.

