

Guia de prevenció de riscos laborals: professionals del treball social



UGT.cat

**Guia de prevenció de
riscos laborals: professionals
del treball social**

Edició:

UGT de Catalunya
Any 2026

Elaboració i redacció:

SePrA:
Roser Martí
Sofia López
Guillermina Martín
Edgar Batlle

Coordinadors del grup de treball:

M. Carmen Márquez
F. Xavier Borrajo

Grup de treball:

Marta Romera
Vivian Oliver
Manoly Huertas
Loli Muñoz
Antonio Olmo
Gemma Gámez
Pilar Sanz
Azahara Vidal
Jordi Julià
Fernando Cobano
Pilar González

Fotografies i il·lustracions:

Magnific

Correcció de textos:

SePrA

Disseny i maquetació:

Manera Estudi

Impressió:

Impremta Pagès

Dipòsit legal:

B 16722-2026

Atès que és un sector
altament feminitzat, en
aquesta guia s'empra
principalment el femení
genèric.

Amb el suport de:

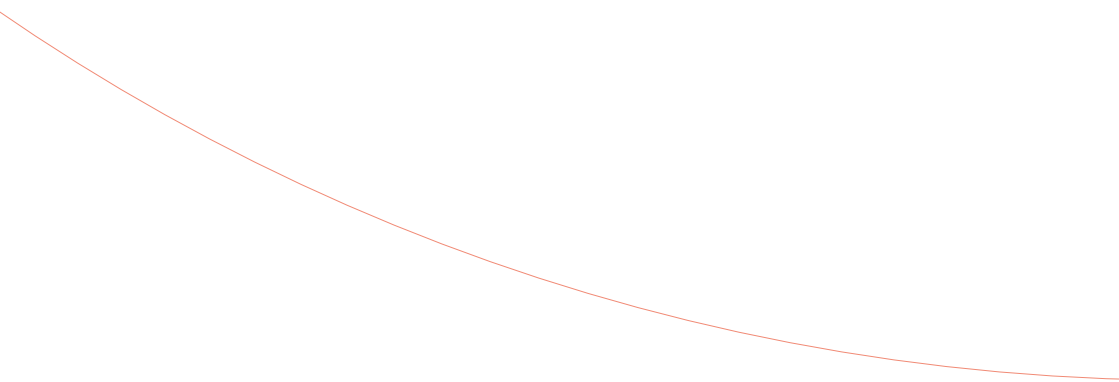


a la feina



**Generalitat
de Catalunya**

Guia de prevenció de riscos laborals: professionals del treball social



Taula de continguts

Presentació	7
Introducció	9
Marc normatiu aplicable	12
▪ Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals	13
▪ Reial decret 39/1997. Reglament dels serveis de prevenció	13
▪ Altres normatives de referència	14
Àmbit d'aplicació	19
▪ Dades de sinistralitat laboral	22
Gestió preventiva	24
▪ Pla de Prevenció de Riscos Laborals	25
▪ Avaluació de Riscos i planificació de mesures	27
▪ Avaluació de riscos psicosocials	30
▪ Avaluacions de riscos en domicilis particulars	31
▪ Avaluacions de persones amb especial sensibilitat	32
▪ Adaptació dels llocs de treball	34
▪ Investigació d'accidents	34
▪ Informació, formació, consulta i participació	36
▪ Procediments del sistema de gestió de riscos laborals	37
▪ Protocols	39
▪ El cicle preventiu: seguiment i millora contínua	42

Riscos psicosocials	44
▪ Identificació	45
▪ Mesures preventives	51
▪ Indicadors de seguiment	58
Violència externa	59
▪ Identificació	60
▪ Mesures preventives	64
▪ Actuació davant d'agressions	71
▪ Indicadors de seguiment	74
Riscos ergonòmics	77
▪ Identificació	78
▪ Mesures preventives	83
▪ Indicadors de seguiment	88
Desplaçaments laborals	89
▪ Identificació	89
▪ Mesures preventives	92
▪ Indicadors de seguiment	96
Riscos higiènic	98
▪ Identificació	98
▪ Mesures preventives	101
▪ Indicadors de seguiment	105
Espais de treball	106
▪ Identificació	106
▪ Mesures preventives	108
Medicina del treball i Vigilància de la Salut	120
Drets i participació	126

Presentació

Tens a les mans la Guia de prevenció de riscos laborals dels serveis socials de Catalunya, una eina impulsada per la UGT de Catalunya amb la voluntat de defensar i reforçar la salut, la seguretat, la dignitat professional i les condicions laborals de totes les persones que treballen en el sistema català de serveis socials.

Els serveis socials constitueixen un dels pilars fonamentals de l'estat del benestar i desenvolupen una funció essencial per garantir els drets socials, la cohesió comunitària i l'atenció a les persones en situació de vulnerabilitat. Tanmateix, malgrat la importància estratègica que tenen dins la societat, les professionals del sector continuen treballant massa sovint sota unes condicions marcades per la sobrecàrrega assistencial, la insuficiència de recursos, la pressió emocional sostinguda, la precarització organitzativa i una manca històrica de reconeixement institucional i social.

Des de la UGT considerem que la prevenció de riscos laborals als serveis socials no es pot abordar des d'una mirada genèrica o merament administrativa. És imprescindible entendre la realitat concreta del sector i incorporar-hi una perspectiva preventiva adaptada a les condicions reals de treball que afronten diàriament els equips professionals.

Les treballadores dels serveis socials intervenen en contextos d'alta complexitat humana i social: pobresa, exclusió residencial, dependència, desemparament infantil, violències masclistes, salut mental, soledat no volguda, emergències socials o situacions de conflicte familiar i comunitari. Aquesta realitat comporta una exposició constant a riscos psicosocials, ergonòmics, biològics i organitzatius, així com a situacions d'agressivitat, amenaces o violència externa que han estat normalitzades o invisibilitzades.

La UGT considera especialment preocupant la cronificació de la sobrecàrrega estructural de treball en molts serveis socials del país. En nombrosos equips professionals es gestionen volums d'expedients absolutament incompatibles amb una atenció adequada i amb la protecció efectiva de la salut laboral. La realitat de professionals que assumeixen centenars de casos o situacions extremes no només deteriora la qualitat del servei públic, sinó que constitueix un factor de risc laboral evident que cal abordar des de les polítiques preventives i organitzatives.

Aquesta realitat afecta un sector altament feminitzat. Les càrregues emocionals del sector, les dificultats de conciliació, la infravaloració professional o les desigualtats en l'accés a llocs de responsabilitat i comandament continuen presents en molts equips i organitzacions.

Per aquesta raó, la guia incorpora la necessitat d'aplicar una perspectiva de gènere real en la identificació, l'avaluació i la prevenció dels riscos laborals, entenent que la salut laboral no és neutra i que les desigualtats també impacten directament sobre les condicions de treball i la salut de les persones.

La UGT defensa el dret de les professionals dels serveis socials a exercir les seves funcions amb dignitat, respecte i reconeixement professional. Unes condicions laborals dignes i segures són inseparables del dret de la ciutadania a rebre uns serveis socials públics suficients i de qualitat. No és possible oferir una atenció adequada sense professionals protegides, reconegudes, formades i dotades dels recursos necessaris per desenvolupar la seva tasca amb garanties.

Aquesta guia pretén oferir orientacions útils perquè administracions, entitats i la representació legal i sindical de les persones treballadores i els delegats i delegades de prevenció disposin d'una base tècnica i preventiva adaptada a la realitat dels serveis socials de Catalunya.

La seva elaboració ha estat possible gràcies a la feina de professionals especialitzats en prevenció de riscos laborals (SEPPRA), amb la participació del Gabinet de Seguretat i Salut Laboral i Medi Ambient (GSSLMA) de la UGT – Serveis Públics de Catalunya i de l'Oficina Tècnica de Prevenció de Riscos Laborals de la UGT de Catalunya. També ha comptat amb les aportacions i experiències de professionals dels serveis socials i delegades i delegats de la UGT, que han contribuït a enriquir-ne els continguts des de la realitat diària dels centres i serveis.

Des de la UGT reafirmem el nostre compromís amb la defensa de la salut laboral, la dignitat professional i el reconeixement social dels serveis socials. Aquesta guia vol ser una eina útil per als professionals, els delegats i delegades de prevenció i totes aquelles institucions compromeses amb la millora de les condicions de treball al sector.

Confiem que contribueixi a avançar cap a uns serveis socials més segurs, més saludables, més respectuosos amb les persones treballadores i més capaços de donar resposta a les necessitats socials del conjunt de la ciutadania.

Reyes Solaz García

Secretaria Nacional UGT
de Catalunya-Salut Laboral

José Luis Fernández

Secretari general
UGT-Serveis Públics

Introducció

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, configura el sistema català de serveis socials com un dels pilars fonamentals de l'estat del benestar a Catalunya i estableix el dret de totes les persones a accedir als serveis socials en condicions d'igualtat, universalitat i qualitat. Aquest model situa les persones, les comunitats i la cohesió social al centre de la intervenció pública, consolidant una xarxa de serveis orientada a prevenir situacions de vulnerabilitat, promoure l'autonomia personal i garantir la inclusió social.

Els serveis socials constitueixen, així, un servei públic essencial que desenvolupa una funció clau en la protecció dels drets socials, l'atenció a les necessitats bàsiques i l'acompanyament de persones, famílies i comunitats en situacions de fragilitat, dependència, exclusió o risc social. Aquestes funcions es duen a terme en contextos sovint marcats per una elevada complexitat social, emocional i organitzativa, que poden tenir un impacte directe sobre la salut física i psicosocial dels professionals que hi treballen.

El model català de serveis socials es fonamenta en criteris de proximitat, intervenció comunitària, transversalitat i atenció integral. Els equips professionals desenvolupen la seva activitat en una gran diversitat d'entorns: serveis socials bàsics, serveis especialitzats, centres residencials, serveis d'atenció domiciliària, centres oberts, serveis d'intervenció socioeducativa, recursos per a persones sense llar, serveis per a la infància i l'adolescència, serveis d'atenció a les dones, dispositius d'emergència social, entre molts altres. Aquesta pluralitat de serveis, funcions i espais de treball comporta també una elevada diversitat de riscos laborals que cal identificar, analitzar i prevenir adequadament.

Les transformacions socials, econòmiques i demogràfiques de les darreres dècades han incrementat notablement la pressió sobre el sistema de serveis socials. L'envelliment de la població, l'augment de les desigualtats socials, les situacions de pobresa i exclusió, les violències masclistes, les problemàtiques de salut mental o l'impacte de crisis econòmiques i sanitàries han fet créixer tant la demanda d'atenció com la complexitat de les intervencions professionals.

Aquest context obliga sovint les professionals dels serveis socials a desenvolupar la seva tasca sota una elevada càrrega emocional, amb exigències constants d'atenció, disponibilitat i gestió de situacions de conflicte o patiment social. La intervenció directa amb persones en situació de vulnerabilitat, les tensions derivades de la manca de recursos, la sobrecàrrega assistencial o les dificultats organitzatives poden generar importants riscos psicosocials, així com problemes ergonòmics, riscos biològics, agressions externes o afectacions derivades de la mateixa organització del treball.

A més, el model d'intervenció comunitària i de proximitat impulsat pels serveis socials catalans implica una presència continuada dels professionals en el territori i en els espais quotidians de vida de les persones. Aquesta manera d'intervenir reforça la vinculació amb la comunitat i la capacitat transformadora dels serveis socials, però també pot comportar una exposició més intensa a situacions de tensió social, conflictes comunitaris o desgast emocional derivat de l'acompanyament continuat de situacions de gran complexitat humana.

Malgrat la importància estratègica dels serveis socials dins del sistema de protecció social, la prevenció de riscos laborals en aquest àmbit no sempre ha rebut l'atenció específica que requereixen les seves característiques particulars. En molts casos, les polítiques preventives s'han desenvolupat des d'una perspectiva generalista, insuficient per abordar adequadament la realitat dels diferents serveis, equips professionals i contextos d'intervenció.

La detecció dels riscos laborals als serveis socials no es pot limitar únicament a l'anàlisi individual de cada lloc de treball. És necessari abordar també els factors organitzatius i estructurals que condicionen la salut laboral dels equips: ràtios insuficients, manca de recursos, dèficits de coordinació, infrafinançament, càrrega burocràtica o manca de temps per a la supervisió i el treball comunitari.

Aquests factors no només tenen conseqüències sobre la salut i el benestar de les professionals, sinó que també poden limitar la capacitat dels serveis socials per donar una resposta adequada, accessible i de qualitat a les necessitats de la ciutadania. La defensa d'unes condicions de treball dignes constitueix, per tant, una garantia tant de la protecció de les persones treballadores com de l'eficàcia i la qualitat del servei públic.

Així mateix, cal abordar de manera específica els riscos derivats del treball en solitari, la mobilitat constant, les condicions materials dels equipaments, els riscos ergonòmics i les dificultats derivades de determinats entorns físics o socials d'intervenció.

Cap persona treballadora hauria de normalitzar insults, amenaces, desqualificacions o situacions de violència en l'exercici de la seva feina.

Per aquest motiu, resulta imprescindible que cada administració o institució desenvolupi protocols interns específics orientats a prevenir i gestionar situacions de violència externa, garantir la seguretat en les visites domiciliàries, establir mecanismes de coordinació i suport als professionals i definir procediments clars d'actuació davant incidents o agressions.

La guia incorpora també la necessitat d'integrar la perspectiva de gènere en la prevenció de riscos laborals. Els serveis socials són un sector altament feminitzat i aquesta realitat condiciona tant l'organització del treball com l'exposició als riscos.

Les desigualtats de gènere, la segregació vertical, les dificultats de conciliació, la doble presència o la infravaloració històrica de les professions vinculades als serveis socials són factors que han de formar part de qualsevol anàlisi preventiva rigorosa. Per això, cal incorporar la perspectiva de gènere tant en l'avaluació de riscos com en la planificació preventiva, amb l'objectiu d'identificar possibles situacions de doble exposició o impactes diferenciats sobre la salut laboral de les dones.

Per aquest motiu, aquesta guia neix amb la voluntat d'oferir una eina pràctica, útil i adaptada a la realitat dels serveis socials de Catalunya. El seu objectiu és contribuir a identificar els principals riscos laborals presents al sector i facilitar orientacions preventives que ajudin a millorar les condicions de seguretat i salut de les professionals.

La guia aborda riscos físics, ergonòmics, biològics, organitzatius i especialment psicosocials, atesa la seva incidència creixent en els entorns d'intervenció social. També incorpora recomanacions preventives, bones pràctiques i criteris d'actuació orientats a reforçar la protecció de la salut laboral, promoure entorns de treball saludables i fomentar una cultura preventiva integrada en l'activitat quotidiana dels serveis socials.

La irrupció de noves eines tecnològiques i de la intel·ligència artificial també planteja nous reptes preventius i organitzatius. Aquestes eines poden representar oportunitats per reduir càrrega administrativa, facilitar la formació o millorar processos de gestió, però la seva implantació ha de garantir sempre la protecció de dades, evitar increments de càrrega psicosocial i preservar el criteri professional, l'atenció humana i la qualitat del servei públic.

Cal recordar, però, que qualsevol mesura preventiva ha d'estar sustentada en l'avaluació específica dels riscos de cada lloc de treball i adaptada a les característiques concretes de cada servei, centre o organització, d'acord amb el que estableix la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals.

Des de la UGT considerem imprescindible continuar avançant en la integració real de la prevenció de riscos laborals dins dels serveis socials, reforçant la formació, els recursos humans i materials, la coordinació dels equips i les mesures de protecció necessàries per garantir unes condicions laborals dignes, segures i saludables.

Aquesta guia vol ser una eina al servei dels professionals dels serveis socials, dels delegats i delegades de prevenció i de totes les institucions i organitzacions compromeses amb la millora de la salut laboral al sector.

Estem convençuts que protegir la salut de les persones treballadores és també una condició imprescindible per garantir uns serveis socials públics, comunitàris i de qualitat al servei de la ciutadania.

Marc normatiu aplicable

El marc normatiu que empara aquesta guia es fonamenta principalment en la normativa de prevenció de riscos laborals, que estableix el dret de les persones treballadores a una protecció eficaç de la seva seguretat i salut i l'obligació de les organitzacions d'identificar, avaluar i prevenir els riscos derivats del treball.

La Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals, constitueix la norma bàsica en aquesta matèria, i el Reial decret 39/1997, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció, en desenvolupa els instruments de gestió preventiva, com l'avaluació de riscos, la planificació preventiva, la vigilància de la salut i l'organització dels recursos preventius.

En l'àmbit dels serveis socials, aquesta normativa preventiva s'ha d'interpretar de manera integrada amb la Llei 12/2007, de serveis socials de Catalunya, que configura el sistema català de serveis socials i justifica la necessitat de garantir una organització dels serveis que protegeixi tant les persones usuàries com les professionals que hi intervenen. Aquesta llei no substitueix la normativa de prevenció de riscos laborals, però sí que reforça la necessitat d'adoptar mesures organitzatives, de qualitat i de protecció professional adequades a la complexitat de l'atenció social.

A més, la guia s'ha de completar amb la normativa específica aplicable segons el tipus de risc: riscos biològics, agents químics, equips de protecció individual, llocs de treball, pantalles de visualització, coordinació d'activitats empresarials, igualtat, assetjament, violència externa, desconnexió digital i vigilància de la salut.

En aquest sentit, el marc normatiu no s'ha d'entendre com un bloc tancat, sinó com una base jurídica i tècnica que permet adaptar la prevenció a la realitat dels diferents perfils professionals i entorns d'intervenció dels serveis socials.

Aquesta guia es basa en la normativa de prevenció de riscos laborals i en la legislació de serveis socials, que estableixen el marc per protegir la seguretat i la salut de les professionals del sector.

Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals

La Llei 31/1995 constitueix el marc bàsic de la prevenció de riscos laborals a Espanya i reconeix el dret de totes les persones treballadores a una protecció efectiva de la seva seguretat i salut en el treball.

Estableix els principis generals de l'acció preventiva, les obligacions de l'empresa i els drets de les persones treballadores en matèria d'informació, formació, consulta i participació.

Així mateix, determina l'obligació d'identificar i avaluar els riscos, planificar l'activitat preventiva, adaptar el treball a la persona i prioritzar les mesures de protecció col·lectiva davant les individuals.

Pel que fa a aquesta guia, aquesta llei constitueix la base jurídica per prevenir riscos com la violència externa, els riscos psicosocials, els riscos ergonòmics, biològics o derivats dels desplaçaments i de l'atenció domiciliària, garantint que la protecció de la salut de les professionals formi part de la gestió ordinària dels serveis.

Constitueix la norma bàsica en matèria preventiva i estableix:

- El dret de les persones treballadores a una protecció efectiva.
- L'obligació empresarial de garantir la seguretat i salut.
- Els principis de l'acció preventiva.
- La participació de les persones treballadores.
- L'avaluació i planificació preventiva.

Reial decret 39/1997. Reglament dels serveis de prevenció

Desenvolupa la Llei 31/1995 i estableix els criteris per a l'organització de la prevenció de riscos laborals a les empreses i administracions públiques.

Regula les modalitats d'organització preventiva, el contingut de les avaluacions de riscos, la planificació de l'activitat preventiva, la vigilància de la salut, la formació de les persones treballadores i les funcions dels serveis de prevenció.

En l'àmbit dels serveis socials, constitueix la base per integrar la prevenció en la gestió de les organitzacions, garantint una identificació i avaluació sistemàtica dels riscos, així com la implantació i el seguiment de les mesures preventives adaptades a cada lloc de treball i activitat.

Altres normatives de referència per a la realització d'aquesta guia

Reial decret 486/1997, de 14 d'abril, pel qual s'estableixen les disposicions mínimes de seguretat i salut als llocs de treball

- Estableix les condicions mínimes que han de complir els llocs de treball per garantir la seguretat i la salut de les persones treballadores.
- Regula aspectes com els espais de treball, les vies de circulació, la il·luminació, la ventilació, les condicions ambientals, els serveis higiènics i el manteniment de les instal·lacions, essent una norma de referència per al disseny i l'organització dels centres de serveis socials.

Reial decret 487/1997, de 14 d'abril, pel qual s'estableixen les disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la manipulació manual de càrregues que impliqui riscos, en particular dors-lumbars, per als treballadors

- Estableix les condicions mínimes que s'han de complir en l'entorn laboral per evitar o reduir els riscos derivats de la manipulació manual de càrregues, garantint la protecció de la salut de les persones treballadores.
- Regula aspectes com l'avaluació dels riscos ergonòmics, l'organització dels llocs de treball, l'ús d'ajudes mecàniques, el pes màxim recomanat i la formació en tècniques d'aixecament segures, essent una norma de referència fonamental per a la prevenció de lesions múscul-esquelètiques en els centres de serveis socials.

Reial decret 488/1997, de 14 d'abril, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives al treball amb equips que inclouen pantalles de visualització

- Estableix les disposicions mínimes per prevenir els riscos derivats del treball habitual amb pantalles de visualització de dades.
- Regula els requisits ergonòmics dels equips, el mobiliari i l'entorn de treball, així com l'organització de la tasca, la formació i la vigilància de la salut, essent especialment aplicable al personal dels serveis socials que desenvolupa tasques administratives o de gestió mitjançant ordinadors.

Reial decret 664/1997, de 12 de maig, sobre la protecció dels treballadors contra els riscos relacionats amb l'exposició a agents biològics durant el treball

- Estableix les disposicions mínimes per protegir les persones treballadores davant l'exposició a agents biològics.
- Regula l'avaluació del risc, l'adopció de mesures preventives, la informació i formació, la vigilància de la salut i les actuacions davant exposicions accidentals, essent especialment aplicable en activitats dels serveis socials amb possible contacte amb agents biològics.

Reial decret 773/1997, de 30 de maig, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors d'equips de protecció individual (EPI)

- Estableix les condicions per a la selecció, utilització, manteniment i reposició dels equips de protecció individual quan els riscos no es poden evitar o limitar suficientment mitjançant altres mesures preventives.
- En els serveis socials és aplicable, entre d'altres, a les intervencions amb risc biològic, químic o en situacions que requereixin l'ús de guants, protecció respiratòria, protecció ocular o altres EPI adequats.

Reial decret 374/2001, de 6 d'abril, sobre la protecció de la salut i la seguretat dels treballadors contra els riscos relacionats amb els agents químics durant el treball

- Estableix les disposicions mínimes per prevenir els riscos derivats de l'exposició a agents químics.
- Regula l'avaluació del risc, la substitució de substàncies perilloses, l'adopció de mesures preventives i l'ús d'equips de protecció individual, essent aplicable als serveis socials en situacions puntuals d'exposició a productes químics, biocides o atmosferes contaminades.

Reial decret 171/2004, de coordinació d'activitats empresarials

- Estableix les obligacions de coordinació preventiva quan en un mateix centre de treball coincideixen persones treballadores de diferents empreses o entitats.
- En els serveis socials és especialment aplicable en centres compartits, serveis externalitzats, i intervencions conjuntes amb altres organitzacions, garantint l'intercanvi d'informació sobre els riscos i les mesures preventives.

Reial decret 314/2006, de 17 de març, pel qual s'aprova el Codi Tècnic de l'Edificació

- Estableix les exigències bàsiques de qualitat que han de complir els edificis per garantir la seguretat de les persones, el benestar de la societat, la sostenibilitat ambiental i l'accessibilitat universal.
- Regula aspectes fonamentals com la seguretat en cas d'incendi, la seguretat d'utilització i accessibilitat, l'habitabilitat, la salubritat, l'estalvi d'energia i el protecció contra el soroll, essent una norma de referència obligatòria per al disseny, la construcció i la reforma de les infraestructures dels centres de serveis socials.

Llei orgànica 3/2007, per a la igualtat efectiva de dones i homes, i Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes de Catalunya

- Estableixen el marc legal per garantir la igualtat efectiva entre dones i homes i prevenir qualsevol forma de discriminació en l'àmbit laboral.
- En matèria de prevenció de riscos laborals, promou la integració de la perspectiva de gènere en l'avaluació dels riscos, l'organització del treball i l'adopció de mesures per prevenir l'assetjament i la violència per raó de sexe.

Llei 12/2007 de Serveis Socials de Catalunya

- Estableix el marc regulador del Sistema Català de Serveis Socials i defineix els principis, drets i deures que han de garantir una atenció de qualitat a les persones usuàries.
- Tot i que no és una norma específica de prevenció de riscos laborals, reforça la necessitat d'organitzar els serveis amb criteris de qualitat, seguretat i protecció de les persones professionals, constituint un marc de referència per a l'adopció de mesures preventives adaptades a les característiques pròpies dels serveis socials.

Llei 17/2015, d'igualtat efectiva de dones i homes de Catalunya

- Desenvolupa el marc català d'igualtat i promou la incorporació transversal de la perspectiva de gènere en les polítiques públiques i organitzacions.
- En serveis socials, ajuda a reforçar mesures preventives adaptades a un sector altament feminitzat.

Text refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic (TREBEP), aprovat pel Reial Decret Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre

- Estableix els drets i deures del personal al servei de les administracions públiques, inclòs el dret a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut laboral.
- És especialment aplicable als serveis socials de titularitat pública, regulant aspectes relacionats amb la prevenció de riscos laborals, la formació, la participació, la conciliació i les condicions de treball del personal públic.

Text refós de l'Estatut dels Treballadors (ET) Reial Decret Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, i reuneix en un sol document la llei laboral bàsica i totes les seves modificacions al llarg del temps (Modificació Llei 2/2025: incapacitat permanent i extinció de contracte)

- Estableix els drets i deures bàsics de les persones treballadores i regula les relacions laborals entre aquestes i les empreses. Entre altres aspectes, regula la jornada de treball, els descansos, les vacances, la conciliació de la vida laboral i personal, la formació, la participació de les persones treballadores i les seves condicions laborals.
- Tot i no ser una norma específica de prevenció de riscos laborals, constitueix un marc legal essencial per garantir unes condicions de treball segures, saludables i respectuoses amb els drets de les persones treballadores.

Dret a la desconexió digital (art. 20 bis de l'Estatut dels Treballadors, art. 88 de la LOPDGDD i Llei 10/2021 de treball a distància)

- Reconeix el dret de les persones treballadores a no atendre comunicacions o requeriments professionals fora de la seva jornada laboral, garantint el respecte als temps de descans, la conciliació i la salut.
- Les organitzacions han d'implantar una política interna de desconexió digital amb mesures efectives per prevenir la hiper-connectivitat i els riscos psicosocials associats.

Llei orgànica 10/2022, de garantia integral de la llibertat sexual

- Reforça l'obligació de prevenir, detectar i actuar davant qualsevol forma de violència sexual, també en l'àmbit laboral.
- És especialment rellevant per garantir entorns de treball segurs i protocols clars davant conductes sexuals no desitjades.

Llei 4/2023, per a la igualtat real i efectiva de les persones trans i per a la garantia dels drets de les persones LGTBI

- Estableix mesures per prevenir la discriminació, l'assetjament i la violència per orientació sexual, identitat sexual, expressió de gènere o característiques sexuals.
- En l'àmbit laboral, reforça la necessitat de disposar de protocols i mesures de protecció específiques.

Convenis col·lectius i acords de condicions de treball

- Els convenis col·lectius i/o els acords de condicions de treball poden establir disposicions específiques relacionades amb la prevenció de riscos laborals, com ara la formació preventiva, la vigilància de la salut, l'organització del temps de treball, la gestió de la violència externa, els protocols d'assetjament o altres mesures de protecció de les persones treballadores.
- En l'àmbit dels serveis socials, és necessari tenir en compte el conveni col·lectiu i/o l'acord aplicable a cada organització per garantir el compliment de les obligacions preventives i de les millores que puguin preveure respecte de la normativa general.
- Els convenis actuen com a complement i poden introduir millores, però no substitueixen les obligacions legals en matèria preventiva.

Àmbit d'aplicació

Els serveis socials constitueixen un àmbit d'activitat molt ampli que engloba un conjunt divers de recursos, serveis i equipaments destinats a donar resposta a les necessitats socials de la població al llarg de totes les etapes de la vida.

Aquest sistema inclou, entre d'altres, els serveis socials bàsics, els serveis especialitzats d'atenció a la infància i l'adolescència, la gent gran, les persones amb discapacitat, la salut mental, les persones en situació de dependència, el senellarisme, les drogodependències, la intervenció comunitària, la inclusió social, la violència masclista, així com altres serveis d'atenció i suport social.

Tot i que molts dels riscos laborals analitzats en aquesta guia són comuns a la major part d'aquests àmbits, el seu contingut se centra fonamentalment en els serveis socials bàsics, atès que constitueixen la porta d'entrada al Sistema Català de Serveis Socials i concentren una gran diversitat de funcions, perfils professionals i situacions d'intervenció.

Les activitats desenvolupades en aquest entorn —com l'atenció directa a la ciutadania, les visites domiciliàries, la intervenció comunitària o la coordinació amb altres serveis— comporten una exposició significativa a riscos psicosocials, ergonòmics, biològics, de seguretat i derivats dels desplaçaments.

No obstant això, els criteris, metodologies i mesures preventives recollits en aquesta guia poden ser d'utilitat i adaptar-se a altres recursos i serveis del sistema de serveis socials, sempre que es tinguin en compte les característiques específiques de cada activitat, col·lectiu atès i organització.

Aquesta guia pretén oferir criteris tècnics de referència que facilitin la identificació dels riscos, l'avaluació preventiva i la implantació de mesures adaptades a la realitat dels serveis socials, sense substituir l'avaluació específica de riscos que ha de realitzar cada organització.



Aquestes són les principals dades del **Mapa de Serveis Socials Bàsics de Catalunya 2022**:

66

Nombre d'àrees
bàsiques
municipals



41

Nombre d'àrees
bàsiques
comarcals



107

Total
d'àrees
bàsiques



Professionals per categoria

1.968,20

Treballadors/es
socials



1.145,45

Educadors/es
socials



3.113,65

Total de
professionals



Actuacions per tipologia d'actuació

3.587.837

Informació i
orientació



1.037.081

Ajuda
a domicili



1.039.668

Allotjament
alternatiu



812.634

Prevenió i
inserció



367.190

Prestacions
econòmiques



6.844.410

Total
d'actuacions



Segons l'**Estudi de la professió**. Una aproximació a la situació de les treballadores socials a Catalunya (Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, 2025), aproximadament un terç (33,8%) de les professionals del treball social desenvolupen la seva activitat als serveis socials bàsics, molt per davant d'altres àmbits com la salut i sanitat (20%), la infància i adolescència (10%), la gent gran (6,3%) o la salut mental (5%). El 73,3 % de les treballadores socials exerceixen funcions d'atenció directa, fet que comporta una elevada exposició a riscos derivats del contacte continu amb persones usuàries, la càrrega emocional, els desplaçaments, les visites domiciliàries i les situacions potencialment conflictives.



33,8%

Serveis socials
bàsics



20%

Salut i
sanitat



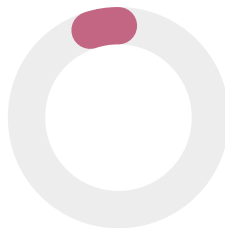
10%

Infància i
adolescència



6,3%

Gent gran



5%

Salut mental

Dades de sinistralitat laboral

Malgrat que actualment no existeixen estadístiques oficials d'accidentalitat específiques per a les professionals del treball social, les dades disponibles del sector dels serveis socials, juntament amb els estudis professionals i l'experiència dels serveis de prevenció, evidencien una exposició significativa a riscos derivats de:

- la violència externa
- els desplaçaments laborals
- la càrrega mental
- els trastorns múscul-esquelètics
- les agressions
- les caigudes
- l'exposició a agents biològics.

Tipus d'accident	Nivell d'incidència	Causes habituals
Accidents de trànsit (en missió i in itinere)		Visites domiciliàries, desplaçaments continus entre centres i municipis.
Caigudes al mateix nivell		Escales, voreres, habitatges particulars, superfícies irregulars o relliscoses.
Sobreesforços i trastorns múscul-esquelètics		Transport de documentació, equips, ús intensiu de pantalles, postures mantingudes, mobiliari inadequat.
Agressions verbals i físiques		Atenció directa a persones usuàries, situacions de conflictivitat o crisi social.
Cops contra objectes o mobiliari		Espais reduïts, domicilis particulars, despatxos.
Exposició a agents biològics		Contacte amb persones malaltes, habitatges insalubres, fluids biològics o plagues.
Fatiga física i mental		Elevada càrrega assistencial, pressió temporal, complexitat dels casos.

Aquesta realitat justifica la necessitat d'adoptar una estratègia preventiva específica adaptada a les característiques dels serveis socials.

L'activitat es desenvolupa en entorns molt diversos (centres de serveis socials, domicilis particulars, espais comunitaris, centres residencials, via pública o dependències d'altres organismes), amb una elevada mobilitat, contacte directe amb persones usuàries i una important càrrega emocional.

Aquestes característiques fan que els accidents més habituals siguin diferents dels que es produeixen en activitats administratives convencionals.

Aquesta realitat s'acompanya d'una professió clarament feminitzada, amb una gran diversitat d'àmbits d'intervenció i una preocupació creixent per la càrrega de treball, el reconeixement professional i la manca de recursos, factors que poden incrementar els riscos psicosocials i afectar indirectament la seguretat i la salut laboral.

Gestió preventiva

La prevenció de riscos laborals només és eficaç quan forma part de la manera habitual de gestionar una organització. No pot limitar-se a l'elaboració d'una avaluació de riscos, a la realització d'accions formatives puntuals o a la intervenció del Servei de Prevenció davant d'un problema concret. La normativa de prevenció estableix que la prevenció s'ha d'integrar en el sistema general de gestió de l'organització i ha d'estar present en totes les activitats, decisions i nivells jeràrquics.

Integrar la prevenció significa que qualsevol decisió organitzativa: la planificació dels serveis, la definició de les càrregues de treball, la contractació de personal, el disseny dels espais, l'organització dels horaris, la compra d'equips o la implantació de nous procediments, ha de valorar prèviament el seu impacte sobre la seguretat i la salut de les persones treballadores.

Quan aquesta integració no existeix, la prevenció acaba actuant de forma reactiva, intentant corregir problemes que ja han provocat accidents, malalties o situacions de deteriorament de la salut.

Les condicions de treball, l'organització dels equips, les ràtios d'atenció, la disponibilitat de recursos, els temps assignats a les intervencions o els sistemes de coordinació tenen una influència directa sobre els riscos. Les mesures preventives més eficaçes no consisteixen a protegir individualment les persones treballadores, sinó a modificar les condicions d'organització que originen aquests riscos.

Quan la prevenció està plenament integrada, les delegades i delegats de prevenció poden participar de manera efectiva en l'anàlisi de les condicions de treball, en la planificació de les mesures preventives i en el seguiment de la seva implantació, promovent solucions que actuïn sobre les causes dels riscos i no únicament sobre les seves conseqüències.

Aquesta manera d'entendre la prevenció afavoreix un model d'organització més saludable, participatiu i sostenible, en què la protecció de la salut forma part de la gestió quotidiana.

Integrar la prevenció és incorporar la salut laboral com un valor estratègic de l'organització i reconèixer que unes condicions de treball dignes constitueixen un requisit imprescindible per garantir una atenció social de qualitat.



Pla de Prevenció de Riscos Laborals

El Pla de Prevenció de Riscos Laborals és l'eix vertebrador del Sistema de Gestió de la Prevenció de Riscos Laborals (SGPRL), ja que assegura que la prevenció estigui present en totes les decisions i activitats de l'organització.

En aquest document s'estableix la política preventiva de l'organització i es defineixen l'estructura organitzativa, les responsabilitats, les funcions, els procediments, els recursos i les actuacions necessàries per garantir una protecció efectiva de la seguretat i la salut de les persones treballadores.

La Llei 31/1995, de Prevenció de Riscos Laborals, en l'article 16 estableix l'obligació que la prevenció de riscos laborals s'integri en el sistema general de gestió de l'empresa mitjançant la implantació i aplicació d'un Pla de Prevenció de Riscos Laborals.

El Reial decret 39/1997, pel qual s'aprova el Reglament dels Serveis de Prevenció (RSP), en l'Article 2, que el Pla de prevenció de riscos laborals s'ha de reflectir en un document que s'ha de conservar a disposició de l'autoritat laboral, de les autoritats sanitàries i de les representants de les treballadores, i ha d'incloure, amb l'amplitud adequada a la dimensió i característiques de l'organització:

- Identificació
- Estructura organitzativa
- Política, objectius i fites
- Organització de la producció
- Organització de la prevenció

Identificació de l'organització

Descripció de les tasques i serveis principals, el nombre i les característiques dels centres de treball, el nombre de treballadores i les seves característiques amb rellevància en la prevenció de riscos laborals. Per tal d'incorporar la perspectiva de gènere, és recomanable incloure informació referent a la cultura organitzativa en relació al gènere i la igualtat.

Estructura organitzativa

L'organigrama, els diversos departaments i seccions de l'organització, i les funcions i responsabilitats en matèria de prevenció de riscos laborals dels diferents nivells jeràrquics, des de la direcció fins a treballadores i treballadors.

Política, objectius i fites

Ha de contenir el compromís formal de la alta direcció per protegir la seguretat i salut de les seves treballadores, i d'on se'n deriven els objectius i fites preventives que l'organització pretén assolir en matèria preventiva, així com els recursos humans, tècnics, materials i econòmics de què disposa per fer-ho.

Aplicar la perspectiva de gènere en aquest apartat consisteix en redactar un document de política i compromisos que reculli el principi de la igualtat i la no discriminació, el compromís d'incorporar la perspectiva de gènere de forma transversal així com una pràctica preventiva sensible al gènere, que no suposi un factor de risc en sí mateixa.

Modalitat d'organització preventiva

Indicant la modalitat preventiva escollida (Servei de Prevenció Propi i/o Servei de Prevenció Aliè) i els òrgans de representació existents. Aquestes modalitats poden combinar-se perquè totes les especialitats preventives quedin degudament cobertes.

Servei de Prevenció Propi: Es tracta d'un servei, amb personal plantilla de l'organització, dedicat exclusivament a la prevenció de riscos laborals, que ha d'assumir, com a mínim, dues especialitats preventives.

Servei de Prevenció Aliè: Entitat externa acreditada, especialitzada en la prevenció de riscos laborals que presta assessorament i suport tècnic en la prevenció de riscos laborals.

La participació delegats i delegades de prevenció és essencial per construir entorns laborals segurs i saludables. Les persones treballadores han de ser consultades a través de les seves representants, sobre totes aquelles qüestions que puguin afectar la seva seguretat i salut, incloent també, quin model organitzatiu adoptar per part de l'organització.

A més, dins del pla de prevenció caldrà deixar constància de qualsevol altre informació rellevant pel que fa a la gestió de la prevenció dins l'organització, com per exemple, els procediments de prevenció establerts, la periodicitat de revisió de les diferents avaluacions de risc i del propi pla de prevenció, la disposició de plans d'emergència o autoprotecció, l'elaboració de protocols específics, etc.

Organització del treball

Quant a la identificació dels diferents processos tècnics i les pràctiques i els procediments organitzatius existents, en relació amb la prevenció de riscos laborals.

També s'hi descriu les formes d'organització del treball, tenint en compte si es realitza treball presencial, en modalitat de treball a distància o teletreball.

Desenvolupament del pla de prevenció

Els següents apartats del Pla de prevenció es dediquen a enumerar les activitats preventives que es portaran a terme de forma periòdica per implementar el cicle de gestió dels riscos a l'organització. Es concreta com s'organitzarà la posada en pràctica de les activitats i accions de prevenció, qui se'n farà càrrec i la freqüència, entre d'altres aspectes sobre la gestió de la prevenció.

Avaluació de Riscos i planificació de mesures

L'**avaluació de riscos** és l'eina bàsica per identificar les condicions de treball que poden afectar la seguretat i la salut de les professionals del treball social. L'avaluació ha d'analitzar de manera específica les tasques reals que es desenvolupen.

L'avaluació ha de permetre detectar els riscos existents, valorar-ne la importància i establir les mesures preventives necessàries per eliminar-los o reduir-los. Per aquest motiu, ha de tenir en compte tant les condicions materials dels espais com els factors organitzatius, psicosocials, ergonòmics i de seguretat que poden incidir en la salut de les treballadores.

El punt de partida d'una avaluació de riscos amb perspectiva de gènere és fer una recollida de dades sensible al gènere. Sense la presa de dades orientada en aquest sentit, serà impossible portar a terme una avaluació de riscos amb perspectiva de gènere més enllà d'una valoració i unes mesures ad-hoc i, per tant, que sigui realment encaminada a revertir el risc de la desigualtat concreta de l'organització; així com posar solució a la praxis preventiva que reproduïx les desigualtats socials en la plantilla.

Per tant la proposta és incorporar a l'inici de l'avaluació un **perfil sociodemogràfic** de les persones treballadores que es vol avaluar, per tal d'adequar la valoració dels riscos a aquest perfil i adaptar les mesures correctores i preventives al mateix.

El perfil sociodemogràfic és un resum de les característiques demogràfiques i socials d'una població treballadora en concret, en aquest cas, l'afectada per l'avaluació de riscos a iniciar.

Cal distingir la descripció sociodemogràfica de la recollida de dades de persones amb especial sensibilitat, que estarien sota el paraigua del que disposa l'article 25 de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals 31/1995. el perfil sociodemogràfic fa referència a característiques col·lectives de la població treballadora que no necessàriament necessiten una major protecció, sinó una protecció específica i valorada de manera col·lectiva.

És especialment important que l'avaluació incorpori la **participació** de les persones treballadores, ja que són elles les que coneixen de manera directa les di-

ficultats quotidianes de la seva activitat: la pressió assistencial, les situacions de conflicte, les visites en entorns no controlats, les mancances d'espai, la càrrega administrativa o les dificultats per compatibilitzar les exigències laborals amb la vida personal i familiar.

Quan sigui necessari, caldrà realitzar avaluacions específiques mitjançant metodologies adequades, per als riscos psicosocials, metodologies ergonòmiques per a l'ús de pantalles o postures forçades, o observació directa i llistes de comprovació per valorar el risc de violència externa.

Cal revisar l'avaluació quan es produeixin canvis rellevants

Les diferents avaluacions de riscos s'actualitzaran:

- Quan es produeixin canvis substancials en l'organització, en els espais de treball, en les funcions de les professionals, en el volum d'activitat, en els equips utilitzats.
- Quan es detectin danys a la salut, accidents de treball, incidents, agressions o indicadors que posin de manifest que les mesures preventives existents no són suficients.
- Per requeriment d'Inspecció de Treball.
- o amb la periodicitat que s'estableixi al Pla de Prevenció.

L'avaluació ha de servir com a base per a la **planificació preventiva**. En aquesta planificació les mesures correctores i preventives han d'estar definides de manera clara, indicant què s'ha de fer, qui n'és la persona o àrea responsable, en quin termini s'ha d'implantar, quin es preveu que serà el seu cost i com es farà el seguiment de la seva eficàcia.

La planificació de mesures preventives ha de prioritzar les actuacions sobre l'origen del risc. Davant de riscos psicosocials o de violència externa, per exemple, no n'hi ha prou amb formar les professionals en gestió emocional o resolució de conflictes, sinó que cal actuar també sobre la càrrega de treball, els recursos disponibles, els temps d'espera, el disseny dels espais, els protocols d'actuació, el treball en solitari i el suport organitzatiu.

Els resultats de les avaluacions i de la planificació preventiva han de ser comunicats a les persones treballadores, a través de les delegades de prevenció, garantint el dret d'informació i participació preventiva. Aquesta informació ha de ser entenedora, útil i orientada a la millora real de les condicions de treball.

La planificació ha d'incloure la revisió de l'estat de cada mesura preventiva, indicant si està pendent, en curs, finalitzada o si cal replantejar-la. També ha d'identificar la persona o àrea responsable, el termini previst, els recursos necessaris i les evidències que permeten acreditar-ne la implantació, com ara registres de formació, actes de reunió, comunicacions internes, modificacions d'espais, protocols aprovats o informes tècnics.

Termini	Estat	Evidència d'implantació	Valoració d'eficàcia
3 mesos	En curs	Protocol revisat i registre formació	Pendent de valorar
6 mesos	Pendent	Informe ergonòmic	Pendent
Trimestral	Implantada	Actes o registre de sessions	Valorar amb qüestionari intern

Les delegades i delegats de prevenció tenen el dret i el deure de participar activament en el l'elaboració i seguiment de la planificació preventiva.

Aquest seguiment ha de quedar documentat i servir com a base per actualitzar l'avaluació de riscos. D'aquesta manera, la planificació es converteix en una eina viva de millora contínua i no en un document estàtic, afavorint una prevenció més ajustada a la realitat i a les condicions de treball de les persones treballadores.

Importància de les avaluacions específiques

L'avaluació inicial pot detectar situacions que requereixen estudis més concrets, com ara una avaluació psicosocial, una avaluació ergonòmica dels llocs amb pantalles, una valoració específica del risc de violència externa, l'anàlisi de les visites domiciliàries o l'estudi de les condicions dels espais d'atenció.

Aquestes avaluacions permeten identificar millor l'origen del risc, determinar-ne el nivell d'exposició i definir mesures preventives més ajustades a la realitat de cada lloc de treball. Per tant, són una eina imprescindible per passar d'una detecció general a una intervenció preventiva efectiva, planificada i adaptada a les necessitats reals de les professionals.

En els propers apartats, destacarem de manera no exhaustiva, les avaluacions específiques més rellevants en l'àmbit de serveis socials.

Avaluació de riscos psicosocials

Destaquem especialment la necessitat de disposar de l'avaluació de riscos psicosocials. Aquesta permet identificar factors de l'organització del treball que poden afectar la salut mental, emocional i física de les persones treballadores, com ara les exigències quantitatives i emocionals, el ritme de treball, la manca de suport, el conflicte de rol, la inseguretat laboral, la doble presència o la qualitat del lideratge.

En el treball social, aquesta avaluació és clau perquè moltes d'aquestes exposicions formen part de la realitat quotidiana de la professió i poden derivar en estrès crònic, esgotament emocional, burnout, ansietat, conflictes interns o deteriorament de la qualitat del servei.

Perquè sigui vàlida, l'avaluació ha de realitzar-se amb una metodologia reconeguda, fiable i vàlida.

També ha de garantir la participació de les persones treballadores, la confidencialitat de les respostes, l'anàlisi per unitats o llocs de treball quan sigui possible.

La seva finalitat no és diagnosticar individualment les persones, sinó analitzar les condicions de treball i actuar sobre l'origen dels riscos, tal com estableixen els principis preventius de la Llei 31/1995.

Per això, els resultats han d'anar vinculats a la planificació preventiva amb mesures, previsió de cost, responsables, terminis i seguiment, de manera que l'avaluació es converteixi en una eina real de millora de l'organització i de protecció de la salut de les treballadores.

Avaluacions de riscos en domicilis particulars

Les intervencions en domicilis particulars requereixen una valoració preventiva específica, ja que la professional desenvolupa part de la seva activitat en un espai que no és propi de l'organització ni està dissenyat com a centre de treball.

Tot i que no sempre és possible fer una avaluació completa de cada domicili amb els mateixos criteris que s'aplicarien a un centre de treball, sí que cal avaluar els riscos associats a l'activitat que s'hi realitza i establir mesures preventives adequades.

Aquesta avaluació ha de tenir en compte factors com les condicions d'accés a l'habitatge, l'estat general de l'entorn, la possible presència de barreres arquitectòniques, desordre, manca d'il·luminació, animals, risc biològic, condicions higièniques deficientes, situacions de tensió familiar, antecedents de violència, consum de substàncies, problemes de salut mental o qualsevol altre element que pugui comprometre la seguretat de la professional.

Per aquest motiu, és important disposar d'un procediment de valoració prèvia de les visites domiciliàries, especialment en primeres visites o en casos desconeguts. Aquesta valoració pot basar-se en la informació de l'expedient, la coordinació amb altres serveis, l'experiència prèvia de l'equip i, si cal, una fitxa o llista de comprovació de seguretat abans de la visita.

L'objectiu és anticipar situacions de risc, protegir la seguretat i la salut de les professionals i garantir que l'atenció es pugui fer en condicions adequades.

Les visites domiciliàries requereixen una valoració preventiva prèvia per identificar possibles riscos i garantir la seguretat de les professionals durant la intervenció.

Avaluacions específiques de persones amb especial sensibilitat

Es requereix la realització d'avaluacions específiques per a persones especialment sensibles en situacions com la incorporació de persones menors d'edat, treballadores embarassades, en situació de part recent o lactància, persones amb discapacitat reconeguda, aptituds amb restriccions emeses per vigilància de la salut, reincorporacions després de baixes de llarga durada, malalties cròniques o patologies prèvies conegudes, sensibilitat especial davant determinats agents o condicions de treball, o després d'accidents, agressions o incidents greus.

D'acord amb l'article 25 de la Llei 31/1995, l'organització ha de garantir una protecció específica a les persones treballadores especialment sensibles i ha de tenir en compte aquestes circumstàncies en les avaluacions de riscos, adoptant les mesures preventives i de protecció necessàries.

En tots aquests casos, l'objectiu és valorar si les condicions del lloc de treball poden suposar un risc específic per a la persona i determinar les adaptacions o mesures preventives necessàries, sempre respectant la confidencialitat de les dades de salut i actuant de manera coordinada entre prevenció, vigilància de la salut i l'organització.

Aquestes avaluacions han de permetre determinar si és necessari adaptar el lloc de treball, modificar tasques, limitar determinades exposicions, ajustar horaris, evitar treball en solitari, reduir càrregues físiques o emocionals, reforçar mesures de suport o proposar un canvi temporal de funcions.

Sempre s'han de fer amb criteri tècnic i sanitari, respectant la confidencialitat de les dades de salut i centrant l'anàlisi en la compatibilitat entre les condicions de treball i les necessitats preventives de la persona.



Situacions que poden requerir una avaluació específica:

Situació	Per què pot requerir avaluació específica
Persones menors d'edat	Per la seva manca d'experiència, desenvolupament incomplet i menor capacitat per valorar determinats riscos.
Treballadores embarassades, en situació de part recent o lactància natural	Per valorar si les condicions de treball poden afectar la mare, el fetus o el nadó.
Persones amb aptitud amb restriccions o limitacions	Quan vigilància de la salut emet una aptitud condicionada i cal adaptar el lloc o les tasques.
Reincorporació després d'una baixa de llarga durada	Per comprovar si la persona pot reprendre les seves funcions habituals o necessita adaptacions temporals o permanents.
Persones amb discapacitat física, psíquica, sensorial o intel·lectual reconeguda	Per garantir que el lloc de treball és compatible i accessible, i que no genera riscos afegits.
Persones amb malalties cròniques o patologies prèvies conegudes	Per exemple, problemes múscul-esquelètics, cardiovasculars, respiratoris, neurològics, immunològics o trastorns de salut mental que puguin veure's agreujats pel treball.
Persones amb sensibilitat especial a agents físics, químics o biològics	Per exemple, al·lèrgies, asma, immunodepressió, sensibilitat a productes de neteja, floridures o agents infecciosos.
Persones que han patit un accident de treball, agressió o incident greu	És necessari revisar si el lloc, les tasques o l'organització requereixen adaptacions o mesures addicionals.
Persones amb especial vulnerabilitat psicosocial	Quan hi ha indicis que determinades condicions organitzatives, emocionals o de violència externa poden tenir una afectació especial sobre la persona.
Persones d'edat avançada o amb envelliment funcional	No només per l'edat en si mateixa, sinó si hi ha una pèrdua de capacitat funcional que pugui requerir adaptacions.
Persones en tractaments mèdics que poden interferir amb la feina	Sempre des del criteri sanitari i respectant la confidencialitat, quan el tractament pugui afectar l'exposició a altes temperatures, l'atenció, la mobilitat, la fatiga, la son, etc.

Adaptació dels llocs de treball

Un cop realitzada l'avaluació específica, caldrà definir i implantar les mesures preventives necessàries per garantir que les condicions de treball són compatibles amb la situació de la persona treballadora. Aquestes mesures poden incloure l'adaptació del lloc de treball, la modificació de tasques, l'ajust d'horaris o ritmes, la limitació de determinades exposicions, la incorporació d'ajudes tècniques o altres mesures organitzatives.

Quan aquestes adaptacions no siguin suficients o no sigui possible eliminar o reduir adequadament el risc, caldrà valorar un canvi temporal o definitiu de funcions.

Les mesures acordades s'hauran d'incorporar a la planificació preventiva, amb responsables, terminis i seguiment de la seva eficàcia, garantint en tot moment la confidencialitat de les dades de salut i la coordinació entre prevenció, vigilància de la salut i l'organització.

Investigació d'accidents

La investigació d'accidents és una eina fonamental de la gestió preventiva, ja que permet identificar les causes que han originat un succés no desitjat i establir les mesures necessàries per evitar que es torni a produir. Cal recordar, que l'objectiu principal de les investigacions d'accidents, no és determinar responsabilitats individuals, ni sancionar a la persona accidentada sinó conèixer quines han estat les causes de l'accident i millorar les condicions de treball per evitar que es torni a produir un accident de les mateixes característiques.

A més dels accidents amb lesions, és recomanable investigar també els incidents és a dir, aquells accidents que no han ocasionat danys sobre la salut de les persones però sí en materials o instal·lacions, i que, en circumstàncies lleugerament diferents, podrien haver-se materialitzat en un accident.

En el sector dels serveis socials cal recordar la importància de comunicar i investigar qualsevol agressió que hagi posat en risc la seguretat o la salut de les persones treballadores.



Quan es realitza una investigació, cal analitzar tots els factors que poden haver contribuït a la materialització de l'accident:

- Les condicions materials del lloc de treball.
- Les condicions ambientals.
- L'estat de les instal·lacions.
- L'acció o inacció de terceres persones.
- Els procediments de treball existents.
- L'estat dels equips de treball.
- La formació i informació de la persona accidentada.
- Factors ergonòmics.
- Factors psicosocials.
- Qualsevol altre aspecte que hagi pogut influir en el succés.

Sempre que sigui possible, caldrà que participin a la investigació dels accidents la persona accidentada, la seva responsable directe, les delegades de prevenció i el servei de prevenció.

Aquestes investigacions es faran sempre per escrit, per tal que quedin documentades, i inclouran una proposta de mesures preventives que, un cop aprovades, caldrà incloure a la planificació de l'activitat preventiva. En alguns casos, aquestes mesures poden comportar la revisió de l'avaluació de riscos, dels procediments de treball o de la formació i capacitat de les persones treballadores.

Una bona investigació dels accident i incidents, ens permetrà identificar patrons de risc, millorar els procediments de treball i adoptar mesures organitzatives que incrementin la seguretat durant la prestació dels serveis.

La investigació d'accidents i incidents permet identificar-ne les causes, incloses les agressions, i adoptar mesures preventives per evitar que es repeteixin. Aquest procés ha de quedar documentat i servir per millorar les condicions de treball, els procediments i la planificació preventiva.

Informació, formació, consulta i participació

Les persones treballadores hauran de ser **informades i formades** sobre:

- Els riscos per a la seva salut i seguretat als quals estan exposades per causa de la seva feina, i específicament, del seu lloc de treball tenint en compte les característiques personals o situacions d'especial sensibilitat (per exemple: embaràs i lactància).
- Les mesures i activitats de protecció i prevenció aplicables a aquests riscos.
- Les mesures adoptades per l'organització per a l'actuació en situacions d'emergència.
- L'exposició diferencial i els riscos específics en funció del gènere i les corresponents mesures preventives o correctores.
- L'exposició específica al risc de la violència sexual i/o per raó de gènere concurrent als diferents llocs de treball.
- Els mecanismes de prevenció, abordatge i comunicació dels possibles casos d'assetjament laboral, sexual i/o per raó de gènere així com altres discriminacions.

Aquesta formació/informació es portarà a terme a través d'accions formatives de les quals es conservaran registres on s'especifiqui el contingut de la sessió formativa, la tècnica que la imparteix, la data, l'hora i el lloc, i una relació de les assistents.

Sempre que sigui necessari s'elaboraran instruccions escrites que s'entregaran a les persones treballadores. Cal assegurar que totes les persones treballadores tenen les mateixes oportunitats d'accés tant a la informació com a la formació. Si es detecta un accés desigual en funció del gènere, s'adoptaran mesures per corregir-lo.

Les persones treballadores han de rebre informació i formació sobre els riscos del seu lloc de treball, les mesures preventives, les actuacions en cas d'emergència i la prevenció de l'assetjament i la violència.

S'adoptaran mesures precises per tal que en els llocs de treball existeixi una senyalització de seguretat i salut amb el propòsit de:

- Cridar l'atenció de les persones treballadores sobre l'existència de determinats riscos, prohibicions o obligacions,
- Alertar les persones treballadores quan es produeixi una determinada situació d'emergència que requereixi mesures urgents de protecció o avaluació,
- Facilitar a les persones treballadores la localització i identificació de determinats mitjans o instal·lacions de protecció, avaluació, emergència o primers auxilis,
- Orientar o guiar les persones treballadores que realitzin determinades maniobres perilloses.

La senyalització és un sistema d'informació que, en cap cas, s'haurà de considerar una mesura substitutòria de les mesures tècniques i organitzatives de protecció col·lectiva.

S'utilitzarà de manera complementària i quan, mitjançant aquestes darreres, no hagi estat possible eliminar els riscos o reduir-los suficientment.

Tampoc és una mesura substitutòria de la formació i informació de les persones treballadores en matèria de seguretat i salut en el treball.

Les persones treballadores tenen dret a ser consultades en referència a les actuacions que es puguin dur a terme per millorar els nivells de seguretat i salut a la feina, així com tenen dret a participar d'aquestes qüestions a través dels seus òrgans de participació i representació, o bé, directament fent arribar les seves propostes a la direcció de l'organització.

Cal assegurar que totes les persones tenen les mateixes oportunitats de participació i que, per tant, la participació és equitativa en relació a la configuració de la plantilla segons el gènere.

Procediments del sistema de gestió de riscos laborals

Dins d'un **Sistema de Gestió de la Prevenció de Riscos Laborals (SGPRL)**, els procediments són les eines que permeten transformar els principis preventius i les obligacions legals en una manera concreta i sistemàtica d'actuar. No tots els procediments tenen el mateix pes en totes les organitzacions, però en l'àmbit dels equips de treball social hi ha alguns procediments que són especialment rellevants:

Procediment d'informació i formació preventiva

Estableix com es garanteix que les persones treballadores disposen dels coneixements necessaris sobre els riscos del seu lloc de treball i sobre les mesures preventives aplicables. Ha de definir la formació inicial, la formació específica segons els riscos del lloc, la formació davant canvis de funcions o incorporació de nous procediments, així com el registre i seguiment de les accions formatives.

Procediment de consulta i participació de les persones treballadores

Regula els mecanismes perquè les persones treballadores puguin participar en la millora de les condicions de treball, comunicar situacions de risc i aportar propostes preventives. És especialment important en organitzacions socials, on el coneixement de la realitat del servei per part dels equips professionals és imprescindible per dissenyar mesures preventives eficaces.

Procediment de coordinació d'activitats empresarials (CAE)

Estableix les actuacions necessàries quan coincideixen diferents empreses, professionals externs o serveis en un mateix centre o activitat. En el sector social pot ser rellevant en centres compartits, serveis externs, manteniments, serveis de neteja, transport, activitats comunitàries o intervencions amb altres agents.

Procediment de gestió dels equips de treball i equips de protecció individual (EPI)

Defineix els criteris per seleccionar, adquirir, posar a disposició, mantenir i controlar els equips utilitzats per les persones treballadores. En l'àmbit social pot incloure equips de protecció davant riscos biològics o altres recursos necessaris durant les intervencions.

Procediment de vigilància de la salut

Estableix la planificació i desenvolupament de la vigilància de la salut en funció dels riscos identificats, garantint que sigui específica i adaptada als llocs de treball.

Procediment d'actuació davant emergències

Defineix l'organització i les actuacions davant situacions d'emergència: evacuació, primers auxilis, incendis, confinaments o altres situacions crítiques. En serveis socials és important adaptar-lo a les característiques de les persones ateses, especialment quan poden existir persones amb limitacions de mobilitat, dependència o necessitats específiques de suport.

Procediment de comunicació, investigació i gestió d'accidents, incidents i danys a la salut

Estableix com es comuniquen, investiguen i analitzen els accidents de treball, incidents i situacions de risc. L'objectiu no és buscar responsabilitats individuals, sinó identificar les causes organitzatives, tècniques i humanes que han contribuït al succés i aplicar mesures que evitin la seva repetició.

Protocols

En el mateix sentit que els procediments del SGPR, els protocols preventius tenen una funció més operativa: defineixen com actuar davant situacions concretes de risc, especialment aquelles que requereixen una resposta clara, coordinada i coneguda per les persones treballadores.

En l'àmbit dels equips de treball social, on sovint es treballa amb persones en situacions de vulnerabilitat i en entorns canviants, els protocols són una eina essencial per garantir una actuació segura i homogenia.

Protocol d'acollida i incorporació de noves persones treballadores

Estableix les actuacions preventives que s'han de realitzar quan una persona s'incorpora a l'organització o canvia de lloc de treball. Ha d'incloure la informació sobre els riscos del lloc, les mesures preventives aplicables, els procediments interns, els canals de comunicació, la formació inicial necessària i l'acompanyament durant el període d'adaptació.

Protocol d'actuació davant situacions de violència externa, agressions i conflictes

Ha de definir les mesures preventives i les pautes d'actuació davant insults, amenaces, agressions físiques, conductes intimidatòries o situacions de desregulació emocional per part de persones usuàries o terceres persones.

- mesures preventives abans de la intervenció
- criteris per valorar situacions de risc
- pautes de comunicació i desescalada del conflicte
- possibilitat d'acompanyament o intervenció en parella
- actuació posterior a l'incident i suport a la persona afectada.

Protocol de visites domiciliàries segures

Especialment important per als equips que realitzen intervencions fora dels centres de treball. Ha de regular les mesures preventives abans, durant i després de la visita:

- recollida d'informació prèvia sobre la situació
- valoració del nivell de risc del domicili o de la persona usuària
- criteris per evitar intervencions en solitari quan existeixi risc
- comunicació de l'entrada i sortida del domicili
- sistemes de localització o seguiment quan sigui necessari
- actuació davant situacions imprevistes.

Protocol d'actuació davant risc biològic

Ha d'establir les mesures preventives davant possibles exposicions a agents biològics, especialment en intervencions amb persones usuàries o entorns amb possibles problemes de salut.

- normes d'higiene i rentat de mans;
- ús adequat d'equips de protecció individual;
- actuació davant exposicions accidentals;
- gestió de residus quan sigui necessari;
- actuació davant situacions epidemiològiques o sospita de malalties transmissibles (com tuberculosi, sarna, parasitosis o altres infeccions).

Protocol per a la prevenció, detecció, actuació i resolució de situacions d'Assetjament Psicològic Laboral i altres discriminacions a la feina

Estableix les actuacions per prevenir, detectar i resoldre les situacions d'assetjament psicològic i altres discriminacions que es puguin produir a la organització, també representa un compromís per a l'erradicació total d'aquestes conductes i per garantir la salut de les persones que han patit aquestes situacions.

Aclareix actuacions i responsabilitats dels qui han d'intervenir en la resolució d'aquestes situacions i que assegura la pluralitat d'intervencions per garantir un tractament adequat en la valoració de cadascuna de les actuacions, respectant la metodologia més apropiada en cada cas d'acord amb els principis generals del protocol.

Protocol davant de conflictes interpersonals

El protocol davant de conflictes interpersonals ha d'establir un procediment clar, confidencial i àgil per detectar, comunicar i gestionar les situacions de desacord o tensió entre persones treballadores abans que s'intensifiquin o afectin el benestar de l'equip.

Ha de definir els canals de comunicació, les persones responsables d'intervenir i les diferents fases d'actuació, prioritzant inicialment el diàleg, l'escolta activa i la mediació imparcial. També ha de garantir el respecte als drets de totes les parts, evitar represàlies i permetre diferenciar els conflictes puntuals de possibles situacions d'assetjament laboral, que requeririen l'activació del protocol específic corresponent.

Finalment, cal fer un seguiment dels acords adoptats i promoure mesures organitzatives que ajudin a prevenir la repetició del conflicte.

Protocol d'adaptació del lloc de treball per persones especialment sensibles

Defineix l'actuació davant situacions que requereixen una protecció específica, com persones amb limitacions temporals o permanents, embaràs, lactància, discapacitat o especial sensibilitat derivada de les seves característiques personals o estat biològic conegut. Ha d'establir la coordinació entre les persones responsables del servei o departament, el servei de prevenció i la persona treballadora.

Protocol d'actuació davant accidents, incidents i agressions

Complementa el procediment d'investigació d'accidents i concreta què ha de fer la persona treballadora en el moment que es produeix un incident:

- comunicació immediata.
- assistència sanitària.
- registre de l'incident.
- suport posterior.
- investigació i implantació de mesures correctores.

Protocol de desconnexió digital

Defineix l'actuació per garantir els drets de les persones treballadores a la desconnexió digital i a preservar el temps de descans una vegada finalitzada la jornada laboral, afavorir la conciliació familiar i contribuir a mantenir la salut laboral de les persones treballadores.

El cicle preventiu: seguiment i millora contínua

El cicle preventiu representa un model de millora contínua aplicat a la gestió de la prevenció de riscos laborals, basat en la metodologia PDCA (Planificar, Desenvolupar, Comprovar i Actuar), adaptada a les particularitats del sistema de gestió preventiva. Aquest cicle permet que la prevenció no s'entengui com un conjunt d'accions puntuals o reactives, sinó com un procés permanent d'identificació, control i millora de les condicions de treball.

01 Planificar

La primera fase és la **planificació preventiva**, que parteix del coneixement de l'organització, de les activitats que desenvolupa i dels riscos associats als diferents llocs de treball. En aquesta etapa es realitza l'avaluació de riscos, s'identifiquen les situacions susceptibles de generar danys per a la salut de les persones treballadores i es defineixen les mesures preventives i correctores necessàries, establint prioritats, responsables i terminis d'execució. La planificació també ha de tenir en compte els objectius preventius de l'organització i la integració de la prevenció en totes les seves activitats.

Planificació preventiva

01

04 Actuar

Finalment, la fase d'**actuació i millora** contínua consisteix en l'adopció de les mesures necessàries per corregir desviacions detectades, actualitzar els procediments i reforçar aquells aspectes que requereixin una intervenció específica. La informació obtinguda durant la fase de verificació permet retro-alimentar el sistema i iniciar un nou cicle preventiu, garantint que la gestió de la prevenció evolucioni d'acord amb els canvis de l'organització, les necessitats de les persones treballadores i els nous riscos que puguin aparèixer.

Actuació i millora

04

Per tant, el cicle preventiu converteix la prevenció de riscos laborals en un procés dinàmic i integrat en la gestió de l'organització, on la identificació dels riscos, l'aplicació de mesures, l'avaluació dels resultats i la millora permanent formen part d'una mateixa estratègia orientada a protegir la seguretat, la salut i el benestar de les persones treballadores.

Desenvolupar 02

La segona fase correspon a la **implantació i execució** de les mesures preventives. En aquesta etapa es posen en pràctica les accions planificades, incorporant la prevenció en els procediments de treball, en l'organització dels equips i serveis, en la informació i formació de les persones treballadores, en la coordinació d'activitats empresarials i en qualsevol decisió que pugui tenir impacte sobre la seguretat i salut laboral.

Implantació i execució

02

Comprovar 03

La tercera fase és la de **verificació i seguiment**, que té com a objectiu comprovar si les mesures adoptades són eficaces i si permeten assolir els objectius preventius establerts.

Aquesta revisió pot incloure el seguiment de la planificació preventiva, les inspeccions de seguretat, l'anàlisi d'accidents i incidents, la vigilància de la salut, les avaluacions específiques, la consulta i participació de les persones treballadores i l'anàlisi d'indicadors preventius.

Verificació i seguiment

03

Riscos psicosocials

Els riscos psicosocials adquireixen una especial rellevància en els serveis socials, un sector altament feminitzat, circumstància que condiciona determinats factors de risc psicosocial, especialment la doble presència i la segregació de rols de cures, on les professionals assumeixen habitualment elevades exigències emocionals derivades de l'atenció continuada a persones en situació de vulnerabilitat.

A aquesta càrrega emocional s'hi afegeixen, a més dels factors de doble presència, una major exposició a conductes de violència externa o assetjament per part de persones usuàries, excessiva burocràcia, manca de recursos humans i materials, elevada exigència tecnològica derivada de la digitalització dels processos de treball, una constant actualització dels coneixements (canvis de procediments sense la formació adient, programaris diferents amb els què es treballa de forma simultània, canvis en la legislació), i una elevada implicació emocional en la resolució dels casos.

Aquests factors poden incrementar el risc d'estrès, fatiga emocional, síndrome d'esgotament professional (burnout) i altres problemes de salut mental.

Els factors psicosocials són les característiques de les condicions de treball i, concretament, de l'organització del treball per a les quals hi ha evidència científica que afecten la salut.

Són moltes les malalties i els problemes de salut que es relacionen amb els riscos psicosocials, però cal destacar, per la seva importància poblacional, els trastorns cardiovasculars, trastorns múscul-esquelètics derivats de l'estrès i problemes de salut mental.

Els riscos psicosocials, com els altres riscos per a la salut, s'han d'evitar i, si no s'han pogut evitar, s'han d'avaluar i combatre en origen (article 15 de la LPRL). Amb la qual cosa, l'avaluació de riscos psicosocials és el primer pas per aconseguir una organització del treball més saludable.

Els riscos psicosocials són especialment rellevants als serveis socials per l'elevada càrrega emocional, la manca de recursos, la burocràcia i l'exposició a situacions de violència.



Identificació

Avaluar riscos implica identificar i mesurar l'afectació de les exposicions laborals a factors de risc per a la salut.

L'avaluació ha de permetre estimar la prevalença i la magnitud de l'exposició així com localitzar els llocs de treball on estan presents.

L'avaluació ha de disposar de les dades desagregades per gènere per facilitar la identificació de desigualtats i fer una proposta més acurada de mesures correctores.

Per poder realitzar l'avaluació de riscos psicosocials es fa indispensable la participació de les persones treballadores per a identificar i mesurar directament la incidència dels factors organitzatius sobre la seva salut.

Cal tenir present que l'avaluació de riscos psicosocials no és la finalitat de la prevenció, sinó la base per arribar a una prevenció racional i efectiva. Per tant, caldrà fer servir una metodologia d'avaluació vàlida i fiable per identificar i mesurar aquestes exposicions a factors de riscos psicosocials.

Per tal que l'instrument es pugui considerar un mètode d'avaluació ha de reunir una sèrie de requisits científics i operatius que ens garanteixin que es farà en condicions adequades:

- Base conceptual sustentada en evidències científiques que assegurin que s'està mesurant allò que realment es vol mesurar.
- Ser participatiu.
- Estar validat.
- Ser fiable.

Factors de risc psicosocial més habituals en el treball social

Exigències emocionals elevades

Les treballadores socials desenvolupen la seva activitat en contacte continu amb situacions de gran complexitat emocional com pot ser l'atenció directa a persones vulnerables, pobresa, exclusió social, violència masclista, infància en risc i/o desemparament, dependència o problemes de salut mental. Aquesta atenció pot tenir un elevat impacte sobre la salut i el benestar emocional de les persones treballadores.

Aquesta exposició implica:

- Gestió constant d'emocions pròpies i alienes.
- Necessitat de mantenir una actitud professional davant situacions d'alt impacte emocional.
- Exposició al patiment, la frustració i el conflicte.
- Fatiga per compassió i desgast emocional.

Possibles efectes sobre la salut: estrès crònic, ansietat, esgotament emocional, síndrome de burnout, trastorns del son.

Exigències quantitatives i sobrecàrrega de treball

La falta de recursos, tant humans com materials, fa que les professionals puguin presentar unes elevades exigències quantitatives i un elevat ritme de treball. Es produeix un desequilibri entre la quantitat o volum de feina i el temps disponible per a realitzar-la.

L'origen d'aquesta situació és freqüent trobar-lo en:

- Ràtios elevades d'expedients per professional.
- Increment constant de la demanda assistencial.
- Terminis administratius estrictes.
- Excés de burocràcia i tasques documentals.
- Recursos insuficients per donar resposta a les necessitats detectades.
- Mitjans obsolets i programaris no integrats.

Aquesta situació genera la percepció de no poder realitzar adequadament la tasca professional, afectant principalment la motivació i l'autoestima de la persona treballadora.

Efectes associats: estrès laboral, fatiga mental, sensació d'impotència professional, increment dels errors, síndrome del burnout.

Conflicte de rol i conflictes ètics

El treball social no sempre es troba clarament definit. Les persones treballadores no sempre coneixen els seus objectius, les tasques a realitzar, el seu nivell d'autonomia.

Aquesta indefinició pot fer augmentar la pressió emocional i els conflictes dins de l'entorn laboral.

Igualment, es poden trobar amb exigències contradictòries dins del desenvolupament de la pròpia feina, possiblement relacionades amb una percepció de realitzar tasques innecessàries i un desacord en relació a la manera de realitzar la seva activitat laboral.

Les professionals dels equip de treball social sovint es troben entre:

- Les necessitats de les persones usuàries.
- Les limitacions dels recursos disponibles.
- Les exigències administratives de l'organització.
- L'excés de burocràcia.

Això pot generar: dilemes ètics, conflictes de valors i ambigüitat de funcions.

Sensació de manca de sentit de la feina

Quan es perd el sentit del treball, aquest deixa de percebre's com una activitat amb valor propi i passa a tenir únicament una funció instrumental, és a dir, la d'estar ocupada o obtenir un salari. Com a conseqüència, es dilueix la percepció de la utilitat, la importància i la contribució social que aporta la pròpia feina, fet que pot repercutir negativament en la motivació, el compromís i el benestar de la persona treballadora.

En aquest cas, l'origen d'aquesta situació també la podrien trobar en:

- Ràtios elevades d'expedients per professional.
- Parcel·lació excessiva de tasques.
- Poden ser efectes associats: Frustració i Síndrome del burnout.

Inseguretat laboral i canvis organitzatius

Especialment en:

- Serveis externalitzats.
- Programes temporals.
- Contractació vinculada a subvencions.
- Absències i vacants sense cobrir o cobertes amb retard (baixes IT, permisos, jubilacions, excedències, etc.).

La preocupació pel futur per part de la persona treballadora en relació a l'estabilitat de l'ocupació així com les possibilitats d'ocupabilitat en el mercat laboral és un factor de risc amb unes clares repercussions sobre la salut mental de les persones treballadores així com una afectació directa en relació al futur dels propis projectes de vida d'aquestes persones. Aquesta incertesa sobre la continuïtat laboral és un factor generador d'estrès.

Igualment, la preocupació pel futur relacionada amb possibles canvis no desitjats de les condicions laboral de treball fonamentals: canvis de jornada, mobilitat funcional, salari, augmenta la falta de control que tenim les persones treballadores sobre la pròpia vida i per tant augmenta els nivells d'estrès.

Cal treballar per aconseguir una correcta estabilitat laboral i tenir la capacitat de negociar amb la persona treballadora qualsevol modificació del lloc de treball.

Qualitat de lideratge. Baix suport social i de supervisió

El treball social requereix espais de suport professional tant a nivell tècnic però també emocional, així com d'espais de relació.

La gestió dels equips humans s'ha de realitzar de manera responsable i resolutiva, amb capacitat per fomentar la cooperació i la prestació d'ajuda entre totes les persones treballadores i es puguin arribar a tenir relacions humanes amb un elevat component emocional de recolzament social dins de l'àmbit laboral.

La gestió dels equips ha de comportar un tracte equitatiu de totes les persones treballadores, realitzant una gestió del personal igualitària, democràtica i on es reconegui la feina realitzada.

Les persones que lideren els equips han de disposar d'una elevada capacitat de valorar l'esforç realitzat, de respectar les diverses opinions i de crear entorns de treball saludables a partir de donar un tracte just i respectuós.

L'exercici de lideratges irresponsables fomenten l'arbitrarietat, les injustícies, el conflicte, les relacions laborals tòxiques, una important falta de cooperació entre les persones treballadores i un baix recolzament dins de l'àmbit laboral. Per tant, tindrà una directa afectació sobre la salut de les persones treballadores augmentant la seva insatisfacció i el seu nivell d'estrès davant d'haver d'afrontar aquests ambients de treball malaltissos.



Una bona gestió i lideratge dels equips, basada en el suport, la cooperació, el respecte i el tracte equitatiu, és essencial per promoure entorns de treball saludables i prevenir els riscos psicosocials.

Violència ocupacional

Donada la importància d'aquest risc, es desenvolupa en aquesta guia en el capítol "Violència externa".

Conflicte Treball-Família

El conflicte entre el treball i la vida personal i familiar apareix quan les exigències laborals dificulten la conciliació amb altres àmbits de la vida quotidiana, no només vinculats a la cura de fills, persones grans o dependents, sinó també a responsabilitats domèstiques, gestions personals, formació, descans, vida social i altres necessitats personals.

Aquesta situació entronca de manera directa amb la desigualtat de la divisió sexual del treball afectant principalment a les dones atesa la distribució desigual de tasques entre les unes i els altres en funció del gènere.

D'altra banda, també es poden donar situacions de simultaneïtat entre els dos espais que formen una mateixa realitat social: treball-família.

Tant l'exigència laboral com la simultaneïtat amb les exigències del treball de cures, amb delimitacions temporals estrictes, poden representar per a la persona treballadora càrregues excessives en termes de temps i energia, cosa que afecta la seva salut i benestar.

Per tant, tenint també present la feminització del sector, fa que les dones tinguin una major exposició al mateix tipus de risc, fet que augmenta l'acumulació de fatiga i desgast emocional.



Assetjament laboral

D'acord amb la definició que fa el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo en la seva **NTP 854**, entenem l'assetjament psicològic en el treball com:

"L'exposició a conductes de violència psicològica, dirigides de forma reiterada i perllongada en el temps, cap a una o més persones, per part d'una altra o d'altres que actuïn davant d'aquella o d'aquelles des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquica). Aquesta exposició es dona en el marc d'una relació laboral i suposa un risc important per a la salut".

A fi de considerar assetjament psicològic les conductes esmentades, cal que es donin totes les condicions de la definició anterior, si bé la intencionalitat i/o la finalitat destructiva només seran considerades agreujants als efectes de l'aplicació d'aquest protocol.

Aquests processos es manifesten a través de conductes de violència psicològica (la humiliació, la crítica, l'estigmatització, l'aïllament social o, fins i tot, la violència verbal amb diferents intensitats) que suposen per a la persona que les pateix un atemptat contra la dignitat o a la integritat física o psíquica.

Aquest conjunt de conductes es caracteritza per la intencionalitat de qui les practica, un elevat nivell de sistematització i la persistència en el temps. Una característica que defineix aquest procés és l'asimetria respecte als recursos i les possibilitats de defensar-se de la persona assetjada davant d'aquests tipus de comportaments.

Segons la NTP 854 no tindran la consideració d'assetjament psicològic aquelles conductes que impliquin un conflicte esdevingut en el marc de les relacions humanes i que evidentment afectin l'àmbit laboral, es donin en el seu entorn i influeixin en l'organització i en les relacions laborals.

Les conductes de maltractament psicològic que no presentin tots els components de repetició i persistència en el temps propis de l'assetjament psicològic també han de rebre un tractament preventiu i/o ser abordades amb promptitud i, si escau, han de ser sancionades d'acord amb la normativa, règim intern o conveni que resulti d'aplicació a l'entitat, encara que no es considerin assetjament en no reunir les característiques abans esmentades.

L'assetjament psicològic és l'exposició reiterada a conductes de violència psicològica que afecten la dignitat i la salut de la persona treballadora i que han de ser prevenides i abordades per l'organització.

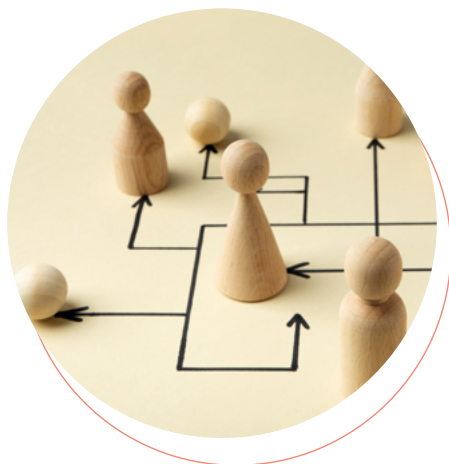
Mesures preventives

Seguint els principis de l'article 15 de la Llei 31/1995, les mesures han de prioritzar l'actuació sobre l'organització del treball i sobre l'origen dels factors de risc psicosocial.

Treballar les exigències emocionals associades a la feina.

En feines de cura, auxili i protecció a les persones, l'exposició a exigències emocionals té a veure amb la naturalesa de la tasca i no es poden eliminar. Així, la formació per desenvolupar habilitats per gestionar-les i la disposició de prou temps per poder gestionar-les efectivament, juntament amb la disminució del temps i la intensitat de l'exposició representen unes vies de prevenció pertinents. En aquest sentit, possibles mesures que es podrien treballar de manera específica serien:

- Formar a les persones treballadores sobre estratègies i habilitats personals: Tècniques d'Afrontament, Tècniques de Contenció, etc.
- Fomentar el treball en equip i l'ajuda entre companyes i persones responsables d'equips. Aquest aspecte haurà de formar part de la cultura de l'organització.
- Establir reunions de coordinació periòdica amb les persones treballadores on la part emocional de la feina es pugui expressar i reconduir.
- Reduir els temps d'exposició: dins de l'atenció a la persona usuària, establir rotacions en aquest tipus de llocs de feina on la persona realitzi altres tasques que no impliquin una atenció directa.
- Implantar sessions estructurades individuals i grupals de supervisió sempre valorant la possibilitat de figures externes i on es treballi tant la part tècnica de l'activitat com la emocional.
- Fomentar, com a cultura de l'organització, la confiança i la companyonia.
- Formar en habilitats socials, concretament Assertivitat i Estratègies de Comunicació.
- Entrenament en resolució de conflictes.
- Realitzar dinàmiques de grup basades en la confiança i la franquesa on es pugui exterioritzar els sentiments, pensaments, opinions, etc..
- Establir mecanismes de comunicació ascendents.



Caldrà establir mesures per analitzar i regular les exigències quantitatives i la sobrecàrrega de treball d'aquests professionals.

En aquest cas, el risc s'associa amb la manca de personal, la planificació deficient, la mala assignació de tasques o el mesurament incorrecte dels temps, o amb la inadequació de les eines, els materials o els processos de treball. Les altes exigències quantitatives poden derivar en allargaments de la jornada laboral o en un ritme de treball alt.

Possibles mesures que caldria treballar de manera específica serien:

- Estudi detallat de les càrregues de treball. A partir d'aquest estudi es podrà valorar la necessitat de realitzar una redistribució de tasques i/o valorar la necessitat de contractar nou personal.
- Analitzar la complexitat de les diverses tasques a realitzar: tot i que es pugui donar un repartiment aparentment equitatiu de les tasques, les complexitats de les mateixes poden fer que unes persones tinguin un major treball que altres.
- Partir d'una bona planificació i programació com a base de l'assignació de tasques.
- Formació en Gestió del Temps.
- Fomentar l'ajuda entre companyes i persones responsables d'equips.
- Facilitar la comunicació de qualsevol dificultat que pugui trobar el treballador durant el desenvolupament de la seva feina al seu superior més immediat.
- Establir ratis màxims de casos i la complexitat dels mateixos.
- Simplificar processos administratius.
- Definir objectius realistes.
- Evitar urgències sistemàtiques.
- Planificar substitucions.

Les elevades càrregues de treball s'han de prevenir mitjançant una bona planificació, una distribució equilibrada de les tasques, la dotació suficient de personal i l'establiment de ratis i objectius realistes.

Treballar el conflicte de rol per tal d'eliminar el risc associat a aquesta situació.

Per millorar aquest factor caldria realitzar una definició clara dels llocs de treball, incloent la descripció de tasques i objectius així com augmentar el nivell d'autonomia. Aquesta major definició i claredat de rol no ha d'implicar una excessiva normativització de la feina.

L'augment del nivell de influència de les persones treballadores en el contingut de la feina tendirà a minimitzar aquest tipus de conflictes. Per altra banda, aquest pot ser afrontat de manera més saludable mitjançant estratègies de formació i de protecció personal, com la supervisió.

Alguns exemples concrets d'accions a realitzar per millorar aquest factor:

- Definir clarament els llocs de treball. Sobretot, a part de les tasques a realitzar, les responsabilitats i el nivell de decisió al que poden arribar les persones treballadores en els seus diferents llocs de feina.
- Establir procediments clars d'actuació davant de les diverses situacions en les que es puguin trobar les persones treballadores.
- Establir un organigrama funcional en el que cada treballador/a conegui amb claredat el seu superior funcional i tingui la total tranquil·litat i confiança per contar amb el seu recolzament en cas de possibles dificultats durant el desenvolupament de la seva activitat laboral.
- Mantenir oberts els canals de comunicació ascendent: com pot ser mitjançant reunions de coordinació.
- Re-avaluar les tasques a fer i eliminar aquelles innecessàries.
- Organitzar equips de treball on es fomenti la participació dels/es treballadors/es i es pugui exercir un major nivell d'influència sobre el contingut del treball.

El treball social ha d'implicar disposar d'un elevat sentit del treball pel correcte desenvolupament de l'activitat.

Incrementar el sentit de la feina té a veure amb la visualització de la contribució de les tasques concretes a la funció de la feina i de la relació que aquesta funció pugui tenir en els valors de la treballadora. Per tant, s'hauria d'evitar que les treballadores quedin aïllades en els seus respectius llocs de feina sense poder veure ni experimentar altres resultats del seu esforç quotidià que la percepció del salari.

Reorganitzar tasques i en general evitar la parcel·lació de les mateixes en accions sense sentit i en les que la treballadora pugui influir poc, poden suposar un augment del sentit de la feina.

Les mesures en aquest cas podrien ser les següents:

- Promoure la mobilitat funcional.
- Realitzar grups de treball inter departamentals.
- Ampliar les tasques de les persones amb feines excessivament parcel·lades.
- Informar a les persones treballadores sobre l'impacte de la seva feina sobre les persones ateses.
- Implantar espais de participació on escoltar la opinió i expertesa de les treballadores afectades i recollir demandes i propostes.

La inseguretat laboral és un factor directament relacionat amb la vida personal de les persones treballadores i els seus projectes de vida.

La orientació preventiva passa per proveir a les persones d'estabilitat laboral i limitar la temporalitat de la feina.

Una organització laboral saludable hauria de proveir de les suficients oportunitats perquè les persones tinguin control sobre les seves vides, el que de forma molt especial afecta el control sobre els canvis de les condicions laborals. Negociar els canvis en les condicions de treball són orientacions preventives.

Algunes de les mesures passarien per:

- D'acord amb la normativa vigent, garantir la contractació basada en l'estabilitat laboral, amb personal fix o indefinit, reduint al màxim la temporalitat.
- Negociar amb la treballadora qualsevol modificació del lloc de treball: canvi de tasques, d'horari, zona geogràfica, etc.
- Establir mecanismes de promoció i garantir-ne l'accés.

La qualitat del lideratge és un element clau directament relacionat amb el benestar emocional de les persones treballadores.

Les estratègies de prevenció passen per la formació adequada de persones responsables d'equips per a que adquireixin les habilitats suficients per a realitzar les seves tasques de forma eficaç i saludable. Per altra banda, és necessària l'existència de directrius explícites i clares sobre la política de l'organització en relació a la gestió de persones i, especialment, sobre aquelles conductes i actituds que siguin considerades intolerables (falta de respecte, agressions verbals o físiques, discriminació, tracte injust,...) i pronunciament sobre el lloc que ocupa el benestar de les treballadores i el seu desenvolupament professional.

La millora del suport social s'aconsegueix facilitant la relació social en la feina i facilitant les condicions ambientals i organitzatives que fomenten la cooperació i la prestació d'ajuda entre les persones responsables d'equips i resta de treballadores. Introduir millores en la qualitat del lideratge i en el feed-back sobre el treball realitzat també podran suposar incrementar el suport social.

Algunes accions específiques a realitzar podrien ser les següents:

- Formació a les persones responsables d'equips sobre lideratge i treball en equip amb l'objectiu de que puguin adquirir les habilitats necessàries per desenvolupar la seva feina.
- Coaching Gerencial.
- Crear polítiques actives de participació: creació de comitès participats per la direcció i el personal tècnic.
- Política de recursos humans transparent.
- Establir mecanismes socials de reconeixement.
- Formació en resolució de conflictes.
- Disposar del protocol de prevenció i abordatge de conflictes.
- Seguiment de l'eficàcia de les mesures implantades.

Treballar el Conflicte Treball-Família i disposar de dades segregades per gènere per tal de treballar els diversos factors de risc psicosocial tenint present aquesta variable i, per tant, poder establir mesures correctores específiques en funció de la mateixa.

En general, aquest conflicte pot estar relacionat amb la manca de personal, amb la quantitat d'hores treballades, amb l'ordenació asocial de la jornada laboral o la seva modificació, i amb el nivell d'autonomia sobre aquesta jornada; per exemple, amb horaris o dies feiners incompatibles amb la feina de cura de familiars a càrrec. La flexibilitat laboral i la possibilitat d'autonomia sobre l'ordenació del temps de treball milloraran el fet d'aconseguir una millor conciliació entre les necessitats derivades de l'àmbit familiar i l'àmbit laboral.



Algunes de les mesures específiques que es podrien treballar per reduir aquesta exigència podrien ser les següents:

- Tenir la possibilitat d'acumular les hores extres i obtenir dies lliures en funció de necessitats.
- Flexibilitzar l'hora d'entrada – sortida.
- Promoure les jornades intensives.
- Promoure el teletreball.
- Disposar de dies de lliure disposició.
- Disposar, sempre que sigui possible, de l'autonomia suficient per organitzar agendes de treball i distribució de les tasques.

Prevenió de l'assetjament laboral

Les mesures preventives són el conjunt d'accions que tenen l'objectiu que no es produeixi cap assetjament psicològic laboral ni altres discriminacions dins de l'entorn laboral.

Per mantenir un ambient de treball saludable i garantir el respecte entre les persones és imprescindible establir mesures per evitar l'aparició i detectar els indicis de conductes d'aquest tipus.

La prevenció és responsabilitat de totes les persones que formen part de l'organització; la direcció ha de vetllar per garantir el respecte a la dignitat de les persones i les persones han de respectar la dignitat de les altres persones.

Des de la direcció de l'entitat, s'han d'impulsar actuacions preventives en el marc de les seves competències així com fomentar la sensibilització de tot el personal:

- Elaboració i implantació del protocol d'assetjament laboral.
- La comunicació de l'existència d'aquest protocol en el procés d'acollida de nou personal.
- Accions informatives i de sensibilització sobre el que implica la declaració de tolerància zero de l'assetjament psicològic laboral.
- Disposar d'un Codi Ètic de comportament dins de l'entorn laboral.
- Avaluació, identificació i prevenció dels riscos psicosocials, i control i seguiment preventiu posterior.
- Gestió del conflicte interpersonal.
- Establir procediments de mediació per a la resolució de conflictes interpersonals.
- Accions formatives sobre comunicació efectiva, gestió de conflictes, lideratge, gestió d'equips, treball en equip, etc.

Formació

Per garantir que les professionals disposin de les eines adequades i suficients per realitzar la seva activitat, així com el fet d'assegurar un entorn de treball saludable, caldria realitzar formació periòdica.

Aquesta formació hauria d'incloure les següents temàtiques:

- Gestió de situacions conflictives.
- Comunicació difícil.
- Prevenció de la violència.
- Regulació emocional.
- Gestió de l'estrès.
- Prevenció del burnout.

Vigilància de la salut psicosocial

Per tal de poder realitzar un treball directe sobre la salut mental de les persones treballadores, també és convenient que

Les organitzacions incorporin accions com:

- Implantació de Plans de salut mental.
- Realització de Protocols d'actuació davant situacions de desgast emocional.
- Seguiment psicològic posterior a agressions.
- Detecció precoç de símptomes compatibles amb burnout.
- Coordinació entre vigilància de la salut i prevenció.

Les unitats sanitàries dels serveis de prevenció:

- Incorporin psicòlogues sanitàries als equips que participin en els exàmens de salut.
- Que s'implantin eines de detecció precoç de possibles afectacions a la salut mental de les treballadores.

En el treball social, el principal problema no és l'existència de situacions emocionalment complexes, sinó que aquestes es gestionin dins d'una organització que no disposi dels recursos, el suport, l'autonomia i les mesures preventives necessàries. Per aquest motiu, les actuacions més eficaces són aquelles dirigides a millorar les condicions d'organització del treball, reforçar el suport professional, prevenir la violència ocupacional i garantir una supervisió tècnica adequada, eduint així l'exposició als factors de risc psicosocial que poden afectar la salut de les professionals de treball social.

Indicadors de seguiment

L'establiment d'indicadors facilita la detecció precoç de desviacions, l'avaluació de les millores implantades i la presa de decisions basada en dades objectives.

Els indicadors han de ser senzills, mesurables, comparables en el temps i adaptats a la realitat organitzativa dels serveis socials. Seleccioneu només els indicadors que siguin aplicables a l'activitat real de la vostra organització.

Els indicadors s'han de revisar periòdicament en el marc de la planificació preventiva, amb participació de la representació de les persones treballadores, dels comandaments i del servei de prevenció.

Per verificar l'eficàcia de les mesures implantades és convenient monitoritzar:

Indicadors de gestió preventiva

- Avaluació de riscos psicosocials actualitzada (es proposa un revisió com a mínim cada 5 anys)
- Número de reunions de seguiment realitzades del Grup de treball per al seguiment de la planificació.
- % de mesures correctores derivades de l'avaluació de riscos psicosocial implantades, especialment aquelles que fan referència a mesures organitzatives.

Indicadors de salut laboral

- % De persones afectades amb simptomatologia compatible amb el risc psicosocial segons la memòria preventiva de medicina del treball.
- Informe de seguiment col·lectiu del servei de psicologia, en cas de disposar-ne.

Violència externa

L'increment de comportaments violents i inadequats en el lloc de treball suposa un risc important per a la salut i seguretat de les professionals. Les accions violentes de persones usuàries del sistema de serveis socials o dels seus familiars i acompanyants sobre les professionals en el lloc de treball han anat en augment en els darrers anys, i representen un motiu de gran preocupació pel col·lectiu de professionals i també per les seves organitzacions.

Des del punt de vista de la prevenció de riscos laborals, la violència externa constitueix un dels riscos laborals emergents més importants en l'àmbit dels serveis socials. Es tracta d'un risc que pot generar conseqüències físiques, psicològiques, organitzatives i socials de gran impacte tant per a les professionals com per a la qualitat del servei prestat.

La violència externa es considera un risc laboral objecte d'avaluació, planificació preventiva, formació, vigilància de la salut i investigació dels incidents, d'acord amb la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals.

La situació genèrica de violència en el lloc de treball, segons la Organització Mundial de la Salut (OMS), es refereix a: *“tots aquells incidents en els quals la persona és objecte de maltractaments, amenaces o atacs en circumstàncies relacionades amb la seva feina, incloent el trajecte entre el domicili particular i la feina, sempre que s'amenci explícitament o implícita la seva seguretat, benestar o salut”*.

Aquest enfocament és coherent amb el Conveni 190 de l'OIT sobre la violència i l'assetjament en el món del Treball.

Això implica qualsevol tipus d'agressió que comporti dany físic, psíquic o moral.

La violència de tercers a la feina la conformen el conjunt d'episodis violents dels que són objecte les persones treballadores per raons de feina. Aquests episodis no es limiten als ocorreguts en els llocs de treball, o en els espais on desenvolupen la seva activitat, ni tampoc als ocorreguts durant la jornada i horaris de treball sinó que inclouen els ocorreguts també en els desplaçaments per raons de feina i en els trajectes d'anada i tornada a la feina. Aquesta violència és exercida per persones alienes a l'organització de la persona treballadora i inclou a les persones usuàries i a aquelles persones vinculades directament o indirectament amb aquestes persones usuàries.

Els danys que ocasionen aquests episodis de violència poden afectar la integritat física o psíquica de les persones treballadores, tant les professionals directament implicades en l'episodi com a la resta de persones treballadores de l'equip.

Així mateix, poden tenir conseqüències en la qualitat del servei i en la integritat social de l'organització i del seu patrimoni.

Identificació

Incident violent en el lloc de treball

Qualsevol actitud que comporti abús verbal o físic, amenaces o altres comportaments d'intimidació, violència digital (WhatsApp, xarxes socials, correu electrònic), atacs físics intencionats, amenaces verbals o amb una arma ofensiva, coacció o atac sexual comès per terceres persones, contra una persona treballadora relacionat amb el compliment del seu deure professional causant un dany físic o psicològic en la persona o malmetent la propietat.

El Conveni núm. 190 de l'Organització Internacional del Treball (OIT) és el primer tractat internacional que reconeix expressament el dret de tota persona a un món del treball lliure de violència i assetjament, inclosa la violència i l'assetjament per raó de gènere. Va ser adoptat el juny del 2019 i va entrar en vigor el 25 de juny del 2021.

La mateixa OIT reconeix que les professions que presenten un major risc de patir agressions o actes de violència són aquelles que tenen un vincle amb la ciutadania.

Per altra banda, l'impacte d'una agressió és variable, depenent de la naturalesa i gravetat de l'incident i de la persona agredida.

Una actuació ràpida i professional ajuda a superar l'afectació derivada del succeís violent, disminuint-ne les seqüeles físiques i emocionals.



Factors de risc

Les agressions no són només conseqüència del comportament individual de la persona agressora. Existeixen factors organitzatius i estructurals que n'incrementen la probabilitat.

Factors relacionats amb les característiques de la persona usuària

La tipologia de persona potencialment agressora en els centres de serveis socials són, de manera majoritària, persones amb trets de personalitat, permanents o transitoris, significatius: impulsivitat, baixa tolerància a la frustració, intensa labilitat emocional i excessiva susceptibilitat.

Factors relacionats amb l'organització

Com a concepte general es podria resumir en Insuficiència de recursos materials i humans.

Aquests poden ocasionar:

- Temps d'espera excessivament llargs, amb demores no degudament informades.
- Descoordinació entre el personal del centre o en l'assignació de les funcions concretes a un lloc de treball que genera informacions contradictòries a la ciutadania.
- Interrupció de la visita, amb interferència de persones alienes, trucades telefòniques, etc., susceptibles de ser interpretades com a desatenció per part de la persona usuària.
- No atenció a les demandes de la persona usuària sense raonar els motius que impedeixen satisfer les seves expectatives.

Factors relacionats amb l'espai físic

Dèficits estructurals o deficiències en el disseny dels centres (de cara a la ciutadania):

- Dificultats en l'accessibilitat
- Condicions ambientals inadequades (il·luminació, temperatura ambiental, ambient sorollós (el soroll és un potent agent activador de les situacions d'agressivitat).
- Disseny inadequat del espais ocupats per les professionals. Sales sense vies d'escapament.
- Seients incòmodes i/o pocs seients.
- Zones d'espera saturades.

Disseny inadequat dels espais de treball (de cara a les persones treballadores):

- Mobiliari inadequat (mostradors, cadires).
- Dificultats en la comunicació (soroll, manca de confidencialitat, converses creuades)
- Manca de vies d'escapament i sistemes d'alarma, o existents però no adequats.
- Il·luminació insuficient.

Factors relacionats amb el treball en solitari

- Visites domiciliàries individuals.
- Centres amb una sola professional.
- Desplaçaments sense suport.

Factors relacionats amb el servei-àmbit

El sector de serveis socials és molt complex i agrupa molts aspectes particulars, específics i diferenciadors (prestacions, afectats HIV, atenció infància i adolescència, gent gran, acció social, immigració, famílies, SAD, gestió d'ajuts, dependències, salut mental, drogodependències, etc.) que exigeix que els serveis disposin d'un ampli nivell d'especialització professional.

Per altra banda, certs serveis poden ser percebuts com a inquisidors o fiscalitzadors, com podria ser per exemple l'aplicació de mesures de protecció en infants i adolescents, enfront d'altres en que és la persona usuària qui sol·licita un determinat tipus de servei, per exemple en l'inici de sol·licitud d'una prestació d'un servei d'ajuda a la dependència.

D'altra banda sovint les persones usuàries poden veure frustrades les seves expectatives en relació a un determinat servei o prestació, fet que els hi pot generar sentiments diversos, entre els quals ràbia, ira, enuig, frustració, indignació, etc.

Factors relacionats amb el perfil de les persones treballadores

La situació en que es trobi la persona treballadora, com a part necessària de l'actuació, influirà en la relació que s'estableixi amb la persona usuària.

Part d'aquesta situació de vulnerabilitat per part de la treballadora, pot ser la derivada de trobar-se sotmesa a alts nivells d'estrès propiciats per les condicions de treball (excés de burocràcia, excés d'expedients, manca de resposta per part del sistema de la xarxa de serveis socials, etc.).

Conseqüències d'una agressió per a la salut

Les conseqüències negatives de la violència per les persones treballadores i, en ocasions, per les persones que han presenciado l'agressió, són múltiples: des de danys físics, psíquics o psicològics, morals, a l'entorn de treball i danys de la propietat.

Cal tenir presents les conseqüències psicològiques que poden patir a posteriori les persones víctimes i les persones de l'equip, hagin presenciado o no l'agressió, i que pot ser una part menys visible d'entrada, però que pot produir seqüeles importants posteriors a l'agressió.

Avaluació específica del risc de violència externa

El risc de violència és un risc laboral en el context de la prevenció de riscos laborals. I molt especialment vinculat a les condicions dels llocs de treball però també a l'organització del treball i la feina, així com a la resta de factors psicosocials.

Per avaluar aquests riscos caldrà analitzar també les agressions ocorregudes al centre de treball amb anterioritat: cal portar un registre sistemàtic de tots els episodis de violència; així com analitzar altres indicadors com el nivell de dies no treballats per malaltia comú o accidents de treball, la rotació de les persones treballadores, estil de lideratge, fluxos de comunicació, etc.

Tots els factors de risc mencionats anteriorment han d'estar identificats i valorats en l'avaluació de riscos.

Com a criteris de valoració del risc, caldrà identificar i mesurar:

- Característiques físiques de l'espai (inclou mobiliari).
- Condicions ambientals (il·luminació, temperatures i soroll).
- Llocs de treball més exposats.
- Probabilitat de situacions de risc (històric d'incidents).
- Característiques de les persones usuàries.
- Característiques del servei.
- Característiques de les persones treballadores



Mesures preventives

Disseny segur dels espais

Al capítol "Espais de treball" es relacionen les condicions de disseny que han de complir els centres d'atenció per minimitzar el risc de violència externa.

Aquest disseny ha de permetre:

De manera preventiva, la millora de l'ambient general del centre per evitar les situacions de conflicte, o l'escalada d'aquestes situacions de conflicte en situacions de violència.

En una situació d'emergència: la possibilitat d'avis i escapada de les persones treballadores en cas d'agressió.

Gestió segura de les visites domiciliàries

Les visites domiciliàries es desenvolupen en un entorn diferent del centre de treball habitual, ja que tenen lloc en un espai privat que forma part de la intimitat i la vida quotidiana de la persona usuària.

Cada domicili presenta unes característiques pròpies, tant pel que fa a les condicions físiques com a la situació personal, familiar i social de les persones que hi viuen. Aquestes circumstàncies poden influir en el desenvolupament de la intervenció i, en alguns casos, generar situacions de risc o de difícil gestió per al personal professional.

Per aquest motiu, és important que les visites es planifiquin i es duguin a terme aplicant criteris de seguretat, valorant prèviament els possibles factors de risc i adoptant les mesures preventives necessàries per protegir tant la persona usuària com el o la professional.

Una adequada preparació de la visita, la comunicació amb l'equip de treball i el seguiment dels protocols establerts contribueixen a desenvolupar l'atenció domiciliària en unes condicions de major seguretat i qualitat.

Preparació de la visita. Valoració prèvia del risc

La preparació de la visita domiciliària és una mesura preventiva fonamental, ja que permet anticipar possibles dificultats i adoptar les actuacions necessàries per garantir la seguretat del o de la professional i la qualitat de la intervenció. Una bona planificació contribueix a reduir situacions d'incertesa i facilita una resposta més adequada davant possibles incidències.

És important que la professional conegui els aspectes bio-psicosocials més rellevants de la persona usuària, així com aquelles circumstàncies personals, familiars o de salut que puguin influir en el desenvolupament de la visita. Aquest coneixement previ permet adaptar l'actuació a les necessitats de la persona i identificar possibles factors de risc.

Abans del desplaçament és recomanable familiaritzar-se amb el cas, revisant l'expedient o la documentació disponible i realitzant les coordinacions oportunes amb altres professionals o serveis que hi hagin intervingut. Compartir informació rellevant ajuda a obtenir una visió més completa de la situació i a planificar la intervenció amb més garanties.

També és convenient disposar d'informació sobre les característiques de l'habitatge i del nucli familiar o de convivència. Aspectes com el nombre de persones presents, la possible existència de conflictes familiars, la presència d'animals o qualsevol altra circumstància que pugui condicionar la visita són elements que cal tenir en compte en la valoració prèvia.

Una altra qüestió bàsica és comprovar que l'adreça és correcta i que es disposa de les dades necessàries per localitzar el domicili sense dificultats. Arribar a la visita desorientat o amb dubtes sobre la ubicació pot generar estrès i incrementar la vulnerabilitat de la professional.

Igualment, és recomanable valorar les característiques del barri o de l'entorn on es desenvoluparà la intervenció. Si es tracta d'una zona desconeguda o que presenta factors de risc, és aconsellable programar la visita en una franja horària amb bona visibilitat, evitant, sempre que sigui possible, els desplaçaments quan és fosc.

Quan no es coneix prou l'entorn, la situació familiar o possibles factors de risc s'aconsella fer les primeres visites a domicili amb dues persones. Permet una millor valoració inicial, dona més seguretat davant situacions de tensió, facilita la gestió d'imprevistos i permet que una persona pugui intervenir mentre l'altra observa, registra o demana suport si cal.

Per això, com a criteri preventiu, caldria establir que les primeres visites es facin preferentment amb dues persones quan hi hagi manca d'informació prèvia, antecedents de conflicte, indicadors de vulnerabilitat elevada, presència de violència, consum, risc psicosocial o dificultats d'accés o comunicació.

Cal evitar l'ús de vehicles particulars per evitar la identificació personal de les professionals, agressions posteriors o vandalisme.

Comunicació. Sistemes de geolocalització o contacte

Disposar de sistemes de comunicació eficaços és un element essencial per a la seguretat durant les visites domiciliàries. El telèfon mòbil constitueix una eina bàsica per mantenir el contacte amb l'equip de treball i poder sol·licitar ajuda de manera ràpida davant qualsevol situació d'emergència o incidència inesperada.

Abans d'iniciar la visita és important assegurar-se que el dispositiu mòbil disposa de bateria suficient per a tota la jornada i, sempre que sigui possible, portar una bateria externa o un sistema alternatiu de càrrega. Aquesta mesura evita quedar incomunicada en situacions que requereixin una resposta immediata.

També cal tenir presents les possibles zones sense cobertura telefònica, especialment en àrees rurals o en determinats edificis, i preveure alternatives de comunicació si es considera necessari.

Per facilitar una actuació ràpida en cas d'emergència, és recomanable tenir configurats els contactes prioritaris o d'emergència en el marcatge ràpid del telèfon.

Així mateix, pot ser útil establir amb l'equip de treball una paraula o un codi de seguretat que permeti comunicar de manera discreta que s'està produint una situació de risc o que es necessita suport.

En determinades circumstàncies, l'enviament d'un missatge de text o d'altres sistemes de comunicació silenciosa pot resultar més segur que una trucada telefònica, especialment quan aquesta pugui generar una reacció adversa o incrementar la tensió de la situació.

Tolerància zero davant les agressions i protocols d'actuació

La prevenció de les agressions requereix un compromís ferm per part de l'organització.

És essencial transmetre a totes les professionals un missatge clar i inequívoc: **cap agressió física, amenaça, intimidació, insult o conducta vexatòria forma part de la feina ni s'ha d'acceptar com un risc inherent a l'activitat professional.**

En determinats àmbits d'intervenció social, el contacte amb persones que es troben en situacions de vulnerabilitat, estrès o conflicte pot provocar que certes conductes agressives acabin sent percebudes com a habituals. Aquesta normalització de la violència incrementa el risc que els incidents no es comuniquin, dificulta l'adopció de mesures preventives i pot tenir conseqüències negatives sobre la salut física i psicològica de les professionals.

Per aquest motiu, l'organització ha de disposar de protocols d'actuació clars, coneguts i accessibles, que defineixin com prevenir, gestionar i fer el seguiment de qualsevol incident violent.

És fonamental que **tots els cassos d'agressió, independentment de la seva gravetat, siguin registrats i analitzats.** No només les agressions físiques, sinó també les amenaces, els insults, les coaccions o qualsevol conducta que pugui posar en risc la seguretat o la integritat emocional del personal.

Aquest registre permet identificar situacions recurrents, actualitzar les valoracions de risc i implantar noves mesures preventives.

L'organització ha de garantir un **suport institucional efectiu** a les persones afectades.

Després d'un cas d'agressió la professional ha de sentir-se acompanyada i recolzada per les seves responsables, tant des del punt de vista organitzatiu com emocional.

Aquest suport és efectiu quan es dona de manera integral, des de la vessant de l'assistència mèdica i acompanyament, si la professional ho demana, l'assistència psicològica, i si la professional ho considera necessari, l'abordatge jurídic per posicionament de la institució.

Quan la gravetat dels fets ho requereixi, s'ha de facilitar els mecanismes necessaris perquè la persona afectada pugui exercir els seus drets, incloent-hi l'assessorament i el suport per a la presentació de denúncies davant les autoritats competents.

La resposta de l'organització ha de ser coherent amb el principi de tolerància zero i ha de contribuir a protegir la seguretat de les professionals.

És imprescindible evitar qualsevol actitud que pugui banalitzar o justificar les conductes violentes. Expressions com ara «forma part de la feina», «sempre ha passat» o «no n'hi ha per tant» contribueixen a la invisibilitat el problema i dificulten la cultura preventiva.

La promoció d'un entorn de treball segur passa per reconèixer les agressions com un risc laboral, actuar davant de qualsevol incident i impulsar una cultura organitzativa basada en el respecte i la protecció de les persones.

Protocol de Prevenció i Actuació davant la Violència Externa

Les activitats d'atenció directa a les persones, tant en els **centres d'atenció** com durant les **visites domiciliàries**, poden exposar les professionals a situacions d'agressió física, verbal o psicològica. Per aquest motiu, l'organització ha de disposar d'un protocol específic de prevenció i actuació davant la violència externa, conegut per tot el personal i integrat en el sistema de gestió de la prevenció de riscos laborals.

L'objectiu d'aquest protocol és establir les mesures necessàries per prevenir els incidents, definir els criteris d'actuació davant situacions de risc i garantir el suport a les persones afectades.

El contingut mínim del protocol:

- Declaració de principis
- Àmbit d'aplicació
- Objecte
- Definicions
- Conseqüències d'una agressió per a la salut
- Avaluació i anàlisi del risc de violència de tercers
- Nivells d'actuació
- Procediment d'actuació davant d'una agressió o violència laboral per part de la persona treballadora
- Referències normatives i principis generals
- Annex I Estimació Inicial del Risc de Violència
- Annex II Factors del Risc de Violència
- Annex III Diagrama de Flux: Què fer en cas d'un agressió
- Annex IV Formulari Registre d'Agressió Laboral

Formació per a la prevenció i gestió de la violència externa

La formació de les professionals constitueix una de les principals mesures preventives per reduir el risc d'agressions i millorar la capacitat de resposta davant situacions de violència externa. Aquesta formació ha de proporcionar els coneixements i les eines necessàries per identificar situacions de risc, prevenir l'escalada dels conflictes i actuar de manera segura tant en els centres d'atenció com durant les visites domiciliàries.

L'activitat professional en l'àmbit social i assistencial comporta sovint la intervenció amb persones que poden trobar-se en situacions de vulnerabilitat, estrès, crisi personal o conflicte familiar. Per aquest motiu, és important que les professionals desenvolupin habilitats que els permetin gestionar aquestes situacions sense comprometre la seva seguretat ni la qualitat de l'atenció prestada.

La finalitat de la formació no és únicament dotar les professionals d'eines per gestionar els conflictes, sinó també reforçar el reconeixement que cap situació de violència física, verbal, psicològica, sexual o discriminatòria forma part de les funcions pròpies del lloc de treball.

La identificació precoç, la notificació dels incidents i el suport immediat per part de l'organització són elements essencials perquè la prevenció sigui efectiva i perquè les persones treballadores no assumeixin individualment la responsabilitat de gestionar situacions que requereixen una resposta col·lectiva i organitzativa.

La formació ha d'incloure, com a mínim, els continguts següents:

Coneixement del risc de violència externa

Les professionals han de conèixer què s'entén per violència externa, les seves diferents manifestacions (agressions físiques, amenaces, insults, intimidacions o assetjament) i els factors que poden augmentar la probabilitat que es produïxi un incident, tant en un centre d'atenció com en un domicili.

Detecció precoç de situacions de risc

És important aprendre a identificar els signes previs que poden indicar una escalada del conflicte, com ara canvis sobtats en el comportament, actituds hostils, augment del to de veu, expressions verbals amenaçadores o altres indicadors que aconsellin extreure les mesures de precaució.

Habilitats de comunicació i gestió de conflictes

La formació ha de proporcionar tècniques de comunicació assertiva, escolta activa i gestió emocional que ajudin a reduir la tensió i afavoreixin una relació respectuosa amb les persones usuàries. També és convenient treballar estratègies de negociació i resolució de conflictes que permetin reconduir situacions difícils abans que derivin en conductes agressives.

Tècniques de desescalada verbal

Les professionals han d'aprendre a utilitzar eines de desescalada que permetin disminuir la intensitat del conflicte, mantenint una actitud calmada i evitant respostes que puguin incrementar la tensió. L'objectiu és reduir el risc sense posar en perill la seguretat de les persones implicades.

Mesures preventives en visites domiciliàries i centres d'atenció

La formació ha d'incloure pautes específiques sobre com preparar una visita domiciliària, valorar els riscos de l'entorn, utilitzar els sistemes de comunicació disponibles i aplicar criteris de seguretat durant la intervenció. Igualment, s'han d'abordar les mesures preventives pròpies dels centres d'atenció, com l'organització dels espais, els sistemes d'alerta i els protocols de suport entre professionals.

Actuació davant una agressió

És necessari que les professionals coneguin els protocols interns de l'organització i sàpiguin com actuar davant una situació d'amenaça o agressió. La formació ha d'explicar quan és necessari interrompre l'atenció, com retirar-se de forma segura, com activar els sistemes d'emergència i quins recursos de suport estan disponibles.

Notificació i seguiment dels incidents

També és important sensibilitzar sobre la necessitat de comunicar i registrar qualsevol agressió o conducta violenta, independentment de la seva gravetat aparent. El coneixement dels procediments de notificació contribueix a millorar la prevenció i evita la normalització d'aquest tipus de situacions. D'aquest registre dels incidents, cal fer-ne una anàlisi periòdica i establir indicadors de seguiment.

Suport emocional i cura professional

L'exposició a situacions de violència pot tenir conseqüències sobre la salut emocional de les professionals. Per aquest motiu, la formació ha d'incloure estratègies bàsiques de cura, gestió de l'estrès i coneixement dels recursos de suport psicològic que l'organització posa a la seva disposició.

La formació en prevenció de la violència externa és una eina clau per capacitar les professionals en la identificació de situacions de risc, la comunicació i desescalada de conflictes, l'actuació davant agressions i el coneixement dels protocols de notificació i dels recursos de suport, contribuint a reforçar la seva seguretat i benestar.

Per mantenir l'eficàcia de les mesures preventives, és recomanable que aquesta formació es realitzi de manera periòdica i que es complementi amb activitats pràctiques, estudis de casos i simulacions de situacions reals, que permetin entrenar les habilitats adquirides i reforçar la confiança de les professionals davant possibles situacions de violència externa.



Actuació davant d'agressions

Mentre es produeix l'agressió

Tot i que aquesta informació podrà variar en funció de cada organització, i per tant del seu protocol específic, en general, cal recordar que davant d'una agressió o violència en el treball, es duran a terme les següents actuacions:

- Mantenir la calma, intentar contenir la situació: NO respondre a agressions o provocacions verbals. Es tracta d'intentar reconduir la situació buscant punts d'acord, o realitzant un canvi d'estímul).
- No infravalorar l'agressivitat de la persona agressora, tot i que no existeixin antecedents.
- Distància de seguretat: Intentar establir una adequada distància de seguretat.
- Intentar protegir-se per mitjà de tècniques de contenció física, en cas d'agressió o quan es perdi la distància de seguretat amb la persona agressora.
- Situar-se a prop de la porta de sortida, permetent una fàcil fugida.
- Demanar ajuda o estar acompanyada per minimitzar la situació de violència, i actuar com testimonis dels fets, en cas necessari.
- Interrompre l'activitat, mentre la situació no estigui controlada.

La persona agredida, o en el seu cas, qualsevol persona treballadora, haurà d'avisar immediatament a la persona responsable del servei. En cas necessari, trucar al telèfon d'emergències 112 sol·licitant ajuda externa immediata.

Si es produeixen lesions o una situació de crisi amb necessitat d'assistència sanitària, s'omplirà el comunicat d'assistència a la mútua i s'adreçarà a la persona treballadora, que sempre estarà acompanyada o en el cas que es necessiti, es sol·licitarà un taxi o un mitjà de transport segur on la persona/persones, si això no és possible es demanarà el trasllat al centre sanitari més proper amb el servei d'emergència o el que hagi arribat derivat de la trucada a 112.

En cas d'agressió, la responsable del servei, valorarà, juntament amb la persona agredida l'adopció o no d'accions legals contra la persona agressora i, si s'escau, les portarà a terme.

Traslladar immediatament a la víctima al Servei d'Urgències de l'hospital o mútua Laboral, complimentant un informe mèdic i de lesions.

Tot i que es tracta d'una **contingència professional**, es prioritzarà la rapidesa en l'assistència sanitària. No per ser atesa en un centre aliè a la mútua deixa de ser un accident laboral. La mútua segueix sent la responsable del seguiment.

Posteriorment a l'agressió

Suport emocional a la treballadora afectada

L'exposició a situacions de violència pot tenir conseqüències sobre la salut emocional de les professionals. Per aquest motiu, cal recordar a la treballadora els recursos de suport psicològic que l'organització posa a la seva disposició.

Gestió de l'impacte emocional en el propi equip

Després d'un cas d'agressió no es pot oblidar l'impacte sobre la resta de l'equip de professionals. S'aconsella doncs, implantar les següents mesures:

- **Espai de descompressió immediat:** Aturar l'activitat habitual de l'equip durant l'estona que es consideri necessari per avaluar l'estat col·lectiu.
- **Sessió amb l'equip de professionals:** Convocar una reunió d'equip tutoritzada per una experta (psicòloga del treball) i la responsable de l'equip per verbalitzar els fets, reduir el sentiment d'indefensió i evitar l'efecte contagi de la por.
- **Espais de supervisió:** Reforçar temporalment els espais de supervisió professional existents per analitzar la dinàmica del cas sense judicis cap a les professionals afectades.



Investigació de l'accident de treball

Controlada la situació de violència, i una vegada donada, si és necessària, l'assistència urgent a la persona treballadora agredida, la persona responsable del servei, conjuntament amb la persona treballadora, omplirà el model de notificació d'accident.

Posteriorment a l'agressió, hagi causat o no lesió física, caldrà tractar-la seguint el procediment d'accidents de treball.

- Recopilar i enregistrar informació sobre els fets succeïts quan s'hagi produït una agressió/incident violent.
- Recopilar tota la informació en relació a les agressions i violència laboral.
- Investigar cada situació d'agressió.
- Executar les mesures correctores i preventives indicades en la investigació del cas per tal de prevenir l'aparició de noves agressions.
- Realitzar un seguiment de les mesures preventives i correctores derivades de cada cas d'agressió.
- Revisar l'Avaluació de Riscos Laborals.
- Revisar la Política de Prevenció incloent aspectes relacionats amb els riscos psicosocials en general, i en particular amb la violència laboral: tolerància zero.
- Garantir que es realitza un seguiment de l'evolució de la persona o persones que han patit l'agressió i la seva afectació.
- Facilitar l'assistència sanitària i psicològica a la persona o persones afectades.
- Facilitar assessorament jurídic i legal a la persona afectada o afectades.

Qualsevol agressió és considerada com accident de treball i per tant és una contingència professional. S'ha d'informar de totes elles a la mútua.

L'actuació de la mútua ha de garantir:

- Assistència sanitària completa: Inclou les cures físiques i l'atenció de primers auxilis.
- Suport psicològic especialitzat: Essencial per tractar l'impacte traumàtic de l'agressió.
- Provisió de baixes mèdiques: Gestió de la incapacitat temporal amb efectes des de l'endemà de l'agressió.
- Avaluació de l'alta: Supervisió de la recuperació de la treballadora i determinació del moment adequat per a la reincorporació. Aquesta cobertura exigeix prèviament que l'organització hagi tramitat el corresponent volant d'assistència sanitària.

Indicadors de seguiment

Indicadors d'activitat i exposició

Permeten contextualitzar el risc.

- Nombre d'entrevistes presencials realitzades.
- Nombre de visites domiciliàries efectuades.
- Nombre d'usuaris atesos.
- Nombre d'expedients gestionats.
- Nombre d'intervencions considerades d'alt risc.
- Percentatge de visites domiciliàries realitzades en solitari.
- Percentatge de professionals exposades a atenció directa.

Exemple: 12 agressions anuals poden semblar moltes o poques segons si s'han realitzat 1.000 o 20.000 atencions.

Indicadors de sinistralitat i incidents

Nombre total d'incidentes de violència externa.

- Taxa d'incidentes per 100 professionals.
- Taxa d'incidentes per 1.000 intervencions.

Segons tipologia

Insults / Amenaces / Intimidacions /
Assetjament digital / Agressions físiques

Segons localització

Despatx / Zona d'espera / Domicili /
Via pública / Telèfon o mitjans digitals

Segons gravetat

Lleu / Greu / Molt greu / Mortal

Qui determina la gravetat d'un accident són els metges i metgesses de la mútua que atenen cada cas.

Els incidents de violència externa s'han de registrar i analitzar segons la tipologia, la localització i la gravetat per millorar la prevenció.

Indicadors de gestió preventiva

Es proposen un seguit d'indicadors que permeten valorar si el sistema preventiu funciona.

Formació

- Percentatge de plantilla formada en prevenció de la violència.
- Hores de formació impartides anualment.
- Nombre de simulacres o exercicis pràctics.

Protocols

- Percentatge de professionals que coneixen el protocol.
- Temps de resposta davant una agressió.
- Percentatge d'incidents investigats.
- Percentatge d'accions correctores executades.
- Percentatge de sales amb sistema d'alarma.
- Percentatge de centres amb mesures de seguretat implantades.
- Percentatge de visites domiciliàries amb avaluació prèvia del risc.

Indicadors de salut laboral

L'establiment d'indicadors facilita la detecció precoç de desviacions, l'avaluació de les millores implantades i la presa de decisions basada en dades objectives.

Els indicadors han de ser senzills, mesurables, comparables en el temps i adaptats a la realitat organitzativa dels serveis socials.

Seleccioneu només els indicadors que siguin aplicables a l'activitat real de la vostra organització.

Vigilància de la salut

- Consultes relacionades amb estrès o ansietat derivades d'incidents.
- Professionals amb simptomatologia associada a agressions.
- Seguiments psicològics realitzats.

Àmbit laboral

- Dies de baixa derivats d'agressions.
- Nombre de baixes laborals associades a incidents violents.
- Durada mitjana de les baixes.

- Rotació
- Sol·licituds de canvi de lloc.
- Absències injustificades
- Rotació en serveis amb major exposició.

Indicadors de percepció del risc

Són molt útils perquè sovint detecten problemes abans que apareguin les agressions. Mitjançant enquestes periòdiques podem mesurar:

- Sensació de seguretat durant l'atenció.
- Percepció de suport de la direcció.
- Confiança en els protocols.
- Percepció de suport després d'un incident.
- Grau de normalització de la violència.
- Coneixement dels procediments d'actuació.

Riscos ergonòmics

Quan es parla de treball social, sovint l'atenció se centra en els riscos psicosocials i la violència externa, però els riscos ergonòmics també tenen una incidència important, especialment perquè es tracta d'una professió on es combina, entre altres, treball administratiu, atenció presencial, desplaçaments i intervencions domiciliàries.

La identificació dels riscos ergonòmics en l'àmbit dels serveis socials requereix una anàlisi detallada de les tasques desenvolupades, dels entorns de treball i de les exigències físiques associades a cada lloc de treball.

Tot i que tradicionalment aquesta activitat no s'ha considerat especialment exposada a riscos ergonòmics elevats, la realitat professional posa de manifest la presència de nombrosos factors que poden afavorir l'aparició de trastorns múscul-esquelètics i fatiga física.

Les llargues jornades davant de pantalles de visualització, l'ús intensiu de dispositius mòbils, les postures inadequades durant entrevistes complexes o postures mantingudes de peu, en visites domiciliàries, els desplaçaments freqüents, el transport de documentació i equips i el treball en espais que no sempre compleixen criteris ergonòmics constitueixen situacions habituals que cal identificar i avaluar.

La detecció precoç d'aquests factors de risc permet implantar mesures preventives adaptades a les característiques de cada activitat, contribuint a preservar la salut múscul-esquelètica de les persones treballadores i a millorar les seves condicions de treball.



Identificació

Les eines d'avaluació més utilitzades per a l'avaluació del risc ergonòmic són:

Metodologia	Què avalua
Observació directa	Una observació directa, planificada i realitzada per una persona experta, és una metodologia tècnica rigorosa per identificar riscos ergonòmics, especialment en activitats complexes i canviants com les dels serveis socials. Aquesta observació prèvia permetrà determinar si és necessària l'aplicació d'altres metodologies, i quina d'elles serà la més adequada.
Llista de verificació de la Guia Tècnica de l'INSST / RD 488/1997	És la metodologia de referència per comprovar el compliment dels requisits mínims dels llocs amb pantalles de visualització de dades. Permet revisar de manera ordenada els elements del lloc: pantalla, teclat, ratolí, taula, cadira, espai disponible, il·luminació, reflexos, soroll, ambient tèrmic i organització del treball. És especialment útil com a base de l'avaluació, ja que relaciona directament les condicions observades amb les obligacions del RD 488/1997.
ROSA (Rapid Office Strain Assessment)	És un mètode específic per avaluar el risc ergonòmic en llocs d'oficina amb ús de pantalles. Analitza la cadira, la pantalla, el teclat, el ratolí, el telèfon i el temps d'ús, assignant una puntuació final que orienta sobre el nivell de risc. És molt útil quan es vol prioritzar actuacions preventives en llocs amb ús intensiu d'ordinador.
RULA (Rapid Upper Limb Assessment)	Per analitzar el risc de trastorns múscul-esquelètics derivats de les postures adoptades durant el treball. Està especialment orientat a l'avaluació dels membres superiors, el coll i el tronc, i permet identificar de manera ràpida la necessitat d'implantar mesures correctores.

Metodologia	Què avalua
REBA (Rapid Entire Body Assessment)	Mètode observacional d'avaluació ergonòmica que permet valorar el risc de trastorns múscul-esquelètics associats a les postures de treball. Analitza la postura global del cos, així com la càrrega manipulada, el tipus de moviment i la qualitat de la presa.
OWAS (Ovako Working Analysis System)	És una tècnica d'observació ergonòmica dissenyada per avaluar la càrrega física postural. Classifica les postures més comunes del cos (esquena, braços i cames) durant una tasca, assignant-los un nivell de risc per suggerir accions correctives.
Qüestionari Nòrdic Múscul-esquelètic	És una eina estandarditzada. El seu propòsit és detectar de forma primerenca símptomes, molèsties o dolors físics a treballadors abans que es converteixin en una malaltia professional.
Avaluació de condicions ambientals	Aquesta avaluació permet comprovar si les condicions de l'entorn poden afectar el confort i la salut de les persones usuàries de PVD. Inclou aspectes com la il·luminació, els reflexos o enlluernaments sobre la pantalla, el soroll, la temperatura, la humitat i la ventilació. Pot requerir observació tècnica i, si cal, mesuraments amb equips específics.
Qüestionari o entrevista a persones usuàries	És una eina complementària molt útil per conèixer com viu realment la persona el seu lloc de treball. Permet detectar molèsties visuals, cervicals, dorsals, lumbars, de canells, fatiga, dificultats amb el programari o manca de pauses. Ajuda a contrastar l'observació tècnica amb l'experiència real de la persona treballadora.

Treball amb pantalles de visualització de dades (PVD)

És una de les activitats més habituals entre les professionals dels serveis socials, especialment en tasques de gestió d'expedients, elaboració d'informes, registre d'intervencions, consulta d'aplicacions informàtiques i comunicació electrònica.

La permanència prolongada davant de la pantalla, juntament amb postures estàtiques o inadequades i un ús intensiu del teclat i del ratolí, pot afavorir l'aparició de trastorns múscul-esquelètics i fatiga visual, fet que fa necessari identificar aquest risc i adoptar les mesures preventives adequades.

La identificació dels riscos derivats del treball amb pantalles de visualització de dades s'ha de realitzar mitjançant l'avaluació específica del lloc de treball, tenint en compte tant les característiques de l'equip i del mobiliari com l'organització de la tasca i els hàbits de treball de la persona usuària.

Les principals metodologies que poden utilitzar-se són:

- Observació directa de la tasca, per analitzar les postures adoptades, la disposició dels equips, l'organització del treball, els temps d'exposició i els hàbits de la persona treballadora.
- Llista de verificació basada en el Reial decret 488/1997 i la Guia Tècnica de l'INSST, per comprovar el compliment dels requisits mínims aplicables als llocs de treball amb pantalles de visualització.
- Mètode ROSA (Rapid Office Strain Assessment), especialment indicat per valorar el risc ergonòmic en llocs de treball administratius i prioritzar les actuacions de millora.
- Mètode RULA (Rapid Upper Limb Assessment), quan es detectin postures forçades o mantingudes dels membres superiors, coll o tronc.
- Entrevistes i qüestionaris de detecció de simptomatologia, com el Qüestionari Nòrdic Estandarditzat, per identificar precoçment molèsties múscul-esquelètiques relacionades amb l'activitat.

Ús intensiu de dispositius mòbils

L'ús de dispositius mòbils s'ha convertit en una eina habitual per a les professionals dels serveis socials, tant en la consulta d'informació com en la gestió d'expedients, la comunicació i el registre d'intervencions durant els desplaçaments o les visites domiciliàries.

La utilització continuada d'aquests dispositius pot comportar l'adopció de postures inadequades del coll, les espatlles, els canells i les mans, així com moviments repetitius i fatiga visual.

Per aquest motiu, és important identificar aquest risc durant l'avaluació ergonòmica, especialment quan l'ús dels dispositius és freqüent o prolongat i es realitza fora d'un lloc de treball condicionat.

L'avaluació del risc derivat de l'ús de dispositius mòbils s'ha de basar en l'observació de les tasques desenvolupades, la identificació de les postures adoptades i el temps d'utilització dels dispositius durant la jornada laboral. És recomanable complementar aquesta informació mitjançant entrevistes amb les persones treballadores i qüestionaris de detecció de simptomatologia múscul-esquelètica, com el Qüestionari Nòrdic.

Quan es detectin postures mantingudes o forçades dels membres superiors o del coll, poden utilitzar-se mètodes d'observació directa de la tasca, d'avaluació ergonòmica observacional com el **RULA** o el **REBA**, que permeten valorar el nivell d'exposició i prioritzar les mesures preventives més adequades.

Per complementar l'avaluació ergonòmica es poden utilitzar qüestionaris de detecció precoç de simptomatologia múscul-esquelètica, com el Qüestionari Nòrdic Estandarditzat.

Ús intensiu de la veu

L'ús intensiu de la veu és una exigència habitual en moltes de les tasques desenvolupades pels professionals dels serveis socials, especialment durant entrevistes individuals, atenció telefònica, reunions, intervencions grupals, activitats comunitàries i accions formatives.

La necessitat de mantenir una comunicació oral continuada, sovint en entorns amb soroll ambiental o amb una elevada càrrega emocional, pot comportar una sobrecàrrega de l'aparell fonador i afavorir l'aparició de fatiga vocal, disfonia, afonia o altres alteracions de la veu.

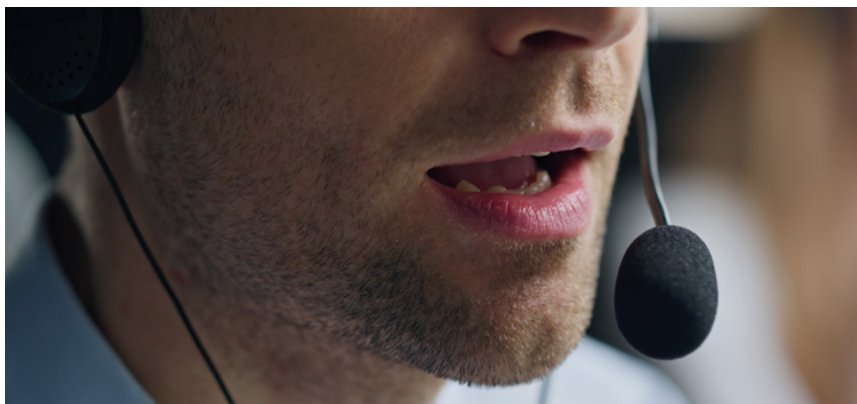
En despatxos d'atenció a persones usuàries, on la tasca principal requereix una comunicació oral clara i continuada, s'han de garantir unes condicions acústiques que permetin mantenir la conversa amb un esforç vocal normal, bona intel·ligibilitat i preservació de la confidencialitat.

Com a criteri tècnic orientatiu, es recomana no superar un nivell de soroll de 50 dBA, per evitar que les persones treballadores hagin d'eleva la veu de manera continuada.

La identificació d'aquest risc requereix analitzar tant la intensitat i la durada de l'ús de la veu com les característiques de l'entorn de treball i les condicions organitzatives en què es desenvolupa l'activitat

Es poden seguir els criteris tècnics referits a la *NTP 1213: Veu i treball. Avaluació de risc per esforç vocal* i utilitzar eines com:

- **Observació directa de la tasca.** Permet valorar: temps diari d'ús de la veu, nombre d'entrevistes, atenció telefònica, reunions, necessitat d'eleva la veu, característiques acústiques de l'espai.
- **Entrevista amb la persona treballadora.** Per identificar: sensació de cansament vocal, pèrdua de veu, necessitat d'esforç per parlar, dolors o molèsties a la gola, dificultat per finalitzar la jornada parlant.
- **Qüestionaris d'autopercepció.** No són mètodes d'avaluació del risc, sinó eines de detecció precoç de problemes vocals. Els més utilitzats són:
 - Voice Handicap Index (VHI) o la seva versió reduïda VHI-10, que avalua l'impacte funcional, físic i emocional de les alteracions de la veu.
 - Voice Symptom Scale (VoiSS), utilitzada en salut laboral per detectar simptomatologia vocal.
- **Avaluació de les condicions acústiques.** Quan sigui necessari es poden valorar: nivell de soroll ambiental, temps de reverberació, intel·ligibilitat de la parla, necessitat d'eleva la veu. En aquest cas poden aplicar-se els criteris de confort acústic de la normativa tècnica i les guies de l'INSST.
- La vigilància de la salut pot detectar precoçment alteracions vocals recurrents i, si escau, derivar la persona treballadora a una valoració especialitzada (logopèdia o otorrinolaringologia).



Transport manual de documentació i equips

La identificació del risc associat al transport manual de documentació i equips de treball s'ha de basar en l'**observació directa de les tasques desenvolupades**, tenint en compte el pes dels materials transportats, la freqüència dels desplaçaments, les distàncies recorregudes, la forma de transport i les característiques dels accessos als diferents centres o domicilis.

L'avaluació pot complementar-se mitjançant entrevistes amb les persones treballadores i, quan sigui necessari, amb metodologies específiques d'avaluació de la manipulació manual de càrregues, com els criteris de la **Guia Tècnica de l'INS-ST** o mètodes observacionals com el **REBA** o el **RULA** quan s'identifiquin postures forçades. El **Qüestionari Nòrdic** pot utilitzar-se com a eina complementària per detectar la presència de simptomatologia múscul-esquelètica relacionada amb aquesta activitat.

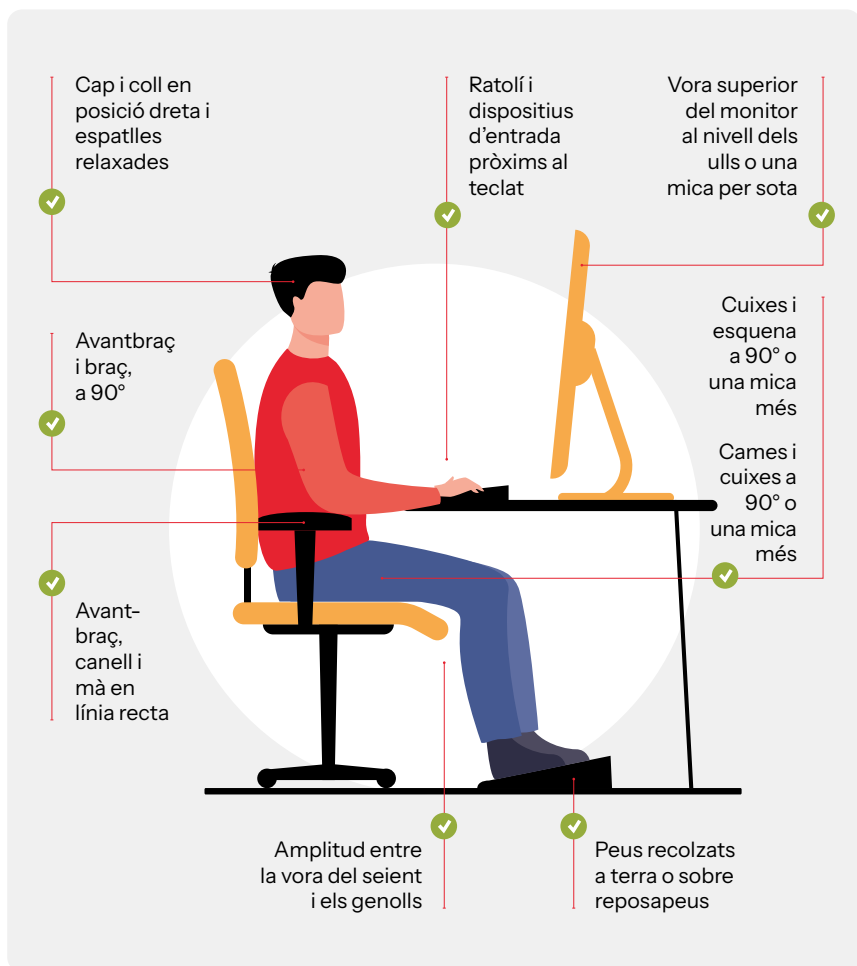
Mesures preventives

La prevenció dels riscos ergonòmics en l'àmbit dels serveis socials ha de basar-se en un enfocament integral que combini mesures organitzatives, tècniques i individuals, adaptades a la diversitat de tasques i entorns de treball propis de la professió. L'objectiu és reduir la càrrega física derivada de les postures mantingudes o forçades, els moviments repetitius, els desplaçaments, el transport de material i l'ús continuat de pantalles, dispositius mòbils i la veu, afavorint unes condicions de treball que protegeixin la salut múscul-esquelètica i el benestar de les persones treballadores al llarg de tota la seva jornada laboral.

Adaptar el mobiliari i els equips de treball als criteris ergonòmics, especialment en els llocs amb ús habitual de pantalles de visualització.

Els llocs de treball amb ús habitual de pantalles de visualització han de disposar de mobiliari i equips que permetin adaptar-se a les característiques antropomètriques de cada persona treballadora, d'acord amb els requisits establerts al Reial decret 488/1997.

La taula de treball ha de proporcionar una superfície suficient per distribuir correctament els equips i permetre una postura confortable, mentre que la cadira ha de ser estable, regulable en alçada i amb respall ajustable que proporcionï un suport adequat a la zona lumbar.



La pantalla s'ha de situar davant de la persona treballadora, a una distància aproximada d'entre 50 i 70 cm i amb la part superior lleugerament per sota de la línia horitzontal dels ulls.

El teclat i el ratolí han de col·locar-se de manera que permetin mantenir els avantbraços prop del cos, els colzes flexionats aproximadament a 90° i els canells en una posició neutra.

Igualment, s'ha de disposar d'espai suficient per al moviment de les cames i, quan sigui necessari, facilitar reposapeus, faristols o altres accessoris ergonòmics que contribueixin a reduir la càrrega postural.

Facilitar ordinadors portàtils amb perifèrics externs (pantalla, teclat i ratolí) quan s'utilitzin de manera habitual.

L'ordinador portàtil ofereix una gran flexibilitat per al desenvolupament de les activitats pròpies dels serveis socials, especialment en situacions de mobilitat, teletreball o desplaçaments entre diferents centres.

Tanmateix, quan s'utilitza de manera habitual com a equip principal de treball, la disposició integrada de la pantalla i del teclat dificulta l'adopció d'una postura ergonòmica adequada, ja que obliga a escollir entre mantenir una correcta posició del coll o dels membres superiors.

Per aquest motiu, sempre que l'ús de l'ordinador portàtil sigui prolongat o freqüent, s'ha de complementar amb una pantalla externa o un suport elevador, així com amb un teclat i un ratolí independents, de manera que cada element pugui situar-se en la posició més adequada. Aquesta configuració permet reduir la càrrega sobre la musculatura cervical, les espatlles i els canells, millorant el confort i disminuint el risc de trastorns múscul-esquelètics.

Quan s'ha d'utilitzar perifèrics externs?

- Quan l'ordinador portàtil s'utilitza com a equip principal de treball.
- Quan es treballa amb el portàtil durant més d'una hora seguida.
- Quan es realitzen tasques administratives o de redacció d'informes de manera habitual.
- Durant el teletreball o en llocs de treball fixos.
- Quan el lloc de treball disposa d'un espai estable per instal·lar els perifèrics.

Organitzar la jornada alternant tasques administratives amb activitats que impliquin moviment, evitant períodes prolongats en una mateixa postura.

En els serveis socials és habitual que, per motius organitzatius, es concentrin les visites domiciliàries en una franja del dia i les tasques administratives en una altra. Tot i que aquesta organització pot resultar eficient des del punt de vista operatiu, convé evitar jornades amb llargs períodes exclusivament sedentaris o, per contra, amb un nombre molt elevat de desplaçaments consecutius, ja que ambdues situacions incrementen la càrrega física.

Sempre que l'organització del servei ho permeti, és recomanable distribuir les diferents activitats al llarg de la jornada de manera equilibrada, incorporant pauses breus entre intervencions i temps suficient per a la recuperació física.

Minimitzar el temps d'ús continuat de dispositius mòbils i evitar la introducció prolongada de dades en postures inadequades.

Sempre que sigui possible, s'ha de limitar l'ús continuat dels dispositius mòbils a les tasques estrictament necessàries, reservant la introducció de grans volums d'informació per a llocs de treball condicionats. Quan sigui imprescindible utilitzar-los durant la intervenció, és recomanable mantenir el dispositiu a una alçada que eviti una flexió excessiva del coll, alternar la mà d'ús, realitzar pauses periòdiques i evitar mantenir postures estàtiques durant períodes prolongats.

Utilitzar motxilles ergonòmiques per transportar documentació i equips de treball, evitant càrregues asimètriques.

Les professionals dels serveis socials transporten habitualment documentació, ordinadors portàtils, equips electrònics o altres materials necessaris per al desenvolupament de la seva activitat.

Quan aquest transport es realitza de manera freqüent o durant recorreguts prolongats, és recomanable utilitzar motxilles ergonòmiques amb dues nanses regulables i encoixinades per afavorir una distribució més equilibrada del pes, reduir la càrrega sobre la columna vertebral i les espatlles i disminuir el risc de sobrecàrregues múscul-esquelètiques.

Igualment, s'ha d'evitar l'ús continuat de bosses de mà o bandoleres recolzades sobre una única espatlla, especialment quan contenen càrregues de pes considerable o s'utilitzen durant períodes prolongats.

No es pot establir un pes màxim concret d'aquestes motxilles, ja que la normativa espanyola no estableix un límit general per al transport manual de documentació o equips. El risc depèn de diversos factors, com el pes, la freqüència, la distància recorreguda, el tipus de recorregut i les característiques de la persona treballadora.

És més adequat insistir en els principis preventius de reduir el pes, distribuir-lo correctament, limitar el temps de transport i utilitzar ajudes mecàniques sempre que sigui possible, tal com recomana la Guia tècnica de l'INSST sobre manipulació manual de càrregues.

Reduir, sempre que sigui possible, el pes dels materials transportats i digitalitzar la documentació per disminuir-ne la manipulació:

- Revisar abans de cada sortida quin material és realment necessari.
- Prioritzar expedients i formularis en format digital.
- Evitar portar documentació duplicada en paper i en suport electrònic.
- Disposar d'espais d'emmagatzematge als centres per no transportar sempre el mateix material.

Planificar les agendes

De manera que s'alternin tasques de diferent exigència física:

- Evitant concentrar en una mateixa jornada un nombre elevat de visites domiciliàries o desplaçaments consecutius sense temps de recuperació.
- Alternant activitats amb elevada demanda vocal amb altres tasques que permetin el descans de la veu.
- Evitant programar un nombre excessiu d'entrevistes o reunions consecutives sense pauses.
- Autonomia, sempre que sigui possible, en la gestió de l'agenda de treball.

Revisar periòdicament les condicions ergonòmiques dels llocs de treball i dels entorns d'intervenció.

Les indicacions referides al capítol "Espais de treball" són determinants per millorar les condicions ergonòmiques.

Realitzar inspeccions periòdiques per revisar si es mantenen les condicions correctes dels diferents llocs de treball i proposar, si s'escau, mesures correctores.

Formació

La formació i informació específica del lloc de treball ha d'incloure:

- Distribució en l'espai de treball i ús correcte dels equips de treball.
- Higiene postural prevenció dels trastorns múscul-esquelètics.
- Tècniques i exercicis per a l'ús eficient de la veu.
Es disposa del Quadern preventiu d'UGT: La veu com a eina de treball: factors de risc, problemes més freqüents i prevenció, com a referència.
- Tècniques bàsiques d'organització de tasques.

La formació específica ha d'incloure l'ús correcte dels equips, la higiene postural, la cura de la veu i l'organització de les tasques.

Indicadors de seguiment

L'establiment d'indicadors facilita la detecció precoç de desviacions, l'avaluació de les millores implantades i la presa de decisions basada en dades objectives.

Els indicadors han de ser senzills, mesurables, comparables en el temps i adaptats a la realitat organitzativa dels serveis socials. Seleccionen només els indicadors que siguin aplicables a l'activitat real de la vostra organització.

Els indicadors s'han de revisar periòdicament en el marc de la planificació preventiva, amb participació de les delegades i delegats de prevenció, dels comandaments i del servei de prevenció.

Indicadors de gestió preventiva

- % de llocs de treball adaptats ergonòmicament.
- % de professionals amb pantalla externa, teclat i ratolí.
- % de professionals amb motxilla ergonòmica.
- Existència de check-list per a visites domiciliàries.
- Existència de procediments ergonòmics.
- % de professionals formades en riscos ergonòmics específics.
- % d'avaluacions ergonòmiques realitzades.
- % de revisions dels llocs de treball.
- % de mesures correctores executades.

Indicadors de salut laboral

- Nombre de trastorns múscul-esquelètics notificats.
- Nombre de baixes per contingència laboral relacionades amb TME.
- Nombre de consultes per fatiga vocal.

Desplaçaments laborals

Els desplaçaments laborals formen part de l'activitat habitual dels equips de treball social.

No constitueixen una activitat auxiliar, sinó una part essencial de la intervenció professional ja que sovint permeten l'atenció directa a persones, famílies i comunitats en el seu propi entorn.

Per aquest motiu, la mobilitat laboral ha de ser objecte d'una planificació preventiva específica que integri la seguretat viària, la prevenció de la violència externa, el treball en solitari i els riscos ergonòmics amb l'objectiu de garantir unes condicions de treball segures durant tota la jornada laboral.

Identificació

La identificació dels riscos associats als desplaçaments laborals en el treball social ha de tenir en compte tant els trajectes realitzats per motius de feina com les condicions en què aquests es duen a terme.

Aquests desplaçaments poden realitzar-se a peu, en transport públic, en vehicle propi, en vehicle corporatiu, en bicicleta, patinet o altres mitjans de mobilitat. Per aquest motiu, l'avaluació preventiva ha d'analitzar la freqüència dels desplaçaments, la durada, els horaris, les zones de circulació, el mitjà utilitzat, l'existència de treball en solitari, les condicions meteorològiques i la possible exposició a situacions de conflicte o violència externa.

Accidents laborals de trànsit

Els accidents laborals de trànsit constitueixen un dels principals riscos associats als desplaçaments laborals. La importància preventiva d'aquest risc queda reflectida en les dades d'accidentalitat laboral de trànsit.

Segons les dades de l'INSST corresponents a l'any 2024, dels 647.200 accidents de treball registrats, 76.327 van ser accidents laborals de trànsit, fet que representa l'11,8% del total. Pel que fa als accidents mortals, dels 830 accidents de treball mortals registrats, 239 van ser accidents laborals de trànsit, és a dir, el 28,8%.

Accidents *in itinere*

Aquells que es produeixen en el trajecte d'anada o tornada del lloc de treball

Accidents *en missió*

Els que tenen lloc durant la jornada laboral com a conseqüència d'un desplaçament necessari per desenvolupar l'activitat professional.

El risc de patir aquest tipus d'accidents pot veure's incrementat per:

- L'organització de les agendes: la necessitat de realitzar visites en diferents punts del territori, desplaçaments amb temps ajustats, canvis d'agenda, urgències, o les distraccions al volant.
- L'estat i tipus de via: Barris o poblacions amb poques connexions de transport públic, ús del vehicle en entorns urbans densos, condicions de la via o trajectes a peu en espais públics amb diferents condicions de seguretat.
- El manteniment del vehicle: Si aquest no és adequat, si no es disposa d'ITV actualitzada o els vehicles no disposen dels diferents elements de seguretat obligatoris (armilla reflectant, dispositiu V16) o recomanats (llanterna, farmaciola portàtil, extintor), tant en vehicles corporatius com en vehicles privats. Es recorda la importància de prioritzar els vehicles corporatius abans que els vehicles particulars.
- La climatologia adversa: Pot afectar a la visibilitat i a la resposta del vehicle.

Condicions meteorològiques adverses

Les condicions meteorològiques, quan son adverses poden afectar la seguretat dels desplaçaments laborals. La pluja intensa, el vent, la neu, el gel, la boira, la baixa visibilitat, el fred extrem o les onades de calor poden augmentar el risc de caigudes, accidents de trànsit, fatiga, estrès tèrmic o dificultats per arribar amb seguretat al lloc d'intervenció.

S'ha de valorar si existeix la necessitat de realitzar desplaçaments en dies d'alerta meteorològica, si es disposa de criteris per ajornar o reprogramar visites, si l'organització facilita informació actualitzada sobre les condicions meteorològiques que poden afectar la mobilitat laboral, si hi ha persones encarregades de fer seguiment de les condicions meteorològiques per informar les treballadores, si es disposa de protocols que estableixin les actuacions a realitzar en cas de condicions meteorològiques adverses, si els horaris permeten evitar les franges de major risc.

Risc d'agressions durant els desplaçaments

Els desplaçaments laborals també poden comportar exposició a situacions de violència externa, durant el desplaçament i no vinculades a l'atenció directa, fora de l'exercici de les seves funcions. El risc d'agressions en l'exercici de les seves funcions s'ha tractat en aquesta guia en l'apartat "Violència externa".

La identificació ha de tenir en compte si la professional treballa sola, si hi ha antecedents d'incidents, si es coneixen situacions prèvies de conflictivitat, si l'entorn presenta condicions d'aïllament o baixa visibilitat, i si existeixen canals de comunicació i suport durant el desplaçament, si es deixa constància a alguna persona de les visites que realitza la treballadora, lloc i temps previst.

Caigudes al mateix nivell

Durant els desplaçaments també poden produir-se caigudes al mateix nivell o accidents en accessos a domicilis, centres o equipaments. Aquest risc pot estar relacionat amb voreres en mal estat, paviments mullats, escales, portals poc il·luminats, desnivells, obstacles o manca d'accessibilitat.

Treball en solitari durant els desplaçaments

El treball en solitari pot incrementar la vulnerabilitat davant determinades situacions, especialment en visites domiciliàries, desplaçaments a zones aïllades, horaris de baixa afluència o intervencions amb antecedents de conflicte. Cal identificar en quines situacions la persona treballadora es desplaça sola i quins mecanismes de comunicació o suport té disponibles.

Fatiga, pressió temporal i càrrega mental

Els desplaçaments encadenats, les agendes ajustades, els retards en el transport, la dificultat d'aparcament o la necessitat d'arribar puntualment a visites o reunions poden generar fatiga i pressió temporal. Aquests factors poden augmentar la distracció, l'estrès i el risc d'incidents durant el trajecte.

Riscos ergonòmics

En alguns desplaçaments pot ser necessari transportar ordinadors portàtils, documentació, expedients, telèfons, material de suport o altres equips. Aquest transport pot generar sobrecàrrega física, postures forçades o molèsties múscul-esquelètiques, especialment quan es fan trajectes llargs o freqüents.

Mesures preventives

Risc d'agressions en els trajectes

Les mesures organitzatives impliquen la planificació, comunicació i registre de visites, protocols de suport i criteris per fer visites acompanyades.

Tot i això, cal recomanar a la persona treballadora que mantingui unes precaucions bàsiques:

- Evitar l'ús d'auriculars i de mòbils durant el trajecte, per estar alerta amb l'entorn.
- Evitar l'ús d'objectes de valor o mantenir-los fora de la vista. Assegurar de portar les bosses i/o motxilles tancades.
- Planificar les rutes, procurant circular per carrers concorreguts i ben il·luminats.

Condicions meteorològiques adverses

L'organització ha de disposar d'informació actualitzada sobre els plans d'emergència que puguin afectar el municipi on es desenvolupa l'activitat, així com sobre les alertes emeses per Protecció Civil de Catalunya i el Departament d'Interior relatives a fenòmens meteorològics adversos (pluges intenses, ventades, nevades, tempestes, onades de calor o fred, etc.).

Cal verificar que els dispositius mòbils de les persones responsables i de les persones treballadores tenen activades les alertes d'emergència de Protecció Civil, per garantir la recepció immediata dels avisos oficials.

Així mateix, és recomanable establir un procediment intern d'actuació que defineixi les mesures a adoptar en funció de les diferents fases d'activació dels plans de Protecció Civil (prealerta, alerta i emergència), incloent, entre d'altres:

- Seguiment de l'evolució de la situació meteorològica.
- Valoració de la suspensió o ajornament dels desplaçaments no imprescindibles.
- Reorganització de les visites i activitats programades.
- Limitació dels desplaçaments a les zones afectades.
- Informació immediata a les persones treballadores sobre les mesures adoptades.

- Seguiment de la situació de les persones que es trobin desplaçades durant la jornada laboral.
- Restabliment de l'activitat únicament quan les autoritats competents indiquin que les condicions tornen a ser segures.

Aquest procediment ha de ser conegut per totes les persones treballadores i revisar-se periòdicament per assegurar-ne l'eficàcia i l'adequació a les directrius vigents i ha d'incloure un pla d'actuació per cadascuna de les fases d'alerta de protecció civil per condicions meteorològiques adverses, a partir de les seves indicacions:

Actuacions per fases d'alerta

Prealerta (Groc):

ESTAR ATENTES als Canals de comunicació oficials. Informar a treballadores i persones usuàries afectades. Algunes activitats a l'aire lliure poden veure's alterades.

Alerta (Taronja):

ESTAR PREPARADA. Prendre precaucions i mantenir-se informada de la predicció meteorològica més actualitzada. Les activitats habituals i a l'exterior es poden veure alterades. Informar les responsables. Aplicar les recomanacions de protecció civil. Valorar la suspensió de visites segons el tipus d'alerta i intensitat.

Emergència (Vermell):

Prendre mesures preventives i ACTUAR segons les indicacions de les autoritats.

Mantenir-se informada de la predicció meteorològica més actualitzada.

Aturar totalment l'activitat i la mobilitat.

Ubicar a les persones que hagin pogut quedar al centre de treball en espais segurs. En el cas que no hi hagi espais segurs de confinament, cal trucar al 112 demanant col·laboració dels serveis d'emergències per persones treballadores i ateses.



Manteniment dels vehicles

El vehicle utilitzat per als desplaçaments laborals ha de mantenir-se en correctes condicions d'ordre, neteja i manteniment, garantint una visibilitat òptima mitjançant la neteja dels vidres, el parabrisa, els retrovisors i els miralls.

Cal efectuar els manteniments preventius del vehicle d'acord amb les indicacions del fabricant, amb l'objectiu de garantir-ne el correcte funcionament i reduir el risc d'avaries o accidents derivats d'un mal estat de conservació. En el cas dels vehicles propietat de l'organització, és recomanable disposar d'un registre actualitzat de les revisions, inspeccions, reparacions i operacions de manteniment realitzades, que permeti fer-ne un seguiment adequat i acreditar-ne el compliment.

Ha de disposar dels elements de seguretat obligatoris, com l'armilla reflectant, que s'ha de portar posada sempre que sigui necessari abandonar el vehicle a la via, i d'un dispositiu de senyalització de perill V16 homologat per la Direcció General de Trànsit (DGT).

Com a mesura preventiva complementària, és recomanable portar una farma-ciola portàtil de primers auxilis, un extintor adequat al vehicle i un calçat tancat i còmode de recanvi per poder actuar amb seguretat davant de qualsevol incidència durant el desplaçament.

Planificació de les visites realitzades amb vehicle

Abans d'iniciar qualsevol desplaçament laboral és important planificar el trajecte i sortir amb el temps suficient per evitar les presses i la conducció sota pressió.

També és recomanable agrupar les visites per zones geogràfiques, evitar els desplaçaments innecessaris, programar un marge de temps suficient entre visites i no elaborar agendes excessivament ajustades que puguin afavorir conductes de risc.

Encara que es recorri habitualment el mateix itinerari, cal mantenir en tot moment un alt nivell d'atenció, ja que l'excés de confiança pot disminuir la percepció del risc.

S'ha d'extremar la prudència i adaptar la conducció quan les condicions meteorològiques siguin adverses.



Formació en seguretat viària

La formació en seguretat viària és una de les mesures preventives més eficaces per reduir la sinistralitat laboral relacionada amb els desplaçaments, tant in itinere com en missió.

Aquesta formació ha d'anar més enllà del coneixement de les normes de circulació i ha de proporcionar a les persones treballadores les competències necessàries per identificar els riscos, anticipar situacions de perill i adoptar conductes segures durant els desplaçaments.

La formació ha de ser específica en funció del mitjà de transport utilitzat habitualment en el desenvolupament de l'activitat laboral.

Els riscos i les mesures preventives no són els mateixos per a una persona que es desplaça a peu que per a una altra que utilitza un turisme, una motocicleta, una bicicleta, un patinet elèctric o el transport públic. Per aquest motiu, els continguts han d'adaptar-se a les característiques de cada mitjà de desplaçament.

En el cas dels **desplaçaments a peu**, la formació ha d'incidir en la circulació segura per la via pública, l'atenció a l'entorn, la identificació de riscos com caigudes al mateix nivell, atropellaments o condicions meteorològiques adverses, així com en la importància d'evitar les distraccions derivades de l'ús del telèfon mòbil o altres dispositius.

Per als **desplaçaments amb vehicles**, la formació ha d'incloure aspectes relacionats amb la conducció preventiva, la planificació dels trajectes, la gestió de la fatiga i de les presses, l'adaptació de la conducció a les condicions meteorològiques, la verificació prèvia de l'estat del vehicle, la correcta utilització dels sistemes de seguretat i les actuacions davant d'una avaria o accident.

Quan s'utilitzin **motocicletes, bicicletes o vehicles de mobilitat personal**, també s'ha de formar específicament en l'ús dels equips de protecció, les tècniques de conducció segura i els riscos diferencials associats a aquests vehicles.

Aquesta formació ha de renovar-se periòdicament, especialment quan s'incorporin nous vehicles, canviïn les condicions de treball o s'identifiquin nous riscos, i és recomanable complementar-la amb campanyes de sensibilització, difusió de bones pràctiques i l'anàlisi dels accidents de trànsit laborals produïts a l'organització, amb l'objectiu d'afavorir una cultura preventiva en matèria de mobilitat segura.

Adaptació del vehicle a la persona que el condueix

L'ergonomia en la conducció de vehicles és un factor essencial tant per prevenir trastorns múscul-esquelètics com per millorar la seguretat viària.

Una postura inadequada o un mal ajustament del seient, del volant, dels retrovisors o dels comandaments poden provocar sobrecàrregues musculars, fatiga, molèsties a l'esquena, al coll, a les espatlles o a les extremitats, i disminuir la capacitat de reacció davant d'una situació de risc.

Abans d'iniciar el desplaçament és recomanable ajustar correctament el seient (alçada, profunditat i inclinació del respall), mantenir una distància adequada respecte dels pedals i del volant, regular el reposacaps a l'alçada correcta i situar els retrovisors de manera que ofereixin la màxima visibilitat amb el mínim moviment del coll.

Durant la conducció és convenient mantenir una postura relaxada, amb l'esquena completament recolzada al respall, els braços lleugerament flexionats i les dues mans al volant. En trajectes llargs, és important realitzar pauses periòdiques per caminar, estirar la musculatura i reduir la fatiga física i mental. L'aplicació d'aquests principis ergonòmics contribueix a millorar el confort, reduir el risc de lesions derivades de la conducció i augmentar la seguretat durant els desplaçaments laborals.

Indicadors de seguiment

L'establiment d'indicadors permet fer el seguiment de la mobilitat laboral, detectar desviacions, valorar l'eficàcia de les mesures implantades i introduir millores en la planificació preventiva dels desplaçaments.

Aquests indicadors han de ser senzills, mesurables, comparables en el temps i adaptats a la realitat organitzativa de cada servei.

Indicadors d'activitat i exposició

- Nombre total de desplaçaments laborals realitzats per tipus de vehicle o a peu.
- Percentatge de visites domiciliàries realitzades en solitari.

Indicadors de sinistralitat i incidents

- Nombre d'accidents laborals de trànsit in itinere.
- Nombre d'accidents laborals de trànsit en missió.
- Nombre d'agressions, amenaces o situacions d'inseguretat durant els trajectes.
- Nombre d'incidències relacionades amb condicions meteorològiques adverses.

Indicadors de gestió preventiva

- Existència d'un procediment o instrucció interna sobre desplaçaments laborals segurs.
- Percentatge de professionals amb telèfon corporatiu o sistema de comunicació adequat.
- Percentatge de professionals formades en seguretat viària laboral.

Indicadors relacionats amb vehicles i mobilitat

- Percentatge de vehicles corporatius amb manteniment preventiu realitzat.
- Percentatge de vehicles que disposen dels elements de seguretat obligatoris.
- Nombre d'accidents o incidents relacionats amb l'estat del vehicle.

Indicadors relacionats amb condicions meteorològiques adverses

- Nombre de dies amb alerta meteorològica amb afectació sobre l'activitat.
- Existència de protocol d'actuació davant alerta meteorològica.
- Nombre de desplaçaments realitzats durant episodis d'alerta.
- Nombre d'incidències registrades durant episodis meteorològics adversos.
- Percentatge de professionals informades sobre les mesures aplicables en cas d'alerta.

Indicadors de salut laboral i percepció del risc

- Nombre de consultes a vigilància de la salut relacionades amb accidents o incidents durant desplaçaments.
- Grau de confiança en els sistemes de comunicació i suport disponibles.



Riscos higièncs

Les professionals del treball social poden estar exposades a diferents riscos higièncs derivats de les condicions ambientals i dels entorns on desenvolupen la seva activitat. Destaquen l'exposició a agents biològics en visites domiciliàries, centres residencials o serveis amb persones vulnerables. També poden existir exposicions accidentals a medicació, substàncies estupefaents o materials en mal estat.

Identificació

La identificació del risc biològic en els serveis socials consisteix a detectar les situacions de treball en què les persones treballadores poden estar exposades a agents biològics, valorant tant les característiques de les tasques desenvolupades com les condicions dels entorns on es duen a terme.

Aquesta identificació ha de tenir en compte aspectes com el contacte amb persones potencialment infectades, fluids biològics, residus, animals o plagues, així com les condicions higièniques dels domicilis i equipaments, la freqüència de l'exposició i l'eficàcia de les mesures preventives existents.

L'objectiu és identificar els factors que poden incrementar la probabilitat de transmissió d'agents biològics i establir les mesures preventives més adequades abans que es produeixi l'exposició.

Pot haver una exposició no deliberada a agents biològics durant la prestació del servei, derivada del contacte proper amb persones usuàries, familiars o cuidadores, de la manipulació d'equips i superfícies potencialment contaminades, i de l'accés a habitatges amb condicions higièniques variables, presència d'animals, plagues, humitats, residus o fluids biològics.

La identificació del risc biològic permet detectar possibles exposicions a agents biològics durant la prestació del servei i establir les mesures preventives necessàries per protegir la salut de les professionals.

Risc biològic	Situació que el pot generar
Exposició a agents biològics de transmissió respiratòria	Contacte amb persones amb símptomes, espais tancats o poc ventilats.
Contacte amb superfícies contaminades	Manipulació de terminals, pulsadors, mobiliari o cablejat.
Contacte accidental amb fluids biològics	Presència de saliva, sang, orina, femta, vòmits o secrecions.
Exposició a plagues o vectors	Habitatges amb xinxes, puces, paneroles, rosegadors.
Exposició a agents d'origen animal	Animals domèstics: mossegades, esgarrapades, excrements.
Exposició a fongs/floridures	Habitatges amb humitat, mala ventilació o floridura.
Inoculació per ferides	Punxades, talls o contacte amb objectes contaminats.

Tot i que els **riscos químics** no constitueixen un dels principals riscos laborals en els serveis socials, les persones treballadores poden estar exposades de manera ocasional a substàncies potencialment perilloses durant el desenvolupament de la seva activitat.

Aquesta exposició es pot produir principalment en visites domiciliàries o intervencions en entorns degradats, insalubres o afectats per plagues, pel contacte amb productes de neteja i desinfecció, plaguicides, medicaments, gasos o altres substàncies presents als habitatges o centres d'atenció,...



Observació directa de la tasca i llistes de verificació

Constitueix la metodologia principal, ja que permet identificar les situacions reals d'exposició i les mesures preventives aplicades. Durant l'observació directa de la tasca, especialment en visites domiciliàries, intervencions en habitatges degradats o actuacions en espais comunitaris, es poden identificar diversos indicadors que alertin d'un possible risc químic o biològic.

Cal observar tant la presència directa de substàncies com les condicions de l'entorn que puguin generar exposició per via inhalatòria, via dèrmica i via digestiva accidental.

Es poden detectar, per exemple:

- Presència de productes de neteja o desinfecció sense etiquetar, mal emmagatzemats o barrejats entre si.
- Olor intensa de lleixiu, amoníac, dissolvents, pintura, combustibles o altres vapors químics.
- Ús recent de plaguicides, insecticides, raticides o tractaments contra xinxes, paneroles o rosegadors.
- Habitatges amb ventilació deficient i acumulació de vapors o olores irritants.
- Presència de fum ambiental, combustió, brasers, estufes defectuoses o risc de monòxid de carboni.
- Acumulació de residus, matèria orgànica en descomposició o orina, que pot generar gasos irritants o atmosferes carregades.
- Existència de medicaments, productes farmacològics o substàncies desconegudes accessibles o mal emmagatzemades.
- Presència de drogues, restes de consum o substàncies il·lícites que puguin generar exposició accidental.

Aquesta observació s'ha de complementar amb l'anàlisi dels processos de treball, la inspecció dels espais d'intervenció, entrevistes amb les persones treballadores, llistes de verificació específiques, l'anàlisi d'incidents i la vigilància de la salut, amb l'objectiu d'obtenir una avaluació integral del risc biològic.



Mesures preventives

Neteja dels centres de treball

La neteja i el manteniment adequats de les instal·lacions constitueixen una mesura preventiva essencial als centres d'atenció a la ciutadania, ja que contribueixen a mantenir unes condicions higièniques adequades, reduir el risc de transmissió d'agents biològics i prevenir altres riscos derivats de l'acumulació de brutícia, residus o vessaments.

Així mateix, uns espais nets i ben conservats milloren el confort, la seguretat i la qualitat de l'atenció prestada tant a les persones usuàries com a les professionals.

Temperatura i confort tèrmic

Els centres de treball han de mantenir unes condicions tèrmiques adequades d'acord amb els valors establerts al Reial decret 486/1997, garantint el correcte funcionament i manteniment dels sistemes de climatització i calefacció. Quan les condicions ambientals siguin especialment desfavorables, com durant episodis de calor o fred intens, cal adaptar l'organització del treball, planificar les visites priorititzant les franges horàries més favorables i establir pauses addicionals que permetin reduir l'exposició i prevenir els efectes derivats de la manca de confort tèrmic.

Rd 486/97. Annex III.

3. En els locals de treball tancats s'han de complir, en particular, les condicions següents:

- a) La temperatura dels locals on es facin treballs sedentaris propis d'oficines o similars ha d'estar compresa entre 17 i 27 °C. La temperatura dels locals on es facin treballs lleugers ha d'estar compresa entre 14 i 25 °C.
- b) La humitat relativa ha d'estar compresa entre el 30 i el 70%, excepte en els locals on hi hagi riscos per electricitat estàtica, en què el límit inferior serà del 50%.
- c) Els treballadors no han d'estar exposats freqüentment o contínuament a corrents d'aire la velocitat dels quals sobrepassi els límits següents:
 - 1r. Treballs en ambients no calorosos: 0,25 m/s.
 - 2n. Treballs sedentaris en ambients calorosos 0,5 m/s.
 - 3r. Treballs no sedentaris en ambients calorosos: 0,75 m/s.

Aquests límits no s'han d'aplicar als corrents d'aire expressament utilitzats per evitar l'estrès en exposicions intenses a la calor, ni als corrents d'aire condicionat, per als quals el límit ha de ser de 0,25 m/s en els casos de treballs sedentaris i 0,35 m/s en la resta dels casos.

Qualitat de l'aire i ventilació

Una adequada qualitat de l'aire i ventilació dels espais constitueix una de les principals mesures preventives per reduir el risc de transmissió d'agents biològics de propagació aèria o per gotícules.

Per aquest motiu, els centres de treball han de disposar d'una ventilació suficient, natural o mecànica, que garanteixi la renovació de l'aire interior i contribueixi a mantenir unes condicions ambientals saludables. Aquest sistema de ventilació s'ha de netejar periòdicament per disminuir el risc.

En les visites domiciliàries o intervencions en espais comunitaris, les persones treballadores han de valorar les condicions de ventilació abans d'iniciar l'atenció i, sempre que sigui possible, afavorir la renovació de l'aire durant la intervenció.

Quan les condicions de ventilació siguin clarament insuficients i existeixi un risc conegut o sospitat de transmissió d'agents biològics, caldrà adaptar la intervenció, reforçar les mesures de protecció o valorar la conveniència de reprogramar-la.

Les humitats o floridures poden representar un risc tant per a la qualitat de l'aire com per a la salut de les persones treballadores, si l'exposició és freqüent o prolongada. Les mesures preventives han d'anar encaminades a minimitzar el temps d'exposició i evitar la permanència en ambients potencialment insalubres.

Quan aquestes mesures no siguin suficients i d'acord amb l'avaluació de riscos, es podrà utilitzar una mascareta auto filtrant FFP2 o FFP3, especialment en espais amb una elevada concentració de floridures.

Condicions dels domicilis

Abans d'iniciar qualsevol intervenció, és necessari realitzar una valoració inicial de les condicions ambientals del domicili o del lloc de treball, identificant possibles situacions de risc com ara una ventilació insuficient, temperatures extremes, acumulació de residus, presència de fum ambiental o indicis de plagues.

Si aquestes condicions comporten un risc greu per a la salut o la seguretat de la persona treballadora, la intervenció s'ha de suspendre o reprogramar fins que es garanteixin unes condicions adequades.

Totes les incidències detectades s'han de comunicar als responsables corresponents per tal que es puguin adoptar les mesures preventives necessàries.

Protocols d'actuació davant el risc biològic

L'organització ha de disposar de protocols d'actuació davant el risc biològic adaptats a les activitats desenvolupades, que contemplin tant les mesures preventives com els procediments d'actuació davant possibles exposicions.

Aquests protocols han d'incloure, entre d'altres, les actuacions a seguir en casos de sospita o confirmació de malalties transmissibles com la tuberculosi, la sarna, la pediculosi o altres parasitosis, així com davant situacions en què es detectin xinxes, puces o altres plagues als domicilis o centres de treball.

També han de preveure les actuacions davant punxades, talls o qualsevol altra exposició accidental a material potencialment contaminat, establint les mesures immediates de protecció, el circuit de notificació, la valoració del risc, el seguiment sanitari i, si escau, la coordinació amb el servei de prevenció i les autoritats sanitàries competents. Igualment, és imprescindible garantir que totes les persones treballadores rebin informació i formació específica sobre les vies de transmissió dels agents biològics, les mesures preventives i els procediments d'actuació establerts per l'organització.

Equips de protecció individual

Els equips de protecció individual en el treball social s'han d'adaptar als riscos específics de cada intervenció i entorn de treball. L'avaluació de riscos determinarà, en cada cas, els equips de protecció individuals obligatoris. Tot i que no és una professió amb ús habitual equips de protecció individuals complexos, en determinades situacions poden ser necessaris guants, mascaretes, gels hidroalcohòlics o dispositius d'alarma, especialment en visites domiciliàries, emergències socials o altres intervencions amb risc biològic.

Els EPI han de ser adequats, accessibles i anar acompanyats de formació sobre el seu ús correcte.

Aquests criteris han de seguir el principi de no discriminació per raó de gènere: assegurar que totes les persones treballadores disposen de les mateixes oportunitats de selecció i d'accés als equips de protecció individuals necessaris i, per tant, que aquests s'adapten a les diferents talles i anatomies, i que s'utilitzen indistintament.



Vacunacions

És recomanable promoure que les persones treballadores especialment exposades a agents biològics mantinguin actualitzat el calendari de vacunacions indicades per al seu lloc de treball, d'acord amb els riscos identificats en l'avaluació de riscos, els criteris establerts en el programa de vigilància de la salut i les recomanacions vigents de les autoritats sanitàries.

Quan existeixin vacunes eficaces per prevenir l'exposició a determinats agents biològics, el servei de vigilància de la salut n'ha de valorar la indicació i oferir-les a les persones treballadores susceptibles d'estar exposades, informant-les dels beneficis, les limitacions i la conveniència de la seva administració.

Així mateix, és important mantenir un seguiment periòdic de l'estat vacunal per garantir una protecció adequada davant dels riscos biològics inherents a l'activitat laboral.

Higiene personal

Cal promoure una higiene de mans adequada com una de les principals mesures per prevenir la transmissió d'agents biològics, realitzant el rentat amb aigua i sabó abans i després de cada intervenció o, quan això no sigui possible, utilitzant solucions hidroalcohòliques.

Sempre que les circumstàncies de l'atenció ho permetin, és recomanable mantenir una distància interpersonal adequada durant les entrevistes o reunions amb persones que presentin simptomatologia respiratòria.

Formació

Totes les persones treballadores exposades a risc biològic han de rebre formació teòrica i pràctica, suficient i adequada, sobre els riscos biològics associats a la seva activitat i les mesures preventives necessàries.

La prevenció del risc biològic inclou mantenir la vacunació actualitzada, aplicar mesures d'higiene personal, especialment la higiene de mans, i garantir una formació adequada.

Indicadors de seguiment

Indicadors de formació i sensibilització

- % de treballadores socials que han rebut formació específica en riscos biològics durant els darrers 12 mesos.
- Nombre d'hores de formació impartides sobre prevenció de riscos biològics.
- % de personal que coneix el protocol d'actuació davant una exposició accidental.

Indicadors de vacunació

- % de treballadores vacunades contra la grip estacional.

Indicadors d'exposició

- Nombre de visites domiciliàries realitzades en entorns amb risc biològic identificat.
- Nombre d'intervencions amb persones amb malalties transmissibles conegudes.
- Nombre de situacions detectades amb presència de plagues (xinxes, puces, rosegadors, etc.).

Indicadors d'ús de mesures preventives

- % de professionals que disposen de kit de protecció per a visites domiciliàries (gel hidroalcohòlic, guants, mascareta, etc.).
- % de visites en què s'han aplicat les mesures preventives previstes.

Indicadors de gestió

- % de protocols de risc biològic revisats anualment.
- % d'incidents investigats respecte al total notificat.
- Temps mitjà de resolució de les accions correctores derivades d'incidents biològics.
- % de mesures preventives implantades respecte a les planificades.

Espais de treball

Identificació

L'activitat professional en l'àmbit dels serveis socials es desenvolupa en una gran diversitat d'espais de treball, com ara centres d'atenció social, oficines, equipaments comunitaris, centres residencials, hospitals, centres educatius, domicilis particulars i espais públics, entre d'altres.

Aquesta heterogeneïtat d'entorns comporta l'exposició a riscos laborals molt diversos, que poden variar en funció del tipus d'intervenció, del col·lectiu atès i de les condicions en què es presta el servei.

Els espais destinats a l'atenció de persones usuàries en serveis socials tenen la consideració de llocs de treball quan hi presta servei personal de l'organització. En conseqüència, han de complir les disposicions mínimes establertes pel RD 486/1997, relatives a condicions constructives, ordre i neteja, dimensions, vies de circulació i evacuació, il·luminació, condicions ambientals, serveis higiènics, descans i primers auxilis.

Aquesta obligació no queda exclosa pel fet que siguin espais d'atenció al públic o d'entrevista. Al contrari, la seva funció assistencial fa necessari garantir unes condicions materials adequades tant per a la seguretat i salut de les persones treballadores com per a una atenció digna i segura de les persones usuàries.

En aquests espais, l'aplicació del RD 486/1997 s'ha de complementar amb l'anàlisi dels riscos específics propis de l'atenció social: situacions de tensió o agressivitat, necessitat de confidencialitat, control de l'aforament, sortides accessibles per al personal, mobiliari segur, comunicació amb altres professionals i mesures d'actuació davant emergències o incidents.

Així, a més dels riscos derivats de les condicions materials dels llocs de treball, cal considerar els associats als desplaçaments, al treball en solitari, a les visites domiciliàries, a la interacció amb persones en situacions de vulnerabilitat o conflicte i a l'elevada càrrega emocional inherent a moltes de les actuacions professionals.

Certes característiques de l'entorn on es presta l'atenció a les persones, ja sigui al lloc de treball o al domicili, són susceptibles d'augmentar la sensació d'estrès i d'actuar com a factors desencadenants d'una eventual situació de violència.

Aquests diferents elements poden condicionar de manera decisiva el tipus de relació que s'estableix amb una persona i no s'hauria de menystenir la seva importància. Per aquest motiu, resulta imprescindible identificar les característiques de cada entorn de treball i integrar mesures preventives adaptades que permetin protegir la seguretat, la salut i el benestar de les persones treballadores.

En el cas del **Centres de Serveis Socials**, elements com la distribució de l'espai físic, la il·luminació, l'horari d'atenció, la confortabilitat de la sala d'espera, els recursos humans i els materials disponibles, són factors essencials a l'hora de prevenir el risc de violència.

De manera general, els factors de l'entorn susceptibles de provocar situacions d'agressivitat serien els següents:

- Dèficits estructurals o deficiències en el disseny: dificultats en l'accés, insuficient il·luminació, temperatura ambiental no adequada, seients incòmodes, etc.
- Manca d'espais que puguin garantir la confidencialitat, ambient sorollós (està abastament establert que el soroll és un potent agent activador de les situacions d'agressivitat).
- Insuficiència de professionals: Condicions de massificació, sobrecàrrega de les professionals, atmosfera de tensió i crispació detectable en l'ambient del centre.

En el cas del **treball en domicilis** els punts susceptibles de risc són:

- Les característiques bio-socials de les persones usuàries (Consum d'alcohol o altres substàncies tòxiques, violència potencial)
- Les condicions de l'habitatge i de l'entorn familiar (presència d'animals, males condicions d'higiene de la llar,...)
- Condicions de l'entorn (habitació en espais compartits, pensions, població, barri,...)

Cal tenir en compte que les intervencions en domicilis s'acostumen a realitzar per una sola professional.

Els serveis socials es desenvolupen en entorns diversos que requereixen identificar els riscos específics i aplicar mesures preventives adaptades a cada situació.

Mesures preventives

Centres de treball. Disseny d'espais

Vestíbul - Sala d'espera

El vestíbul - Sala d'espera ha de tenir una superfície suficient per allotjar les persones previstes, amb comoditat.

Tot i que l'alçada mínima del sostre, segons el RD 486/97 és de 2,5 metres, s'aconsella una alçada superior.

És recomanable que tingui relació visual amb l'exterior i llum natural.

Si l'accés al vestíbul és des de l'exterior, s'aconsella que es col·loqui un cancell de transició entre l'interior i l'exterior, tant per motius de seguretat com tèrmics i acústics.

Ha de disposar d'uns serveis sanitaris per a ús de les persones usuàries que s'hauran de dimensionar d'acord amb la capacitat del centre i amb criteris d'accessibilitat. La zona de serveis ha de ser visible des del taulell de recepció.

La sala d'espera ha d'estar separada dels espais d'atenció individualitzada, a fi de garantir la confidencialitat de les persones que són entrevistades. També ha d'estar separada dels espais de treball intern, per a garantir la privacitat de la feina de les professionals.

El recorreguts de tot l'espai han de ser totalment accessibles. Els terres han de ser estables, no lliscants, sense irregularitats ni pendents perillosos.

L'àrea de vestíbul-espera disposarà de cadires o bancs per a les persones usuàries que hi esperin. És preferible optar per grups de bancs (ancorats o no) en lloc de cadires soltes que poden ser elements potencialment llancívols.

En la disposició del mobiliari no s'entorpirà els recorreguts d'accés i sortida a l'exterior, d'accés a les zones d'atenció i sobretot d'evacuació en cas d'incendi.

Al vestíbul-espera cal prestar especial atenció al compliment de les condicions termo- higromètriques. En aquest sentit, es recomana, en la mesura del possible, disposar d'un cancell d'entrada.

La presència de vigilància de seguretat pot ser una mesura preventiva adequada, però no hauria de plantejar-se com a mesura general o automàtica, sinó com a resultat de l'avaluació del risc de violència externa, de les característiques del centre i sempre integrada a un protocol més ampli de prevenció de violència externa.

Pot ser necessària en centres de serveis socials amb antecedents d'agressions, alta conflictivitat, atenció a situacions especialment sensibles o mancances estructurals de seguretat.

Taulell de recepció – Punt d'informació

La seva ubicació no ha d'interrompre els recorreguts d'entrada i de sortida ni l'accés a la zona d'atenció. La posició del taulell no ha d'impedir els recorreguts de sortida i entrada al centre, com tampoc ha de dificultar l'accés a l'àrea d'atenció. Cal col·locar-lo en un lloc adequat de manera que sigui possible l'acumulació de gent sense afectar aquests recorreguts i la tranquil·litat de la zona d'espera. El taulell donarà resposta a l'accessibilitat tant de la professional com de la persona usuària.

Confort tèrmic: Els llocs de treball del taulell de recepció hauran de complir amb les mateixes condicions que la resta d'àrees on hi ha persones treballadores del centre.

Confort lumínic: Evitar l'entrada de sol directe al taulell d'informació i els possibles enlluernaments. Cal preveure un enllumenat localitzat sobre el pla de treball del taulell.

Confort acústic: Evitar soroll de fons excessius, per exemple a conseqüència del funcionament de la instal·lació de climatització, que incrementin els nivells sonors.

Les **cadires** de l'equip professional seran ergonòmiques i de fàcil neteja.

Requisits d'intimitat i confidencialitat: El taulell es dissenyarà obert (sense tancar amb vidre o similar), però es recomana que aquest garanteixi la màxima intimitat per mitjà d'ampits puntuals sobre la bancada o pel fet que la zona de treball estigui clarament separada de la zona pública.

Cal pensar a l'hora d'ubicar el taulell i a l'hora de definir la seva configuració en la necessitat de mantenir la confidencialitat entre la persona usuària i el professional que l'està atenent, de la resta de professionals de la recepció i de les persones que estan a la sala d'espera. Aquest punt és especialment delicat en els centres on el taulell d'informació és compartit amb altres serveis.

Control d'accessos: Per accedir a la zona d'accés restringit des del vestíbul és recomanable tenir una porta amb clau o amb dispositiu de control d'accés (per mitjà targeta per exemple). Si aquesta porta fos un element d'evacuació, ha d'obrir-se en sentit de l'evacuació i no pot restar bloquejada des de l'interior.

Requisits de seguretat enfront de les situacions de violència: El taulell es considera un punt de vulnerabilitat, i com a tal estarà dotat, amb independència de disposar o no de la central receptora, d'un pulsador d'avís d'alarma connectat al sistema del centre per avisar de les situacions de violència.

La configuració del moble del taulell permetrà acotar l'espai de treball de l'informador i en la mesura del possible no quedarà totalment obert ni al vestíbul ni a la sala d'espera.

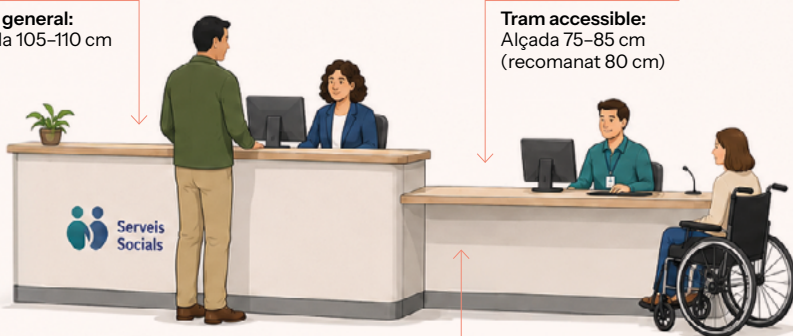
Mostrador d'atenció a la ciutadania (serveis socials)

Criteris recomanats de disseny, accessibilitat i confort

Alçat frontal

Tram general:
Alçada 105-110 cm

105-110 cm



Tram accessible:
Alçada 75-85 cm
(recomanat 80 cm)

Espai lliure inferior:
70 cm alt × 80 cm ample × 60 cm fons
Amplada mínima del tram accessible:
80 cm



Il·luminació suficient i
sense enlluernaments



Bucle magnètic o sistema
de suport auditiu



Superfície de suport per
escriure i signar



Cantells
arrodonits



Paviment
antilliscant



Senyalització
clara



Privacitat
acústica

El taulell no generarà racons ni un espai acotat de difícil sortida a dins, sinó que tindrà un accés/sortida fàcil que pugui ser utilitzat en situacions de risc.

Vista en planta / secció



Atenció confidencial i privacitat

Espais que garanteixen la confidencialitat de la informació.



Comunicació accessible

Sistemes i disseny que afavoreixen la comunicació de totes les persones.



Circulació segura

Espais amplis, clars i sense obstacles per a una mobilitat segura.



Disseny inclusiu

Solucions que promouen l'equitat, l'autonomia i la participació de tothom.

Bones pràctiques

- ➔ Disposar d'almenys un punt d'atenció accessible.
- ➔ Evitar obstacles a la zona d'aproximació.
- ➔ Facilitar l'atenció asseguda si cal.
- ➔ Preveure espai per a documents i dispositius.

Seguretat enfront de les situacions de violència

El taulell és el lloc ideal per a la instal·lació de la recepció de les alarmes dels diversos espais del centre. L'aparell receptor ha d'indicar necessàriament el lloc concret d'on ve l'alarma (avisador sonor amb numeració de despatxos). En el taulell és recomanable instal·lar un punt emissor del sistema d'alarma per assenyalat també situacions de vulnerabilitat.

Despatxos per entrevistes

Els espais d'accés públic que serveixen per atendre els usuaris per part de les professionals han de garantir tant la confidencialitat de l'entrevista com la seguretat de la treballadora enfront de possibles situacions de risc.

En funció del nombre de professionals del centre s'han de preveure tants despatxos com persones poden atendre simultàniament durant els horaris d'entrevistes establerts per al públic.

Es recomana que els despatxos d'atenció a la ciutadania disposin, com a mínim, d'uns 8 m² de superfície útil, com a criteri tècnic preventiu derivat dels requeriments establerts pel RD 486/1997, relatiu a les disposicions mínimes de seguretat i salut als llocs de treball, i de la normativa d'accessibilitat aplicable, com el CTE DB-SUA i el Decret 209/2023, del Codi d'accessibilitat de Catalunya. Aquesta superfície permet garantir unes condicions suficients d'espai lliure, mobilitat, accessibilitat, confidencialitat i confort per a la persona treballadora i per a les persones ateses.

La zona on se situen els despatxos d'atenció ha de tenir comunicació directa amb l'espai de recepció-informació sense passar per l'àrea de treball intern. És recomanable que la zona d'atenció estigui separada de recepció amb un tancament vidriat amb porta.

En la mesura del possible els despatxos es col·locaran agrupats, de manera que sigui possible obrir portes entre ells o connectar-los amb un espai-recorregut de seguretat proper.

Es compliran les mateixes condicions ambientals que en els espais de treball, especialment a aquells que fan referència al confort acústic i tèrmic, d'il·luminació i ventilació.



Requisits de seguretat enfront de les situacions de violència

Els despatxos han de disposar d'un sistema de doble accés d'entrada i sortida per tal de permetre l'escapatòria de la persona treballadora en cas de situació de violència. Aquesta segona sortida de l'espai podrà resoldre's de diferents maneres segons la tipologia, configuració i dimensionat del centre.

És important poder controlar, d'alguna manera, el que succeeix dins d'un despatx en el moment de realitzar-se una entrevista. És per això que es recomana que els frontals dels despatxos es resolguin amb paraments vidriats.

Els despatxos tindran un polsador d'avís d'alarma connectat al sistema del centre per avisar de les situacions de violència. Aquest polsador es posarà integrat a sota de la taula d'entrevista. Cal evitar que la seva posició el faci sonar accidentalment al bellugar les cames. En tot cas és important tenir present que estigui fora de la vista de la persona usuària i proper a qui l'ha d'accionar per tal que ho pugui fer dissimuladament.

La disposició de la taula ha de garantir una certa distància entre la persona entrevistadora i la persona entrevistada. Es disposarà una cadira ergonòmica per a la persona treballadora i dues cadires per a les persones usuàries, a ser possible amb reposa braços.

Ancorar les taules al terra en despatxos d'atenció a la ciutadania pot ser positiu perquè evita que el mobiliari es desplaci o pugui ser utilitzat com a element de pressió, bloqueig o agressió en situacions de conflicte, i ajuda a mantenir una distribució estable de l'espai i de les vies d'evacuació. Només és recomanable si forma part d'un disseny preventiu global, amb doble via d'evacuació, espai suficient i una disposició que no deixi la treballadora en situació de bloqueig.

Ja que com a contrapunt, pot reduir la flexibilitat per adaptar el despatx a diferents necessitats d'atenció, accessibilitat o ergonomia, i si la ubicació no està ben pensada pot dificultar la sortida de la persona treballadora o limitar la mobilitat d'una persona amb cadira de rodes.

Els espais d'atenció han de disposar de mesures de seguretat que facilitin una actuació segura davant situacions de violència, com vies de sortida, sistemes d'alerta i una distribució del mobiliari que protegeixi les professionals.

Requisits de seguretat davant situacions de violència

Despatxos d'atenció en serveis socials



Criteri bàsic

- ➔ Els despatxos han de disposar d'un sistema de doble accés d'entrada i sortida.
- ➔ Aquesta disposició ha de permetre l'evacuació de la persona treballadora en cas de situació de violència.
- ➔ La segona sortida es pot resoldre de maneres diferents segons la tipologia, la configuració i el dimensionat del centre.



Evacuació ràpida

Facilita una sortida àgil i segura en situacions de risc.



Entorn segur

Redueix riscos i aporta tranquil·litat a persones usuàries i treballadores.



Disseny preventiu

Una bona planificació i distribució preveu situacions de perill.

Bones pràctiques complementàries

- ➔ Disposar el mobiliari sense bloquejar les sortides.
- ➔ Evitar que la persona usuària quedi entre la treballadora i l'evacuada.
- ➔ Preveure sistemes d'avís o suport si escau.
- ➔ Garantir visibilitat, accessibilitat i circulació segura.



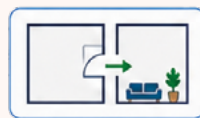
Possibles solucions per a la segona sortida



Porta secundària a un passadís o espai segur.



Sortida d'una zona d'ús restringit per al personal.



Connexió amb un despatx o espai annex segur.

La solució concreta s'ha d'adaptar a la distribució i les característiques del centre.

Espai de treball intern

Els espais interns de treball dels serveis socials —despatxos, zones administratives, sales de reunions, espais de coordinació i zones de treball professional— tenen la consideració de llocs de treball i, per tant, han de complir el RD 486/1997, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut en els llocs de treball.

De forma resumida, cal garantir:

- Dimensions suficients per treballar sense riscos i amb condicions ergonòmiques adequades.
- Ordre, neteja i absència d'obstacles en zones de pas i sortides.
- Vies de circulació i evacuació segures, lliures i senyalitzades.
- Il·luminació adequada, preferentment natural i sense enlluernaments.
- Condicions ambientals confortables: temperatura, ventilació i renovació d'aire.
- Paviments segurs, estables i antilliscants.
- Serveis higiènics, zones de descans i primers auxilis, quan correspongui.
- Disseny segur dels despatxos d'atenció, considerant també el risc de situacions conflictives o de violència externa.

En serveis socials, l'aplicació del RD 486/1997 s'ha de complementar amb criteris preventius propis de l'atenció directa: control d'accessos, possibilitat de suport entre professionals, visibilitat, sortides accessibles i distribució del mobiliari que no bloquegi la circulació ni les vies d'escapada.

Els espais de treball estaran vinculats directament amb els espais d'atenció al públic, tot i que clarament diferenciats. Seria recomanable l'accés directe a la zona d'atenció sense passar per les àrees públiques (vestíbul).

També és recomanable de disposar d'una connexió directa a la zona de treball intern des de la recepció sense haver de passar per les zones d'atenció públiques.

Es recomana que tots els llocs de treball tinguin les característiques de llocs adaptats.

Els espais de treball tindran les condicions de confort ambiental (tèrmic, lumínic, acústic, qualitat de l'aire...). És recomanable la ventilació i il·luminació naturals.

Requisits de seguretat enfront de les situacions de violència:

Els espais de treball intern estaran clarament diferenciats dels espais públics per tal de garantir la seguretat, la intimitat i la confidencialitat de les persones treballadores i evitar les interferències amb persones usuàries.

El seu accés es regularà per mitjà d'algun tipus de control d'accés o clau. Només podran accedir-hi les treballadores i el personal autoritzat.

Visites domiciliàries

En el cas del **treball en domicilis** els punts clau a identificar en un domicili particular per evitar riscos de seguretat son:

Preparació prèvia de la visita:

- Coneixement bio-social de la persona usuària (Consum de substàncies tòxiques, violència potencial)
- Coneixement de les condicions de l'habitatge i de l'entorn familiar (presència d'animals, situació geogràfica de l'habitatge)
- Coneixement d'altres actuacions prèvies (revisió de l'expedient)

En el capítol de "Violència externa" es tracten les mesures preventives enfront a aquest risc.

- En situacions de risc, o de primeres visites, aquestes es realitzaran per un mínim de dues persones.
- Coordinació amb cossos de seguretat quan sigui necessari.
- Sistema de localització o contacte periòdic durant les visites.
- Planificació segura dels desplaçaments.
- Comunicació prèvia dels casos amb antecedents de violència.
- Formació en gestió de conflictes i desescalada.
- Protocol davant agressions externes.

A la visita inicial d'obertura / assignació del servei, s'identificaran els riscos derivats de les condicions del domicili, de l'entorn, la persona usuària i fins i tot dels convivents al domicili.

En el capítol "Gestió preventiva" hi ha un apartat específic d'avaluació a domicilis amb la recomanació de com fer aquesta diagnosi inicial.

Gestió de les emergències

Desenvolupament i implantació del pla d'emergència

El pla d'emergència és el document estratègic que recull les mesures organitzatives i tècniques necessàries per prevenir riscos, així com per controlar i mitigar els efectes de qualsevol incident.

El seu disseny requereix identificar i avaluar els perills d'incendi o explosió, determinar les fases d'actuació i definir les especificacions de les instal·lacions i dels equips de protecció.

Aquest pla té un abast integral i no es limita als incendis; ha de preveure respostes davant d'emergències internes i externes, com ara fenòmens meteorològics adversos (ventades, inundacions) o crisis de seguretat (amenaces i atemptats).

Per garantir-ne l'eficàcia, el pla ha d'estar completament implantat i operatiu mitjançant les accions següents:

- **Simulacres periòdics:** Programació d'assaigs pràctics per avaluar la capacitat de resposta de l'equip.
- **Instruccions d'emergència:** Directrius clares i llistats visibles amb els telèfons clau de rescat i salvament (bombers, emergències mèdiques, etc.).
- **Formació contínua del personal:** Capacitació de tot el professional en prevenció diària, primers auxilis, gestió de l'estrès i ús d'equips d'extinció (extintors, mànegues).
- **Accessibilitat i inclusió:** Disseny inclusiu que garanteixi de forma prioritària l'evacuació i seguretat de les persones amb discapacitat física, orgànica, intel·lectual o sensorial.

Cal disposar d'un pla d'emergència implantat que estableixi els procediments d'actuació, la formació del personal, la realització de simulacres i les mesures necessàries per garantir una resposta eficaç i segura davant qualsevol emergència.

Instruccions d'actuació en cas d'emergència

És imprescindible que les treballadores disposin de les instruccions d'actuació en cas d'emergències, específiques del seu centre de treball o d'aquell centre on desenvolupen la seva activitat.

Les treballadores que formin part dels equips d'emergències, rebran formació pràctica específica per poder realitzar les funcions assignades.

En cas dels domicilis, on no es disposa de pla d'emergències, es disposarà d'unes instruccions d'actuació generals que siguin d'aplicació a tots els domicilis atesos. Aquestes instruccions han d'incloure també instruccions bàsiques d'actuació en cas d'emergències mèdiques.

A la visita inicial d'obertura / assignació del servei, també caldrà identificar les situacions relacionades amb una possible emergència derivada de les condicions de l'entorn, les persona usuària i fins i tot dels convivents al domicili.

Indicadors de seguiment

L'establiment d'indicadors facilita la detecció precoç de desviacions, l'avaluació de les millores implantades i la presa de decisions basada en dades objectives. Els indicadors han de ser senzills, mesurables, comparables en el temps i adaptats a la realitat organitzativa dels serveis socials. Seleccionen només els indicadors que siguin aplicables a l'activitat real de la vostra organització.

Centres de treball

- Nombre d'incidents i accidents al centre de treball relacionats amb l'espai. Requereix una identificació acurada de tots els incidents.
- Nombre d'agressions registrades en cada centre de treball.

Visites domiciliàries

- Nombre d'incidents i accidents durant les visites a domicilis (excloent els accidents durant els desplaçaments). Requereix una identificació acurada de tots els incidents.

Medicina del treball i Vigilància de la Salut

La medicina del treball és la disciplina preventiva sanitària que estudia com les condicions de treball poden afectar la salut de les persones treballadores i proposa mesures per prevenir danys. La vigilància de la salut és una de les activitats principals d'aquesta disciplina i consisteix en fer el seguiment de l'estat de salut de les persones treballadores en relació amb els riscos del seu lloc de treball.

La vigilància de la salut no s'ha d'entendre com una actuació aïllada ni limitada al reconeixement mèdic periòdic, sinó com una eina integrada dins del sistema preventiu de l'organització. Ha d'estar vinculada a les avaluacions de riscos generals i específiques (ergonòmiques, higièniques i psicosocials), a la planificació preventiva i a l'anàlisi de la sinistralitat.

D'acord amb l'article 22 de la Llei 31/1995 de prevenció de riscos laborals, l'empresa ha de garantir a les persones treballadores la vigilància periòdica del seu estat de salut en funció dels riscos inherents al treball. Aquesta vigilància, amb caràcter general, és voluntària, excepte en els supòsits previstos legalment, i s'ha de dur a terme respectant sempre la intimitat, la dignitat i la confidencialitat de les dades de salut.

L'empresa no pot accedir a diagnòstics ni a informació mèdica concreta, únicament pot rebre les conclusions preventives necessàries, si la persona és apta per al lloc de treball, si cal adoptar mesures preventives específiques, o si és necessari adaptar determinades condicions de treball.

El Reial decret 39/1997 estableix que l'activitat sanitària dels serveis de prevenció ha d'incloure la vigilància de la salut de les persones treballadores també de manera col·lectiva. La informació sanitària agregada, habitualment recollida en la memòria preventiva anual de medicina del treball o en l'estudi epidemiològic, pot ajudar a identificar problemes de salut física i/o mental relacionats amb l'organització del treball.

Aquesta informació ha de servir per revisar l'avaluació de riscos, si s'escau, i completar la planificació preventiva.

La vigilància de la salut ha de ser específica, adaptada als riscos identificats en cada lloc de treball i no plantejada com un reconeixement mèdic genèric. Caldrà tenir en compte l'exposició als riscos identificats en les avaluacions tant generals com específiques.

Caldrà doncs que tingui presents, entre altres, els riscos psicosocials, l'ús intensiu de pantalles, la possible aparició de trastorns múscul-esquelètics, l'ús continuat de la veu i les possibles exposicions biològiques o ambientals associades a determinats entorns d'intervenció.

El personal sanitari de la medicina del treball utilitzarà diferents eines de detecció precoç adaptades als riscos identificats en l'avaluació de riscos. Aquestes eines poden incloure entrevistes clínic-laborals, qüestionaris de salut percebuda, escales específiques de simptomatologia psicològica, qüestionaris múscul-esquelètics, eines de detecció de fatiga visual, eines de valoració de la veu i revisió de l'estat vacunal.

La selecció d'aquestes eines s'ha de fer sempre amb criteri sanitari, en funció dels riscos del lloc de treball, garantint la confidencialitat de les dades de salut i evitant l'aplicació indiscriminada de proves no justificades preventivament. Les proves o qüestionaris utilitzats han de ser proporcionals al risc, causar les menors molèsties possibles i estar justificades des del punt de vista preventiu.

La seva finalitat és identificar, de manera precoç, possibles alteracions relacionades amb l'exposició laboral i orientar mesures preventives, adaptacions del lloc de treball o derivacions assistencials quan sigui necessari.

Persones especialment sensibles i adaptacions del lloc de treball

D'acord amb l'article 25 de la Llei 31/1995 de prevenció de riscos laborals, l'empresa ha de garantir de manera específica la protecció de les persones treballadores que, per les seves característiques personals, estat biològic conegut o situació de discapacitat física, psíquica o sensorial, siguin especialment sensibles als riscos derivats del treball.

La medicina del treball té un paper clau en la protecció de les persones especialment sensibles.

Aquestes situacions requereixen una valoració individualitzada, ja que una mateixa condició de treball pot no suposar un risc general per al conjunt de la plantilla, però sí representar un risc específic per a una persona concreta.

La detecció d'una persona especialment sensible es pot donar:

- Durant el reconeixement mèdic inicial al començar la relació laboral.
- En un reconeixement mèdic periòdic.
- En un reconeixement mèdic posterior a una baixa.
- En un reconeixement realitzat a petició de la persona treballadora.

Posteriorment a aquests exàmens de salut, el metge o metgessa del treball emetrà un informe on s'indicarà la necessitat o no d'adaptació del lloc de treball. (Informe d'aptitud o Informe d'aptitud amb restriccions o amb recomanacions).

Amb aquestes indicacions, la tècnica de prevenció, realitzarà una avaluació específica indicant els processos de treball que requereixen adaptació.

Quan l'adaptació del lloc o del temps de treball no sigui possible, o quan malgrat l'adaptació persisteixi el risc, s'haurà de valorar el canvi temporal a un lloc o funció compatible amb l'estat de la persona treballadora.

Les adaptacions del lloc de treball han de ser concretes, proporcionades i orientades a eliminar o reduir el risc. Poden consistir, per exemple, en limitar visites domiciliàries d'alt risc, evitar atencions en solitari en casos amb antecedents de violència, reduir desplaçaments, adaptar horaris, facilitar pauses, modificar temporalment tasques amb elevada càrrega emocional, reforçar el suport de l'equip, adequar el mobiliari o els equips, evitar exposicions biològiques no controlades o redistribuir temporalment determinades funcions.

La informació mèdica que justifica una sensibilitat especial s'ha de tractar sempre amb estricta confidencialitat. L'empresa no ha de conèixer diagnòstics ni dades clíniques concretes, sinó únicament les conclusions preventives necessàries.

La finalitat d'aquest procés no és excloure la persona del treball, sinó garantir que pugui desenvolupar la seva activitat en condicions compatibles amb la seva salut.

Embaràs i lactància

L'embaràs és un estat biològic que comporta a la dona importants canvis fisiològics i psicològics, fent-la especialment sensible a una sèrie de riscos que puguin haver en l'àmbit laboral.

L'article 26 de la Llei 31/1995 estableix que l'avaluació de riscos ha de determinar la naturalesa, el grau i la durada de l'exposició a agents, procediments o condicions de treball que puguin influir negativament en la salut de la treballadora, del fetus o del lactant.

Quan la persona responsable d'un equip conegui la situació d'embaràs d'una treballadora, haurà de fer una consulta al servei de medicina del treball del servei de prevenció, per informar-se si existeix alguna incompatibilitat entre aquesta situació d'embaràs i els riscos avaluats del lloc de treball.

Si es detecta risc, l'empresa ha d'adoptar les mesures necessàries per evitar l'exposició, mitjançant l'adaptació de les condicions o del temps de treball. Si no és possible l'adaptació, s'informarà a la treballadora i se li comunicarà de la possibilitat de tramitar un subsidi per risc d'embaràs.

Actuació sanitària després d'incidents, agressions, accidents o exposicions

Després de qualsevol situació ocorreguda en l'àmbit laboral que afecti a la salut de la treballadora, la primera actuació ha de garantir l'assistència sanitària immediata per la mútua d'Accidents de Treball. En casos d'agressió la valoració sanitària no s'ha de limitar a les possibles lesions físiques.

Cal tenir en compte també l'impacte emocional que pot generar l'episodi i la dificultat per reprendre l'activitat habitual.

Des de medicina del treball cal valorar la necessitat de seguiment, derivació a suport psicològic especialitzat o proposta d'adaptacions temporals en la reincorporació.

Quan es tracti d'una exposició biològica, caldrà aplicar el protocol específic corresponent per part de les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social. Aquest pot incloure la valoració del tipus d'exposició, la via de contacte, l'estat vacunal de la persona treballadora, la necessitat de profilaxi, seguiment serològic o derivació assistencial.

L'actuació sanitària posterior a un incident ha d'estar coordinada amb la investigació de l'accident o incident laboral. La informació clínica s'ha de mantenir sempre confidencial, però les conclusions preventives poden ajudar a determinar si cal adoptar mesures correctores, modificar protocols, reforçar la formació, adaptar temporalment el lloc de treball o revisar la planificació preventiva.

En tots els casos, l'objectiu de la medicina del treball és garantir una atenció adequada a la persona afectada, detectar precoçment possibles conseqüències sobre la salut, proporcionar la informació suficient en l'adaptació dels llocs de treball i contribuir a evitar que situacions similars es tornin a produir.

La salut mental

La salut mental continua sent, sovint, la gran oblidada en medicina del treball.

Tradicionalment, els reconeixements mèdics s'han centrat més en paràmetres físics, proves analítiques o exploracions generals, mentre que l'impacte emocional i psicològic de les condicions de treball ha quedat en un segon pla. Tanmateix, en professions com el treball social, aquesta dimensió és imprescindible.

La medicina del treball ha d'incorporar la salut mental com una part essencial de la vigilància de la salut, sempre des d'un enfocament preventiu i no estigmatitzador. És important que aquesta part de l'activitat sanitària la realitzin professionals qualificades.

No es tracta de responsabilitzar la persona treballadora del seu malestar, sinó d'identificar com les condicions de treball, l'organització, la càrrega assistencial, la violència externa, la manca de suport, la pressió temporal o la dificultat per desconnectar afecten la salut psicològica de les professionals.

La informació recollida per les professionals de medicina del treball, tractada de manera confidencial i agregada, pot ajudar a detectar senyals d'alerta col·lectives. Aquests indicadors han de servir per completar la informació obtinguda en l'avaluació de riscos psicosocials i impulsar noves mesures preventives.

Cuidar la salut mental és una obligació preventiva i una condició necessària per sostenir la qualitat de l'atenció, protegir les professionals i evitar que el cost emocional de la intervenció social recaigui únicament sobre les persones que la duen a terme.

La perspectiva de gènere en la vigilància de la salut

La perspectiva de gènere ha d'estar incorporada també en la vigilància de la salut, i no limitar-se únicament a la protecció de l'embaràs o la lactància.

En molts entorns laborals, i especialment en sectors feminitzats com el treball social, la informació sobre salut laboral no es recull ni s'analitza de manera suficientment desagregada, fet que pot amagar danys, exposicions i necessitats preventives específiques.

Quan les dades de vigilància de la salut es presenten de manera global, sense diferenciar per sexe, lloc de treball, jornada, edat, tipus de contracte, antiguitat o exposició real, es poden perdre patrons importants.

L'INSST recorda que en l'avaluació de riscos i en la vigilància de la salut s'ha de recollir informació sobre exposicions i danys per a la salut de forma desagregada per sexe, i que cal analitzar si les diferències observades responen a factors biològics o a desigualtats socials i organitzatives entre dones i homes.

Incorporar la perspectiva de gènere en la vigilància de la salut implica revisar com es recullen les dades, quines preguntes es fan, quins indicadors s'analitzen i com s'interpreten els resultats. No n'hi ha prou amb oferir el mateix reconeixement mèdic a tota la plantilla si aquest no té en compte diferències d'exposició, desigualtats en l'organització del treball o impactes diferencials sobre la salut.

També és important evitar biaixos en la interpretació de les dades. Determinats problemes de salut en dones han estat històricament atribuïts a factors individuals o personals, sense analitzar prou la seva possible relació amb les condicions de treball.

Una vigilància de la salut amb perspectiva de gènere ha de permetre identificar diferències, explicar-ne l'origen i transformar aquesta informació en mesures preventives.

Informació col·lectiva i millora preventiva

La medicina del treball no només té una funció individual centrada en la valoració de l'estat de salut de cada persona treballadora, sinó també una funció col·lectiva molt important dins del sistema preventiu. La recollida, anàlisi i interpretació de dades de salut laboral permet identificar tendències, detectar problemes emergents i valorar si les condicions de treball poden estar generant efectes sobre la salut de les professionals.

Aquesta informació col·lectiva ha de tractar-se sempre de manera agregada i anònima, garantint la confidencialitat de les dades de salut. L'empresa no ha de conèixer diagnòstics ni dades mèdiques individuals, però sí les conclusions generals que ajudin a millorar l'organització del treball, revisar l'avaluació de riscos o prioritzar mesures preventives.

La recollida de dades i la memòria preventiva de medicina del treball són eines essencials per tancar el cercle preventiu: detectar danys o senyals d'alerta, relacionar-los amb possibles condicions de treball, proposar mesures correctores, fer-ne seguiment i comprovar si les actuacions implantades milloren realment la salut i el benestar de les persones treballadores.

La informació col·lectiva de salut laboral permet identificar tendències, detectar riscos emergents i orientar la millora de les condicions de treball, garantint sempre la confidencialitat de les dades personals.



Drets i participació

Els drets de les persones treballadores en matèria de prevenció de riscos laborals es recullen principalment a la Llei 31/1995, de Prevenció de Riscos Laborals (LPRL) i constitueixen un dels pilars fonamentals del sistema preventiu. L'objectiu és garantir una protecció eficaç de la seva seguretat i salut en el treball.

Dret a una protecció eficaç (article 14 LPRL)

Tota persona treballadora té dret a desenvolupar la seva activitat en unes condicions que garanteixin la seva seguretat i salut. Aquest dret comporta el deure correlatiu de l'organització d'adoptar totes les mesures preventives necessàries per eliminar o reduir els riscos laborals.

Dret a la informació (article 18 LPRL)

Les persones treballadores han de rebre informació clara, suficient i comprensible sobre:

- Els riscos generals i específics del seu lloc de treball.
- Les mesures preventives i de protecció adoptades.
- Els procediments d'emergència i evacuació.

Dret a la formació en prevenció (article 19 LPRL)

Han de rebre una formació teòrica i pràctica, suficient i adequada, relacionada amb els riscos del seu lloc de treball. Aquesta formació ha de ser gratuïta, impartida preferentment dins de la jornada laboral o, si no fos possible, en altres hores però descomptant de la jornada les hores que s'hi hagin esmerçat.

Cal actualitzar-se quan canviïn les funcions, els equips o els riscos.

Dret a la consulta i participació (articles 18 i 33 a 40 LPRL)

Les persones treballadores tenen dret a participar en totes aquelles qüestions relacionades amb la prevenció mitjançant:

- Els delegats i delegades de prevenció.
- El Comitè de Seguretat i Salut, quan l'administració tingui 50 o més persones treballadores.
- Els mecanismes de consulta previstos per La LPRL.

Dret a la vigilància de la salut (article 22 LPRL)

L'organització ha d'oferir una vigilància de la salut específica segons els riscos del lloc de treball. Amb caràcter general és voluntària, excepte en els supòsits previstos legalment (quan sigui imprescindible per protegir la salut de la persona treballadora, de tercers o quan una norma específica així ho estableixi).

Dret a la protecció davant situacions de risc greu i imminent (article 21 LPRL)

Quan existeixi un risc greu i imminent, les persones treballadores tenen dret a:

- Ser informades immediatament.
- Interrompre la seva activitat.
- Abandonar el lloc de treball si consideren que la seva vida o salut es troba en perill, sense patir perjudici per aquest motiu.

Dret a equips de treball i equips de protecció adequats (articles 17 i 41 LPRL)

L'organització ha de posar a disposició equips de treball segurs i, quan els riscos no es puguin eliminar per altres mitjans, els equips de protecció individual (EPI). Aquests han de ser adequats als riscos i adaptats a les característiques de la persona treballadora, incloent-hi la disponibilitat de talles i dissenys que tinguin en compte la perspectiva de gènere.

Dret a una protecció específica de les persones treballadores especialment sensibles (articles 25, 26, 27 i 28 LPRL)

La normativa estableix mesures específiques per protegir:

- Persones especialment sensibles a determinats riscos.
- Treballadores embarassades, que hagin donat a llum recentment o en període de lactància.
- Persones menors d'edat.
- Persones amb relacions laborals temporals o posades a disposició per empreses de treball temporal.

Dret a la confidencialitat de les dades de salut (article 22 LPRL)

La informació derivada de la vigilància de la salut és confidencial. L'organització únicament pot conèixer les conclusions relatives a l'aptitud per al lloc de treball i les mesures preventives necessàries, però mai les dades mèdiques concretes.

L'organització és la principal responsable de garantir unes condicions de treball segures, les persones treballadores tenen el deure de complir les mesures preventives, utilitzar correctament els equips, comunicar els riscos i col·laborar activament en la gestió de la prevenció, contribuint així a crear un entorn de treball segur i saludable per a tothom.

Participació de les persones treballadores

La participació de les persones treballadores és un element essencial per garantir una prevenció de riscos laborals real, útil i adaptada a les condicions concretes del treball social. En aquest sector, on les professionals intervenen en situacions complexes, sovint amb elevada càrrega emocional, la seva experiència directa és imprescindible per identificar riscos, valorar-ne l'origen i definir mesures preventives eficaces.

La participació permet detectar situacions que poden passar desapercebudes en una observació externa, com la sobrecàrrega de treball, la manca de temps per atendre correctament els casos, les dificultats en visites domiciliàries, la normalització d'agressions verbals, la manca de suport organitzatiu o les deficiències dels espais d'atenció.

Quan existeixi representació legal de les persones treballadores, aquesta participació s'articularà a través de les delegades i delegats de prevenció.

Delegades i delegats de prevenció

Les delegades i delegats de prevenció són les representants de les treballadores amb competències, facultats i funcions específiques en matèria de prevenció de riscos laborals.

Les facultats d'intervenció i consulta que la llei reconeix als treballadors i treballadores s'exerceixen, en general, a través d'aquests delegats i delegades, als quals s'atribueix, a més, una funció de vigilància i control sobre el compliment de la normativa de prevenció.

Els delegats i delegades de prevenció constitueixen una representació autònoma en matèria de salut laboral. És una instància independent, ja que la normativa els confereix unes competències i prerrogatives que no depenen del beneplàcit de les responsables de l'organització. És a dir, poden exercir les funcions per ells mateixos.

Gran part de l'activitat preventiva depèn que es reconeguin adequadament els riscos i perills laborals presents. La participació activa de treballadores i treballadors en l'avaluació d'aquests permetrà que la prevenció sigui una realitat a l'organització. Per poder exercir les funcions representatives, el delegat o delegada de prevenció haurà de rebre tota la informació sobre la gestió preventiva i demanar, si ho necessita, suport i assessorament al nostre sindicat.

Les delegades i delegats de prevenció tindran atribuïdes una sèrie de competències i facultats:

Informació

Consisteix a rebre la informació i documentació que l'organització ha de tenir obligatòriament:

- Pla de prevenció.
- Avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva.
- Resultats dels controls periòdics i estadístiques de la vigilància de la salut dels treballadors i treballadores.
- Relació d'accidents de treball o malalties professionals que hagin causat una incapacitat laboral superior a un dia.
- Quan es concerta un contracte de prestació d'obres o serveis entre empreses.

Pel que fa al servei de prevenció, tenen dret a ser informades de la planificació i el balanç anual de les seves activitats, com també dels informes de les auditories. La Inspecció de Treball haurà d'informar també de les seves actuacions als delegats i delegades de prevenció, a més dels requeriments formulats.

Assessorament

Segons la llei, la funció dels serveis de prevenció és assessorar tant l'Administració com els treballadors i les treballadores i els seus representants. És amb aquest objectiu que els delegats i delegades de prevenció han de tenir accés a aquests serveis per sol·licitar assistència tècnica (LPRL, art. 31.2).

La participació de les persones treballadores i de les delegades i delegats de prevenció és clau per identificar riscos, proposar mesures preventives i vetllar pel compliment de la normativa en matèria de seguretat i salut laboral.

Consulta

La direcció de l'organització ha de consultar amb la deguda antelació qualsevol acció que pugui repercutir significativament a la salut de les treballadores i treballadors, i específicament totes les decisions relatives a (LPRL, articles 36.1.c i 33/RSP, articles 1.2, 3.2 i 16.2):

- Organització del treball i la introducció de noves tecnologies.
- Organització del sistema i plans de prevenció.
- Modalitat del servei de prevenció i concertació de l'activitat preventiva.
- Procediment d'avaluació de riscos.
- Pla de seguiment i control de les mesures preventives.
- Tipus de proves de vigilància de la salut
- Designació de treballadores i treballadors encarregades de les mesures d'emergència.
- Mecanismes de comunicació a les treballadores i treballadors.
- Elaboració de la documentació obligatòria sobre salut i seguretat
- Projecte i organització de la formació en matèria preventiva.

Proposta

Poden formular propostes a la direcció i al Comitè de Seguretat i Salut per a l'adopció de mesures de prevenció i de millora dels nivells de seguretat i salut. La decisió de no acceptar les propostes formulades pels delegats i delegades de prevenció ha de ser motivada i correspon a la persona o l'òrgan responsable de l'Administració amb competències en matèria preventiva (LPRL, art. 36). Aquest dret es reconeix igualment en els casos de concurrència de diverses empreses en un mateix centre de treball pel que fa a la coordinació d'activitats preventives.

Coordinació

En cas de subcontractes, es poden fer reunions conjuntes de delegades i delegats de prevenció i responsables de les administracions i/o empreses que concorren en un mateix centre de treball, així com qualsevol altra mesura d'actuació coordinada, destinada a organitzar conjuntament la prevenció entre les empreses o administracions concurrents (LPRL art. 39.3).

Denúncia

Consisteix a adreçar-se a la Inspecció de Treball quan es consideri que existeix qualsevol incompliment de la normativa de prevenció de riscos laborals (LPRL, art. 40.1).

Abans d'iniciar aquest tràmit, és recomanable posar-se en contacte amb el delegat o la delegada de prevenció o amb la persona responsable de la UGT, que podrà oferir assessorament sobre la situació i orientar en la preparació de la denúncia.

Paralització de treballs

En cas de risc greu i imminent per a la seguretat o la salut de les persones treballadores, els delegats i delegades de prevenció poden proposar la paralització de l'activitat, d'acord amb el procediment previst a la Llei de prevenció de riscos laborals. Aquesta és una mesura excepcional, reservada a situacions en què el risc requereix una actuació immediata. (LPRL, art. 21 i 36.2.g).

En aquest cas és molt important demanar assessorament previ a la UGT.

Recomanacions per a l'actuació dels delegats i delegades de prevenció

La funció dels delegats i delegades de prevenció requereix una actuació planificada i coordinada.

Seguir un guió ens pot ajudar molt a l'hora d'actuar:

1. **Definir el problema.** De què es tracta i quines són les circumstàncies que ho envolten.
2. **Parlar amb les persones afectades.** Les treballadores són les que coneixen el problema de primera mà i tenen dret a parlar en primera persona sobre què els passa i a assegurar-se que els seus punts de vista es tinguin en consideració.
3. **Recopilar informació.** Exigir la informació necessària a l'organització per fer-nos una idea de les dimensions del problema, així com també recopilar informacions tècniques o legals, o sol·licitar assessorament extern.
4. **Inspeccionar els llocs de treball.** La visita al lloc de treball possibilita observar in situ les condicions concretes que genera el risc.
5. **Implicar els treballadors i treballadores.** Buscar les formes de participació adequades en cada moment, informar-los dels passos que s'exerceixen i aconseguir que s'interessin pel problema i que aprovin les propostes de solució.
6. **Proposar solucions.** A més de presentar queixes o demandes, ser capaços de proposar solucions. Si amb tota la informació obtinguda encara no s'està en condicions de proposar mesures per solucionar el problema, caldria buscar un assessorament adequat.
7. **Consens.** La prevenció sempre acaba sent consens i és resultat del compromís a què s'arriba. Per tant, convé organitzar-ho amb cura, amb bons arguments i tot el suport documental que disposem. Sempre s'hauran d'usar eines de negociació i, finalment, mecanismes de pressió i denúncia per arribar als objectius de la negociació.

8. **Realitzar seguiment.** És tan important plantejar els problemes, proposar millores i arribar a acords sobre mesures com assegurar-se que es posin en pràctica i donin efectes beneficiosos. Vigilar els terminis, comprovar l'aplicació de les mesures i controlar-ne l'eficàcia.
9. **Suport tècnic-sindical.** La UGT de Catalunya disposa de personal tècnic expert en prevenció de riscos laborals que us poden assessorar i tenen el dret legal i la facultat d'acompanyar tant a les tècniques de prevenció en les seves avaluacions, com a Inspecció de treball en les visites al centres. Podeu adreçar-vos a:

GSSLMA (Gabinet de Seguretat i Salut Laboral i Medi Ambient) de la Federació de Serveis Públics.

- Rambla del Raval, 29-35, 3a planta
- Telèfon: 932 956 117
- gssl@catalunya.ugt.org

O a l'OTPRL (Oficina Tècnica de Prevenció de Riscos Laborals) de la Secretaria de Política Sindical / Salut Laboral de la UGT de Catalunya.

- Rambla del Raval, 29-35, 4a planta
- Telèfon: 933 046 832/33
- otprl@catalunya.ugt.org

Les delegades i delegats de prevenció han d'identificar els riscos, recollir informació, proposar mesures preventives i fer-ne el seguiment, comptant amb la participació de les persones treballadores i el suport tècnic necessari.

Comitè de Seguretat i Salut

El Comitè de Seguretat i Salut és l'òrgan paritari i col·legiat de participació destinat a la consulta regular i periòdica de les actuacions de l'organització en matèria de prevenció de riscos laborals. D'acord amb l'article 38 de la Llei 31/1995, s'ha de constituir en totes les empreses o centres de treball que comptin amb 50 o més persones treballadores.

En el cas de les administracions locals, l'article 34.3 de la LPRL preveu l'adaptació dels mecanismes de participació i consulta en matèria de prevenció de riscos laborals a les peculiaritats organitzatives i de representació col·lectiva pròpies del sector públic.

Amb aquesta finalitat, amb caràcter general, preveu la constitució d'un únic Comitè de Seguretat i Salut, integrat pels delegats i delegades de prevenció, designats tant entre el personal funcionari com entre el personal laboral, i per representants de l'Administració en un nombre no superior al dels primers.

La seva composició és paritària: està format, d'una banda, per les delegades i delegats de prevenció i, de l'altra, per les responsables de l'organització o les seves representants, en igual nombre. També poden participar a les reunions, amb veu però sense vot, les delegades sindicals, les persones responsables tècniques de prevenció que no formin part del Comitè, persones treballadores amb coneixement específic sobre alguna qüestió concreta i personal tècnic del servei de prevenció aliè, quan ho sol·liciti alguna de les parts.

Segons l'Article 38.3. de la Llei 31/95 de Prevenció de riscos laborals, el Comitè de Seguretat i Salut s'ha de reunir cada trimestre i sempre que ho sol·liciti alguna de les seves representacions.

El comitè ha d'adoptar les seves pròpies normes de funcionament.

Les seves funcions principals són participar en l'elaboració, posada en pràctica i avaluació dels plans i programes de prevenció de riscos laborals; debatre les actuacions preventives abans de la seva implantació; conèixer i analitzar la planificació preventiva; promoure iniciatives de millora de les condicions de treball; proposar mesures correctores davant deficiències detectades; fer seguiment dels accidents, incidents i danys a la salut; i revisar l'eficàcia de les mesures implantades.

La seva existència és especialment important perquè converteix la prevenció en un espai de diàleg real entre l'organització i la representació de les persones treballadores.

El Comitè no hauria de limitar-se a validar documentació preventiva, sinó que hauria de ser un espai útil per prioritzar mesures, revisar indicadors, detectar problemes recurrents i comprovar si les accions planificades realment s'han executat i han estat efectives.

També és important perquè facilita la transparència i la corresponsabilitat preventiva.

Quan les persones treballadores participen a través de les seves representants, augmenta la qualitat de la informació disponible, es detecten millor les situacions de risc i es reforça la confiança en les mesures adoptades.

Canal de comunicació preventiva

Sense perjudici dels mecanismes de participació i representació previstos per la normativa, és recomanable disposar d'un canal de comunicació preventiva accessible a tots els agents implicats en la prevenció de riscos laborals (professionals dels serveis socials, comandaments, delegats i delegades de prevenció, servei de prevenció i responsables de l'organització). Aquest canal ha de facilitar la comunicació d'incidències, situacions de risc, quasi accidents (o "incidents sense dany"), propostes de millora i qualsevol altra informació rellevant relacionada amb la seguretat i la salut laboral. Així mateix, ha de garantir el seguiment de les comunicacions i el retorn de la informació sobre les actuacions adoptades, amb l'objectiu de contribuir a la millora contínua de la gestió preventiva.

L'ús de les noves tecnologies pot facilitar la implantació i el funcionament d'aquest canal de comunicació preventiva. En aquest sentit, es poden utilitzar eines com la intranet corporativa, espais virtuals compartits, plataformes d'emmagatzematge al núvol o altres aplicacions col·laboratives per comunicar incidències, compartir informació preventiva, fer el seguiment de les actuacions i facilitar la participació i la coordinació entre els diferents agents implicats.

