



## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIÓNS DE VIOLENCIA NO TRABALLO NO SECTOR DE AXUDA A DOMICILIO

### 1. XUSTIFICACIÓN.

O artigo 14.1 da Lei 31/1995, de prevención de riscos laborais, determina que todas as persoas traballadoras teñen o dereito a unha protección eficaz no seu posto de traballo.

O persoal que desenvolve funcións de axuda no fogar a persoas dependentes ten un risco elevado de padecer agresións de forma máis habitual e/ou frecuente durante o exercicio das súas funcións, por parte das persoas usuarias do servizo, como por parte das persoas conviventes ou que forman parte da súa contorna. O feito de desenvolver a actividade por parte dunha única persoa traballadora, soa, fai que se atopen nunha situación de especial vulnerabilidade, tanto no momento das agresións como á hora de pedir auxilio.

Este risco laboral leva consigo a necesidade de implementar, por imperativo do artigo 16 da LPRL, un protocolo de agresión. Considérase esta a medida preventiva máis importante e debe complementarse con medidas concretas que se desenvolverán no caso de que se materialice a agresión.

### 2. AVALIACIÓN DE RISCOS ESPECÍFICOS DE VIOLENCIA NO TRABALLO EN CADA DOMICILIO.

Será un documento imprescindible para adxudicar as persoas usuarias o número de horas e tipoloxía de prestación do servizo, xunto cos PIA (*Plans Individuais de Atención*) para o recoñecemento da dependencia.

O artigo 16 LPRL e a disposición adicional 13 do RD 39/97 (específica dos servizos de axuda no fogar) indican que debe existir unha avaliación inicial de riscos previa a que as traballadoras entren a prestar o servizo. Aínda que se centra nos riscos de natureza ergonómica, menciona toda a tipoloxía de riscos, sendo o risco de agresión un risco que pola súa potencial perigosidade debe de ser avaliado de igual xeito.

Todas as empresas realizarán anualmente unha avaliación de riscos psicosociais que inclúa unha abordaxe específica de situacións inseguras, xestión do medo, etc.

Garantirase o cumprimento estrito das revisións dos PIA, que deben realizarse, como mínimo, con periodicidade bimensual. Estas revisións permitirán actualizar a información sobre a contorna familiar e convivencial, detectar cambios significativos nas condicións do domicilio e identificar posibles riscos para as traballadoras, favorecendo así unha intervención preventiva e segura.

A Xunta non poderá rexeitar ningunha das medidas adoptadas, por parte das empresas e servizos sociais dos concellos, nos domicilios para a protección da saúde das traballadoras, como por exemplo a suspensión dos servizos até que se garanta a seguridade das persoas traballadoras.

### 3. ÁMBITO E DEFINICIÓNS.

#### 3.1. Ámbito de aplicación.

Este protocolo resultará de aplicación a todo o persoal do Servizo de Axuda no Fogar que traballe en todo o territorio galego, aplicándose en todos os centros de traballo, sexan das empresas, concellos, domicilios das persoas usuarias e en calquera lugar en que se produza un incidente ou accidente en que teña que prestar servizos as persoas traballadoras do SAF en Galiza.

As empresas e administracións afectadas no seu ámbito deberán implementar as súas disposicións a través dos mecanismos legais establecidos e nos prazos que se determinasen de común acordo.

#### 3.2. Definicións.

Antes de desenvolver o protocolo, cómpre recoller as seguintes definicións:

- Protocolo: conxunto de actuacións destinadas a materializar unha resposta segura, que se estruturan no tempo e son de obrigado cumprimento para as partes.
- Medida preventiva: conxunto de técnicas que se implementan para eliminar ou controlar un risco laboral.
- Agresión: perturbación, no exercicio do traballo, da integridade, tanto física como psíquica, dunha persoa traballadora do SAF, tanto urxente como non urxente, derivada dun comportamento hostil ou ameazante, sexa verbal ou físico, da persoa usuaria do servizo ou do

seu ámbito (incluídas familiares ou acompañantes), ou sexa pola existencia dun ambiente adverso, que poida derivar en agresividade verbal ou física.

#### 4. ESTRUCTURA.

Este protocolo divídese en TRES MOMENTOS claramente diferenciados; os dous primeiros son de carácter preventivo e o terceiro reactivo, na medida en que pretende dar resposta no caso de que finalmente se chegue a producir a agresión:

- Prevención: lista de medidas preventivas adoptadas con anterioridade a darse unha situación conflitiva. Afectan a todo o persoal do SAF e deben ser de obrigatorio cumprimento.
- Procedemento operativo: engloban as medidas que se tomarán no escenario en que é posíbel que se produza a agresión, tanto nos momentos previos á asistencia (alerta) como unha vez se chegue ao lugar de atención.
- Medidas reactivas: serán todas aquelas que se tomarán unha vez que a agresión teña lugar, tanto no escenario da agresión como con posterioridade.

##### **1º MOMENTO: PREVIO Á ENTRADA DA TRABALLADORA NUN DOMICILIO.**

Este primeiro momento ten que contar coa implementación de dúas medidas preventivas: formación e información.

- FORMACIÓN: toda persoa traballadora debe de recibir formación na identificación de posíbeis escenarios hostís, debendo incluír tanto a concienciación das persoas traballadoras da perigosidade derivada de estar nunha contorno hostil até a identificación de perfís e patróns para se dotaren de ferramentas que lles permitan detectar contornas perigosas.

A formación terá que ter unha periodicidade anual, carácter obrigatorio, realizada dentro da xornada de traballo, sen custo ningún para a persoa traballadora.

- INFORMACIÓN: na avaliación previa que debe de facer toda a empresa, ten que avaliarse a potencial perigosidade (en relación co risco de agresión) de cada domicilio, comunicando ás persoas traballadoras o contexto no cal van desenvolver a súa actividade.

No momento en que se detecte na avaliación inicial unha contorna de violencia explícita, o servizo deberase interromper, xa que a persoa traballadora estará en situación de risco grave e inminente; polo tanto, debe de ser suspendido.

Establecer un sistema de baremación que permita que, sen estar en presenza de risco grave e inminente, se detecten niveis de risco intermedio que fagan necesaria a presenza de dúas auxiliares.

En síntese, poden darse tres escenarios:

- RISCO BAIXO- RISCO MEDIO: presenza de dúas auxiliares no domicilio.
- RISCO ALTO: non se pode prestar o servizo por risco grave e inminente.

Na avaliación de riscos deberán estar presentes as delegadas de prevención, tal e como recolle tanto a LPRL como a Disposición 13 do RD 39/97, de xeito expreso.

## **2º MOMENTO: ENTRADA DA TRABALLADORA NO DOMICILIO: POSÍBEL CONTACTO CO RISCO.**

Cando a persoa traballadora, contando con formación e información previa, chegue ao domicilio, debe de facer unha avaliación diaria da posibilidade de agresión, de tal xeito que no momento en que perciba que a súa integridade física corra o mais mínimo perigo, deberá proceder do seguinte xeito:

- Abandonar a contorna hostil.
- Chamar a persoa coordinadora para poñelo en coñecemento.

O factor fundamental de actuación preventiva neste aspecto é que a traballadora non pode traballar con medo; polo tanto, cando unha traballadora en calquera momento da prestación do servizo, desde a chegada ao domicilio até calquera momento durante a prestación, poderá abandonar o enderezo pola súa iniciativa, comunicando unha vez estea fóra do domicilio a situación á persoa coordinadora verbalmente e entregando posteriormente un parte deseñado especificamente para este tipo de situacións.

Desde a coordinación do servizo darase conta á Administración e farase unha nova avaliación, con presenza das delegadas de prevención.

## **3º MOMENTO: ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN. MEDIDAS REACTIVAS**

Se malia a implantación das medidas anteriormente recollidas, debido á especial natureza do labor que desenvolve o persoal do SAF, no caso de que o risco se materialice, fallando as dúas medidas preventivas anteriormente mencionadas, esta última parte do procedemento desenvolve os pasos que cómpre seguir no caso de que o persoal traballador finalmente sexa agredido.

### **4. 1. Establecemento dun servizo de atención inmediata ante situacións de risco**

Crearase un servizo específico de atención inmediata para as traballadoras do SAF, deseñado como un mecanismo de resposta rápida ao que poidan recorrer en caso de atoparse nunha situación de perigo ou vulneración dos seus dereitos no lugar de traballo. Este sistema poderá incluír ferramentas como un dispositivo de alerta tipo “*botón de emerxencia*”, liña de contacto

directo coa coordinación do servizo ou coas forzas de seguridade, e protocolos de actuación urxente, co obxectivo de garantir a súa protección e seguridade en tempo real.

#### 4.2. Activación inmediata do protocolo e paralización do servizo.

No momento en que se comunique unha ameaza, tentativa ou caso de agresión, acoso –sexual, por razón de sexo, por orientación sexual, identidade ou expresión de xénero, ou de tipo laboral– nun domicilio (ou durante os desprazamentos da traballadora que teñan lugar durante a xornada laboral) procederase de maneira inmediata á paralización temporal do servizo no domicilio afectado, así como á activación do protocolo específico de intervención, co fin de protexer a integridade da traballadora e garantir unha actuación rápida e eficaz.

No caso de que a auxiliar precise asistencia sanitaria, será atendida e trasladada á mutua ou ao centro público en ambulancia. Solicitarase informe médico ou parte de lesións (se corresponde) onde se detalle o estado das lesións producidas.

Derivarase a persoa traballadora á mutua para que se lle preste o apoio psicolóxico, sempre tras cada agresión.

Se a persoa agredida decide interpoñer denuncia ante os corpos e forzas de seguridade do Estado, a empresa concesionaria, ou APP xestora do servizo, facilitará o acceso aos servizos xurídicos para asesorar a persoa traballadora na presentación daquela e poñerá asistencia xurídica presencial á súa disposición para cantas actuacións posteriores deriven da interposición da denuncia.

As AAPP xestora do servizo comparecerá sempre como acusación na causa penal e solicitará en todos os casos a consideración de «delito de atentado» nas agresións que se produzan ao persoal do SAF, sempre que, de acordo coa lexislación penal e atendendo á gravidade, sexa posíbel.

De acordo co previsto no artigo 36.2.c) da LPRL, serán informadas con carácter inmediato as delegadas de prevención para que poidan exercer as súas funcións en relación coa agresión sufrida.

Comunicaranse estes feitos á Consellaría de Política Social para que poida garantir a prestación se a persoa usuaria non é a agresora senón unha da súa contorna. Esta garantía, en ningunha situación, poderá ocasionar a anulación das medidas adoptadas pola aplicación deste protocolo en cada servizo.

## 5. XUSTIFICACIÓN E REMUNERACIÓN DAS AUSENCIAS LABORAIS DERIVADAS DE SITUACIÓNS DE VIOLENCIA NO TRABALLO

As ausencias ou faltas de puntualidade ao traballo motivadas por consecuencias físicas ou psicolóxicas derivadas dunha situación de violencia no traballo serán consideradas plenamente xustificadas e remuneradas.

## 6. REXISTRO DE INCIDENCIAS E MECANISMOS DE SEGUIMIENTO.

Implantarase un rexistro interno de incidencias relacionadas con situacións de acoso ou trato inapropiado por parte de tanto das persoas usuarias como das conviventes (ou no caso de decidir presentarse familiares ou persoas da contorna no domicilio, en caso de persoas que vivan soas, destas). Este rexistro permitirá facer seguimento dos casos, detectar patróns e mellorar a prevención.

Deberase remitir con carácter periódico unha información ao comité de prevención sobre o número de casos e medidas adoptadas, así como aos sindicatos representativos do sector.

Crearase un rexistro específico de agresións a persoal do SAF, onde se consignarán datos ao respecto de vítimas, persoas agresoras e o contexto das agresións.

As partes asinantes deste protocolo acordan xestionar conxuntamente fronte ás administracións públicas e á Axencia Española de Protección de Datos a posíbel transferencia de datos entre empresas, tendo en conta que a existencia de subrogación e cambios de contratas podería dar lugar a unha diminución da protección en caso de agresións por diminuír a información dispoñíbel sobre riscos xa detectados e potencialmente perdurábeis.

## 7. SEGUIMIENTO E AVALIACIÓN DO PROTOCOLO.

Este documento será revisado semestralmente tras a súa aprobación, para o seguimento das medidas acordadas, o seu cumprimento e a súa eficacia.

As empresas e administracións xestoras do SAF e as organizacións sindicais asinantes farán condena pública de todas as agresións producidas, co obxectivo de visibilizar a situación e como mostra de apoio ao persoal traballador.

## 8. ENTRADA EN VIGOR.

As empresas e administracións xestoras do SAF e as organizacións sindicais asinantes farán condena pública de todas as agresións producidas, co obxectivo de visibilizar a situación e como mostra de apoio ao persoal traballador.

Terán un prazo de noventa (90) días para incorporar o protocolo de actuación ante agresións.

## 9. DIFUSIÓN.

Este Protocolo marco deberá ser de coñecemento e aplicación tanto para as empresas concesionarias dos servizos de axuda no fogar, como dos concellos e administracións que os xestionen directamente, incluíndo ademais das traballadoras que prestan o servizo, o persoal de servizos sociais, as traballadoras do SAF, así como as forzas e corpos de seguridade (policía local, nacional e gardas civís).

Desde a aprobación do Protocolo deberase achegar a todas as persoas usuarias do SAF ou as que ostenten a súa responsabilidade legal a obriga de asinar o compromiso de manter unha conduta íntegra de respecto coa seguridade e saúde das auxiliares, advertindo de que suspenderá o servizo en canto se rexistre unha soa incidencia relacionada con condutas de violencia, entrando en vigor este documento e sendo de aplicación ao día seguinte do seu asinamento.

**Confederación Intersindical Galega**

4 de agosto de 2025