

VNIVERSITAT  VALÈNCIA

**PROTOCOL DE GESTIÓ
D'INCIDÈNCIES EN PERSONES
AMB POTENCIALS PROBLEMES
DE SALUT MENTAL**



1. OBJECTE	3
2. ÀMBIT D'APLICACIÓ	3
3. GUIA D'ACTUACIÓ	4
A. INCIDÈNCIA AMB PERSONA QUE POT TENIR PROBLEMES DE SALUT MENTAL	4
B. TIPUS D'INCIDÈNCIA	4
I. Incidència codi Taronja	5
II. Incidència codi Roig	5
C. EXEMPLES DE POSSIBLES SITUACIONS	6
I. Pànic	6
II. Agitació elevada	6
III. Pèrdua de memòria sobtada	6
IV. Autolesions	6
V. Confusió mental	6
VI. Intent de suïcidi	6
D. CONDUCTES PROTERGIR(-SE), AVISAR, SOCÓRRER	7
I. Protegir(-se)	7
II. Avisar	8
- Incidència que es produeix de manera presencial	8
- Incidència que es produeix a través de mitjans de comunicació	8
III. Socórrer	9
- No s'està en disposició de prestar ajuda	9
- S'està en disposició de prestar ajuda	9
- La persona accepta l'ajuda	10
- La persona no accepta l'ajuda	10
4. ACTUACIONS POSTERIORS	11
A. COMUNICACIÓ D'INCIDÈNCIA	11
I. Model de comunicació ISM	11
B. REGISTRE D'INCIDÈNCIES	12
5. RECURSOS PROPIS	13
A. RECURSOS INTERNS	13
I. Recursos a la universitat	13
II. Recursos al campus	13
III. Recursos al centre	14
B. RECURSOS EXTERNS	14



1. OBJECTE

Poden donar-se situacions en les quals els centres universitaris hagen d'actuar per a informar o respondre davant incidències amb persones que poden tenir problemes de salut mental. L'objecte d'aquesta guia és proporcionar unes pautes sobre la manera d'actuar davant aquesta mena d'incidències.

2. ÀMBIT D'ACTUACIÓ

La guia es dirigeix al personal i estudiantat de la Universitat de València, i és aplicable en les instal·lacions de la Universitat de València i en l'ús d'eines de comunicació pròpies de la Universitat de València, així com en l'ús d'altres mitjans virtuals o físics de comunicació.



3. GUIA D'ACTUACIÓ

A. INCIDÈNCIA AMB PERSONA QUE POT TENIR PROBLEMES DE SALUT MENTAL

El comportament de la persona mostra signes visibles d'estar experimentant problemes de salut mental que poden tenir conseqüències negatives per a si mateixa, per a altres o per a les instal·lacions, i davant els quals s'estima que la situació requereix una actuació urgent.

La seua conducta pot implicar un risc per a si mateixa, per a terceres persones o per a les instal·lacions?

sí

Convé actuació urgent



B. TIPUS D'INCIDÈNCIA

S'estableix una classificació d'incidències en dos nivells: **codi Taronja** i **codi Roig**.

I. Incidència **codi Taronja**

En les incidències amb codi Taronja, es considera que la conducta de la persona pot implicar un risc per a si mateixa.

Possibles manifestacions:

- Incapacitat per a actuar
- Por intensa
- Agitació elevada
- Pèrdua de memòria sobtada

I. Incidència **codi Roig**

En les incidències amb codi Roig, es considera que la conducta de la persona pot implicar un risc per a si mateixa i/o per a altri.

Possibles manifestacions:

- Incapacitat per a actuar
- Por intensa
- Agitació elevada
- Pèrdua de memòria sobtada
- Gestos i actituds violentes
- Autolesions
- Dissociació amb la realitat
- Qualsevol tipus de conducta suïcida

C. EXEMPLES DE POSSIBLES SITUACIONS

I. Pànic

Pot presentar-se:

- Incapacitat per a actuar
- Desconcert
- Por intensa
- Ansietat
- Respiració agitada
- Sentir-se marejat
- Sensació d'ofegament

II. Agitació elevada

Puede presentar-se:

- Aumento creciente de la actividad motora
- Ansiedad
- Gestos y actitudes violentas

III. Pèrdua de memòria sobtada

Pot presentar-se:

- Es probable que es produïska un xoc
- Desconcert
- Inquietud
- Ansietat
- La persona pot preguntar-se, què faig aquí?
Com he arribat fins aquí?

IV. Autolesions

Pot presentar-se:

- Talls
- Cremades
- Colps
- Angoixa aguda
- Cridar demanant socors

V. Confusió mental

Pot presentar-se:

- Desconcert
- Inquietud
- Por intensa
- Irritabilitat
- La parla pot suggerir dissociació de la realitat

VI. Intent de suïcidi

Pot presentar-se:

- Angoixa intensa
- Ansietat
- Agitació severa
- La parla pot suggerir dissociació de la realitat



D. CONDUCTES PROTEGIR(SE), AVISAR, SOCÓRRER

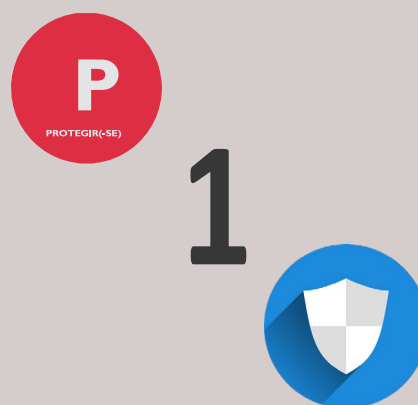
Davant una situació derivada d'una incidència en la qual es considera necessària l'activació d'un dels dos codis anteriorment descrits, l'esquema d'actuació inicial serà l'esquema seqüencial d'actuació davant urgències mèdiques.



I. Protegir(-se)

S'ha de donar prioritat a la seguretat dels intervinents, dels presents en el lloc dels fets i de la persona objecte de la incidència.

Aquesta prioritat s'ha de mantenir durant tota la gestió de la incidència.



II. Avisar

El procediment a seguir és diferent en funció de si és una incidència en la qual el comportament de la persona es produeix de manera presencial en les instal·lacions de la Universitat de València o a través de mitjans de comunicació.



La incidència es produeix de manera presencial?



SÍ

- Telefonar immediatament al Centre de Control (Consergeria), identificant-se i facilitar informació sobre el lloc on s'ha produït la incidència i sobre les seues característiques.

-Si desconeixeu el núm. de la consergeria del vostre centre, podeu telefonar a la centraleta de la UV: 963864100.

-Qualsevol persona pot telefonar al 112. La persona receptora de l'avis haurà de telefonar al 112, si la situació el requereix. Si és possible, s'avisarà a familiars de la persona que ocasiona la situació d'emergència.

La incidència es produeix a través de mitjans de comunicació?



SÍ



-Comunicar la incidència a la persona responsable del centre.

-La comunicació s'ha de dur a terme en un termini màxim de 24 hores, en funció de la valoració de la urgència de la incidència.

III. Socórrer

En primer lloc, s'ha de considerar si s'està en disposició de prestar ajuda. Pot considerar-se que no s'està en disposició de prestar ajuda perquè es valora que existeix un risc propi o d'una tercera persona.



3



S'està en disposició de prestar ajuda?

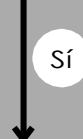


-En el cas que la incidència es produísca de manera presencial, si s'ha avisat, no és necessari prendre més mesures.

-En el cas que la incidència es produísca mitjançant l'ús de mitjans de comunicació, s'haurà de comunicar la incidència de manera immediata a la persona responsable del centre.

Si s'està en disposició de prestar ajuda, pot valorar-se si la persona objecte de la incidència accepta o no l'ajuda que se li presta.

S'està en disposició de prestar ajuda?



La persona accepta l'ajuda?



La persona accepta l'ajuda?

SÍ

- Atendre les seues preocupacions.
- Intentar asserenar-la, calmar-la i tranquil·litzar-la.
- Es pot suggerir a la persona posar-se en contacte amb els recursos interns i externs disponibles.

La persona accepta l'ajuda?

NO

- Respectar el seu desig de no ser ajudada.
- Evitar qualsevol intent de retenir-la, en el caso d'una incidència que es produeix de manera presencial.



4. ACTUACIONS POSTERIORES

A. COMUNICACIÓ D'INCIDÈNCIA

Qui siga la persona responsable del centre, haurà d'informar de totes les incidències com més aviat millor i en un termini màxim de 24 hores.

La comunicació s'ha de dur a terme mitjançant el model de comunicació ISM i cal dirigir-la als destinataris següents:

-Vicerectorat amb competències en estudiants, si es tracta d'una incidència amb un/a estudiant.

-Vicerectorat amb competències en professorat,, si es tracta d'una incidència amb personal docent i investigador.

-Vicegerència amb competències en Recursos Humans i Organització Administrativa, si es tracta d'una incidència amb personal d'administració i serveis, personal investigador o de suport a la investigació.

-Servei de Contractació Administrativa, si es tracta d'una incidència amb un membre del personal extern.

Model de comunicació ISM



B. REGISTRE D'INCIDÈNCIES

Els Vicerektorats amb competències en estudiants, professorat i la Vicegerència amb competències en recursos Humans i organització Administrativa, en ser informats d'una incidència hauran d'acordar, sobre la base de la gravetat dels fets, les actuacions pertinents necessàries amb la finalitat que no tornen a repetir-se, pel bé de la persona objecte de la incidència així com pel de la resta de membres de la comunitat universitària.

Si fora el cas, el Servei de Contractació Administrativa, en ser informat d'una incidència, haurà de comunicar a l'empresa contractista corresponent la incidència produïda amb un membre del personal extern.

Caldrà crear un registre d'incidències que hagen requerit una resposta urgent i que permeta:

- Seguiment de casos.
- Supervisió coordinada d'incidències.
- Adopció d'actuacions preventives necessàries.



4. RECURSOS DISPONIBLES

Existeixen diversos recursos, tant interns com externs, als quals es pot recórrer.

A. RECURSOS PROPIS

I. Recursos a la universitat

Servei de Prevenció i Medi Ambient

L'àrea de prevenció d'aquest Servei té com a funció principal assessorar la Universitat de València per a protegir adequadament la salut i seguretat dels seus treballadors i treballadores.

UVdiscapacitat

És un servei que s'ocupa d'afavorir la integració de les persones amb discapacitat a la Universitat de València, a través del desenvolupament de diferents programes.

Clínica de Psicologia

La Clínica de Psicologia de la Universitat de València disposa de professionals sanitaris que realitzen tractaments especialitzats, tant en intervencions individuals com grupals.

Servei d'Informació i Dinamització

Aquest Servei té per objectiu prestar serveis d'informació, de dinamització i de formació a l'estudiantat de la Universitat de València i als futurs universitaris, així com a altres col·lectius vinculats amb el món de l'educació.

Departament de Seguretat

Les seues funcions són bàsicament les de gestionar els riscos, garantir la seguretat de les persones, protegir el patrimoni i vetllar pel desenvolupament normal de les activitats de la Universitat de València.

II. Recursos al campus

Gabinet de Salut

Un Gabinet de Salut, operatiu en horari laboral en cadascun dels campus.

Servei de Seguretat

Un Servei de Seguretat, amb atenció dins i fora de l'horari laboral.



III. Recursos al centre

Equips d'emergència

Els centres han de disposar de recursos humans organitzats per a afrontar les diferents emergències que puguen donar-se en els centres i que requerisquen una actuació coordinada i ràpida per a minimitzar els danys a les persones i als béns.

B. RECURSOS EXTERNES

Servei d'Emergència 112

El Servei 112 de la Comunitat Valenciana és un servei públic instituït per la Generalitat que atén les trucades d'urgència dirigides al número de telèfon 112, realitzades per qualsevol ciutadà des de la Comunitat Valenciana.

Línia d'atenció a la conducta suïcida 024

Es tracta d'una línia telefònica d'ajuda a les persones amb pensaments, ideacions o risc de conducta suïcida, i als seus familiars i afins, bàsicament a través de la conteció emocional per mitja de l'escolta activa pels professionals del 024

Centres de salut

Els Centres de Salut Pública de la Comunitat Valenciana cuiden la salut de les persones en l'àmbit territorial mitjançant accions de promoció i protecció de la salut, prevenció de la malaltia i vigilància sobre els determinants i l'estat de salut de la població.

Urgències hospital mes pròxim

Els servei d'urgències dels hospitals assumeixen l'atenció immediata, l'estabilització i el diagnòstic sindròmic de tot un conjunt de processos assistencials.

Oficina Autònoma de Salut Mental

L'oficina autònoma de salut mental s'encarrega de coordinar la xarxa de salut mental, elaborar els plans i programes de salut mental i promoció de la participació de pacients i familiars.

Federació de Salut Mental CV

La Federació Salut Mental CV té com a finalitat genèrica l'adopció de totes les mesures que contribuïsquen a la millora de la qualitat de vida de les persones afectades per una malaltia mental, així com la dels seus familiars.