

Instrucció 03/2022

Criteris per a l'elaboració dels plans d'actuació davant la violència externa al treball

Àmbit

Servei Català de la Salut (CatSalut)

Centres sanitaris del sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT)

Assumpte

Criteris per a l'elaboració dels plans d'actuació davant la violència externa al treball

Índex

1. Exposició de motius
 2. Objecte
 3. Àmbit d'aplicació
 4. Pla d'actuació davant la violència externa al treball
 5. Difusió del principi de tolerància zero davant les agressions en l'àmbit sanitari
 6. Coordinació amb el Cos de Mossos d'Esquadra
 7. Recomanacions i actuacions de l'Observatori per a Situacions de Violència en l'Àmbit Sanitari
 8. Entrada en vigor
- Annex. Criteris per a l'elaboració dels plans d'actuació davant la violència externa al treball

1. Exposició de motius

L'article 40.2 de la Constitució espanyola estableix, com un dels principis rectors de la política social i econòmica, vetllar per la seguretat i higiene al treball. Així mateix, l'Estatut d'autonomia de Catalunya, a l'article 3, drets en l'àmbit laboral, estableix que tots els treballadors tenen dret a accomplir les tasques laborals i professionals en condicions de garantia per a la salut, la seguretat i la dignitat de les persones.

L'OIT ha definit la violència en el lloc de treball com a "tota acció, incident o comportament que s'aparta del raonable, mitjançant el qual una persona és agredida, amenaçada, humiliada o lesionada per una altra en l'exercici de la seva activitat professional o com a conseqüència directa d'aquesta.»

La Directiva 89/391/CEE, sobre seguretat i salut al treball, imposa a les empreses l'obligació de garantir la seguretat i la salut del personal en tots els aspectes relacionats amb el treball. Aquesta obligació, segons l'Agència Europea per a la Seguretat i la Salut al Treball, inclou el deure de protecció contra la violència externa i l'assetjament moral.

La Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, estableix que tots els treballadors tenen dret a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball. L'article 14.2 estableix que l'empresari o empresària ha de garantir la seguretat i la salut del personal al seu servei en tots els aspectes relacionats amb el treball, per tant, també amb relació a possibles actes de violència externa.

La Llei 55/2003, de 15 de desembre, de l'Estatut marc del personal sanitari dels serveis de salut, reconeix el dret dels professionals que es trobin dins del seu àmbit d'aplicació a rebre una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball, així com a rebre assistència i protecció de les administracions públiques i dels serveis de salut en l'exercici de la seva professió o en l'exercici de les seves funcions.

L'article 17 estableix els drets dels professionals del Sistema Nacional de Salut, entre els quals es troben els següents: d) A rebre protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball, així com sobre els riscos generals en el centre sanitari o derivats del treball habitual, i a la informació i formació específica en aquesta matèria conforme al que disposa la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals; h) A rebre assistència i protecció de les administracions públiques i dels serveis de salut en l'exercici de la seva professió o en el desenvolupament de les seves funcions, i i) A que sigui respectada la seva dignitat i intimitat personal en el treball i a ser tractat amb correcció, consideració i respecte pels seus caps i superiors.

El Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors, reconeix com a dret bàsic dels treballadors, en la relació de treball, la integritat física i una adequada política de prevenció de riscos laborals.

El 25 d'agost de 2015, el Govern de la Generalitat va prendre coneixement de la Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció primària, aprovada pel Consell de Direcció del Departament de Salut en la sessió de 25 de maig de 2015, la qual estableix, entre d'altres previsions, que la persona usuària té el deure de respectar i no discriminar els professionals sanitaris per cap tipus de motiu, com ara el gènere, la nacionalitat, la religió o la ideologia.

Així mateix, el Pla de salut de Catalunya 2021-2025, dins l'estratègia 2, Entorns saludables, estableix l'objectiu específic 2.6.25, Promoure entorns laborals saludables. El Pla de salut considera que l'ocupació és un dels determinants principals de la salut i que és clau potenciar els programes de millora de la salut laboral i prevenció dels riscos. Segons l'OMS, les intervencions per assolir un entorn de treball saludable han d'abastar la promoció i la protecció de la salut, la seguretat i el benestar dels treballadors i la sostenibilitat del medi ambient. La vigilància i prevenció dels riscos en l'entorn laboral és fonamental per a la promoció del benestar físic i emocional. D'entre les actuacions que preveu, hi consta la implementació del sistema d'informació i vigilància epidemiològica laboral (SIVEL), que ha de permetre augmentar la detecció de malalties professionals i millorar-ne la gestió. També preveu donar suport al desplegament de l'Estratègia catalana de seguretat i salut laboral 2021-2026.

Dins l'estratègia 4, Palanques de canvi transversals, estableix l'objectiu específic 4.12.39, que preveu, entre d'altres, cuidar els professionals de la salut. Entre d'altres consideracions, hi consta que els entorns i les condicions laborals saludables i la cura dels aspectes psicosocials del treball sanitari són elements positius que afavoreixen l'acompliment del sistema de salut.

A l'àmbit del sistema sanitari també es produeixen episodis freqüents de violència verbal i física contra el personal sanitari o administratiu, els quals s'incrementen en aquells moments que el sistema sanitari, per diferents raons, pateix una especial demanda d'atenció sanitària. Tanmateix, aquest no és un fenomen local, sinó que té un abast mundial, raó per la qual l'OIT ja ho ha recollit específicament i, en cooperació amb l'OMS, l'any 2002, va publicar unes Directrius marc per fer front a la violència laboral en el sector Salut, en què indica que l'objectiu era servir d'orientació general per abordar la violència en el treball en el sector de salut i que s'havien de considerar no com a obligatòries, sinó com una eina bàsica de referència per estimular el desenvolupament autònom d'altres eines similars específicament orientades i adaptades a les diferents cultures, situacions i necessitats.

D'acord amb tot això, el problema de la violència contra el personal sanitari o administratiu és un problema amb greus connotacions i perfectament identificat, però els darrers anys se n'han incrementat els casos, segons les dades dels diferents col·legis professionals. Això fa necessari que els centres sanitaris adoptin mesures que han de passar per garantir la seguretat dels treballadors, però també per motivar els equips de direcció en el sentit de ser proactius i establir elements de formació dels treballadors que els facilitin eines per afrontar amb serenor situacions de tensió amb les persones usuàries i poder-les desescalar.

La violència en el treball és inacceptable i incompatible amb el treball decent, tot causant lesions, danys psicològics i pèrdues econòmiques. A la vegada, la violència i les agressions tenen també un impacte negatiu en l'eficiència dels sistemes sanitaris, en tant que un entorn insegur deteriora la qualitat de l'assistència dispensada, tot i havent una vinculació clara entre violència, absentisme i pèrdua de productivitat.

Aconseguir el degut respecte als professionals sanitaris i no sanitaris, la necessària i adequada protecció, un sistema de prevenció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball, així com un conjunt sòlid d'actuacions davant d'agressions és, a més d'una obligació establerta legalment, un just i necessari reconeixement als professionals sanitaris i no sanitaris, a la seva feina, a l'excel·lent atenció sanitària que porten a terme i a la seva important contribució a mantenir la salut de totes les persones.

Així mateix, cal tenir en compte que la salut i el treball són dos dels factors més essencials per a un model de creació de valor centrat en les persones i les seves capacitats, també com a principis fonamentals per a la sostenibilitat dels sistemes de salut i els principals actius dels països al segle XXI, alhora que es contribueix a la creació d'una sòlida cultura de salut en el treball.

L'Acord GOV/97/2022, de 10 de maig, crea l'Observatori per a Situacions de Violència en l'Àmbit Sanitari de Catalunya. L'Observatori té com a funcions analitzar, estudiar i difondre informació que permeti un major coneixement d'aquesta problemàtica als centres i serveis sanitaris, com també consensuar protocols d'actuació i emetre recomanacions per prevenir i actuar davant les agressions. També són funcions d'aquest Observatori impulsar la creació del Registre de casos de violència als professionals del sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT); establir plans de formació en prevenció de situacions de violència dels professionals de l'àmbit de la salut; promocionar la cultura de la tolerància zero en tots els agents del SISCAT, i analitzar les situacions de risc i els incidents ocorreguts.

D'acord amb les anteriors consideracions, es fa necessari dictar una Instrucció que estableixi que les entitats titulars de determinats centres han d'establir un Pla d'actuació davant la violència externa al treball, d'acord amb el compromís del CatSalut en la tolerància zero davant les agressions en l'àmbit sanitari.

D'acord amb l'Estratègia catalana de seguretat i salut laboral 2021-2026, aprovada el 15 de juny de 2022 pel Ple del Consell de Relacions Laborals, elaborada en l'àmbit de la Comissió de Seguretat i Salut Laboral del Consell de Relacions Laborals.

Atès l'article 6.1.c) de la Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'ordenació sanitària de Catalunya, que estableix la finalitat del CatSalut de la coordinació de tot el dispositiu sanitari públic i de cobertura pública i la millor utilització dels recursos disponibles, i l'article 7.1 f), que preveu la funció d'establir directrius generals i criteris d'actuació vinculants quant als centres, serveis i establiments adscrits funcionalment al Servei Català de la Salut, pel que fa a la seva coordinació amb el dispositiu sanitari públic.

D'acord amb l'article 11 del Decret 118/2014, de 5 d'agost, sobre la contractació i prestació dels serveis sanitaris amb càrrec al Servei Català de la Salut, que preveu les instruccions del Servei Català de la Salut i que estableix que les entitats proveïdores de serveis sanitaris han de complir les instruccions que el Servei Català de la Salut dicti en el marc de les seves competències.

En exercici de les facultats que m'atorguen els articles 16 i 17 de la Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'ordenació sanitària de Catalunya, dicto aquesta Instrucció.

2. Objecte

L'objecte d'aquesta Instrucció és l'establiment d'uns criteris que permetin homogeneïtzar l'elaboració dels plans d'actuació davant la violència externa al treball per part de les entitats titulars de determinats centres sanitaris.

Aquesta Instrucció del CatSalut s'emmarca en la política del CatSalut de tolerància zero davant les agressions en l'àmbit sanitari.

3. Àmbit d'aplicació

Servei Català de la Salut (CatSalut).

Centres sanitaris del sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT).

4. Pla d'actuació davant la violència externa al treball

Les entitats titulars dels centres sanitaris han d'establir un pla d'actuació davant la violència externa al treball, que s'ajusti als criteris que s'incorporen com a annex d'aquesta Instrucció.

La implementació del pla esmentat és obligatòria per als centres sanitaris que tinguin més de 50 treballadors, mentre que per a la resta de centres sanitaris la seva implementació només és una recomanació.

Els centres que hagin d'implementar obligatòriament el pla disposen d'un termini d'un any per tal de complir aquesta obligació. A aquest efecte, el CatSalut ha d'establir els mecanismes de seguiment de la implantació i dels resultats que consideri oportuns.

En tot cas, la implementació d'aquest pla d'actuació davant la violència al treball, que recull un conjunt de mesures i actuacions específiques en relació amb la violència externa, no exclou l'estricta compliment de les obligacions establertes, amb caràcter general, per la normativa sobre prevenció de riscos laborals.

5. Difusió del principi de tolerància zero davant les agressions en l'àmbit sanitari

El CatSalut assumeix una política de tolerància zero davant les agressions en l'àmbit sanitari.

A aquest efecte, ha de vetllar per tal que les persones usuàries del SISCAT tinguin coneixement d'aquesta política de tolerància zero i de les conseqüències que poden derivar de les agressions amb els mitjans que es considerin més adients en cada moment.

En cas que el CatSalut decideixi elaborar determinats materials informatius i comunicatius d'aquesta política de tolerància zero i de les conseqüències que poden derivar de les agressions, les entitats titulars dels centres sanitaris seran responsables de la seva correcta difusió en els espais dels centres sanitaris que siguin accessibles a les persones usuàries del SISCAT.

6. Coordinació amb el Cos de Mossos d'Esquadra

El CatSalut assumeix l'obligació de promoure l'establiment d'un conveni de col·laboració amb el departament competent en matèria de policia.

Aquest conveni ha de tenir com a objecte establir canals específics de comunicació entre els responsables dels centres sanitaris del SISCAT o persones designades a aquest efecte i el Cos de Mossos d'Esquadra, amb la finalitat d'establir mecanismes adients de coordinació i actuació en cas d'un potencial risc d'agressió o una agressió efectiva.

7. Recomanacions i actuacions de l'Observatori per a Situacions de Violència en l'Àmbit Sanitari

Aquesta Instrucció resta subordinada a les recomanacions o actuacions que, un cop constituït, emeti l'Observatori per a Situacions de Violència en l'Àmbit Sanitari de Catalunya, constituït per l'Acord GOV/97/2022 (DOGC núm. 8666, de 12.5.2022).

A aquest efecte, si escau, els plans d'actuació dels centres del SISCAT s'hauran d'adaptar a les recomanacions o actuacions que emeti l'Observatori esmentat.

8. Entrada en vigor

Aquesta Instrucció entra en vigor el dia de la seva signatura.

Signada digitalment en data 9 de juny de 2022

Directora

Annex. Criteris per a l'elaboració dels plans d'actuació davant la violència externa al treball

1. Definicions

Violència: agressió física i qualsevol altra conducta susceptibles de violentar o intimidar a qui les pateix, ja siguin conductes verbals o físiques amenaçadores, intimidatòries, abusives o assetjadores.

Violència externa: violència exercida per tercers, normalment persones usuàries dels serveis, als treballadors del sistema sanitari durant o com a conseqüència de l'exercici de les seves funcions. Per tant, s'inclouen les possibles agressions que es materialitzin fora del lloc de treball però tinguin a aquest com a motiu, i s'exclou la violència que es pot produir entre els mateixos treballadors.

Els supòsits de violència provocada per pacients psiquiàtrics estan inclosos en la violència externa, però s'ha d'establir un sistema d'informació que en permeti la diferenciació en la seva prevenció i tractament. Així mateix, la violència exercida per persones sota l'efecte de les drogues o l'alcohol ha de rebre el tractament comú de la violència externa.

Dins del concepte de violència externa, a banda de la que afecti la integritat física o psicològica dels treballadors, s'inclou la violència exercida sobre els familiars o les persones que envolten els treballadors i sobre el seu patrimoni.

Agressió física: acció violenta que implica un contacte físic entre l'agressor i el treballador amb ànim de provocar un dany o lesió, encara que el resultat no comporti el dany o la lesió pretesa per l'agressor. Aquesta agressió física es considera molt greu si l'agressor utilitza armes o objectes que puguin incrementar el dany o la lesió.

Agressió verbal i actituds amenaçadores: acció violenta, sense agressió física, amb l'objectiu d'intimidat el treballador amb l'advertència il·legítima de possibles riscos per a la integritat física i/o psíquica del treballador, de la seva família o dels seus béns, així com proferir insults, injúries, calúmnies o crítiques degradants contra el treballador.

L'agressió verbal no inclou expressions de menys gravetat, que suposin només falta d'educació o llenguatge groller, llevat que concorri reiteració i intenció de provocar un dany en el treballador.

2. Objectiu i finalitats

L'objectiu general d'aquests criteris és que les entitats titulars dels centres sanitaris puguin establir, de manera homogènia, plans d'actuació davant agressions, potencials o efectives, i situacions conflictives derivades de l'actuació de les persones usuàries dels serveis sanitaris o dels seus familiars o acompanyants, als professionals dels centres del SISCAT, ja sigui dins o fora dels centres sanitaris.

Aquests criteris han de permetre que les entitats titulars dels centres sanitaris assoleixin les finalitats següents:

- Avaluar el risc d'agressió, analitzar i portar a terme un estudi de les situacions i els llocs amb més incidència i potencialitat d'agressió. Posar en marxa mesures preventives i de protecció als treballadors.

- Desenvolupar procediments de prevenció del risc d'agressió i transmetre pautes d'actuació concretes en el supòsit d'incidents.
- Vetllar per tal que el personal agredit disposi de l'assistència sanitària necessària, l'assessorament i defensa jurídica i, en el seu cas, el suport psicològic.
- Afavorir que els serveis de prevenció de riscos laborals facin un tractament i investigació de les agressions que es puguin produir.

3. Procediment d'actuació

- 1) Avaluació del risc
- 2) Estratègia preventiva
- 3) Procediment d'actuació després de l'agressió

3.1. Avaluació del risc

Les entitats titulars dels centres sanitaris del SISCAT han de portar a terme una anàlisi inicial dels riscos existents i la seva avaluació pels serveis de prevenció i han d'assenyalar els llocs de treball que puguin comportar un especial risc, amb la finalitat de poder fixar una estratègia preventiva i d'actuació.

L'anàlisi inicial de riscos ha d'incloure les activitats següents:

3.1.1. Identificació dels riscos existents, d'acord amb les recomanacions que pugui emetre l'Observatori per a situacions de violència en l'àmbit sanitari de Catalunya.

3.1.2. Diagnòstic de la situació

Un cop identificats els riscos existents, s'ha de portar a terme un diagnòstic de la situació per identificar les situacions que puguin presentar un especial risc.

Aquest diagnòstic ha de permetre classificar les situacions que potencialment poden derivar en una agressió, per definir característiques comunes que permetin la seva agrupació en determinades àrees de problemes i proposar millores que es puguin establir per evitar potencials agressions.

3.1.3. Disseny i implantació d'una metodologia per a l'anàlisi, el registre i el seguiment de la violència en el treball.

El diagnòstic de riscos ha de permetre desenvolupar mecanismes per recopilar i ordenar la informació de forma sistemàtica, precisa i continuada, amb la finalitat de disposar de les dades necessàries per realitzar una adequada prevenció i planificar les accions de millora adients.

A aquest efecte, s'han de concretar les mesures a implementar com a resultat del diagnòstic de riscos.

3.2. Estratègia preventiva

L'estratègia preventiva s'ha de fonamentar en el diagnòstic de riscos i la metodologia per a l'anàlisi, el registre i el seguiment de la violència en el treball. Aquesta estratègia ha de definir

mesures preventives proactives, de caràcter previ a la situació de risc i mesures actives, que corresponen al moment en què es dona la situació de risc.

3.2.1. Mesures preventives proactives

a) El compromís explícit de les entitats titulars dels centres sanitaris respecte a la no tolerància de cap tipus de violència i falta de respecte que pugui afectar els treballadors i treballadores dels centres sanitaris del SISCAT. Aquest compromís s'ha de concretar en un seguit de mesures que es recullin expressament als respectius plans d'actuació davant la violència al treball.

b) Mesures concretes relacionades amb el lloc de treball i l'aptitud i actitud general dels treballadors per minimitzar causes de disconformitat per part de la persona usuària.

c) Mesures relatives a l'organització del treball.

d) Mesures d'informació.

Mesures adreçades a les persones usuàries per difondre les recomanacions i accions contingudes en els respectius plans d'actuació davant la violència al treball.

e) Mesures de formació.

Mesures adreçades als professionals que permetin el control de situacions de conflicte.

f) Coordinació amb el Cos de Mossos d'Esquadra per millorar les vies de comunicació entre aquest Cos i els responsables del centre sanitari o les persones designades a aquest efecte.

3.2.2 Mesures actives

El professional ha d'estar atent a la manifestació d'indicis d'un potencial comportament violent de la persona usuària del servei, com poden ser el llenguatge i to alterats, gestos amenaçadors, tensió muscular, la dificultat de romandre quiet, el picar de dits en les superfícies, cops a l'obrir o tancar portes, manifestacions verbals d'ira o frustració, indicis d'ús de substàncies estupefaents o alcohol.

En cas de situació de risc, d'acord amb la formació rebuda, el treballador que potencialment tingui la percepció que pot ser agredit ha d'intentar mantenir l'equilibri emocional i l'escolta activa i relaxada que permeti posteriorment explicar serenament i raonadament els motius que impedeixen accedir a les peticions del potencial agressor o, en el seu cas, transmetre-li la preocupació de tots per solucionar els seus problemes en el menor temps possible i, si escau, reconèixer les deficiències i els errors de l'organització sanitària.

En tot cas, ha d'intentar no respondre a les provocacions ni a les agressions verbals, encarar-se o desafiar el potencial agressor, i tampoc no dur a terme cap tipus d'actuació que pugui ser interpretada com a amenaça al potencial agressor ni imputar a altres treballadors de la institució les causes del seu malestar.

En cas que la situació de potencial agressió ho permeti, ha d'avisar un responsable del centre, company o a una altra persona propera perquè realitzin una tasca de mediació i ajudin a controlar la situació, sense perjudici que arran d'això es puguin activar mesures de seguretat activa (com la presència del personal de seguretat o l'avís a la policia).

S'ha d'evitar que les atencions i explicacions que rebí el potencial agressor siguin conseqüència de la seva actitud agressiva, per evitar que pugui arrelar la idea que la conducta agressiva pot tenir un resultat beneficiós per al potencial agressor.

En cas que la situació de potencial agressió faci preveure un risc imminent per a la integritat personal, s'han d'adoptar immediatament mesures actives de defensa passiva com poden ser mantenir una distància de seguretat, situar-se a prop de portes o sortides que permetin facilitar la

fugida i activar els dispositius de seguretat passiva disponibles (alarma, timbres, telèfons, interfons).

Si l'agressió és d'especial gravetat pel fet que l'agressor faci ús d'objectes punxants o tallants o algun tipus d'arma, és convenient seguir les indicacions del subjecte i, si és possible, emprendre la fugida.

3.3. Procediment d'actuació després de l'agressió

Si no ha estat possible evitar l'agressió, és imprescindible realitzar les actuacions corresponents a fi de vetllar per tal que la persona agredida disposi de la necessària assistència mèdica i jurídica de l'entitat titular del centre sanitari, així com reunir les proves acreditatives dels fets esdevinguts.

3.3.1 Actuació del treballador agredit

Els respectius plans d'actuació davant la violència al treball han de recollir de manera expressa els protocols i circuits que ha de seguir el professional que hagi patit una agressió.

Aquests protocols han de permetre que resti documentada l'atenció sanitària rebuda a fi de confeccionar la factura i obtenir el reemborsament de les despeses, si escau.

3.3.2 Actuació del personal de seguretat

Els respectius plans d'actuació davant la violència al treball han de recollir de manera expressa protocols d'actuació del personal de seguretat, tant a efectes dissuasius com per aturar una agressió, d'acord amb l'exercici de les seves funcions professionals, i col·laborar amb el Cos de Mossos d'Esquadra.

3.3.3 Actuació del responsable immediat

Els respectius plans d'actuació davant la violència al treball han de recollir de manera expressa protocols d'actuació del responsable immediat del professional agredit, que regulin el suport que ha de donar i la necessitat d'elaborar, amb el professional agredit, un informe escrit de l'agressió, el qual s'ha de remetre al responsable del centre, si és possible el mateix dia de l'incident.

3.3.4 Actuació de la unitat de prevenció de riscos laborals

El servei de prevenció de riscos laborals del centre sanitari ha de rebre la informació dels fets elaborada pel responsable immediat del professional agredit i donar l'assistència, dins del seu àmbit de competència, que correspongui al professional agredit.

3.3.5 Actuació de l'equip directiu

Els respectius plans d'actuació davant la violència al treball han de recollir de manera expressa que l'equip directiu disposi al més aviat possible de tota la informació referent a l'agressió, per tal de coadjuvar en el suport que s'ha de donar al professional agredit i adoptar les mesures correctores que escaiguin.

En tot cas, els plans d'actuació han de recollir l'obligació de l'equip directiu de comunicar-ho al Registre de casos de violència als professionals del SISCAT, quan aquest s'hagi constituït.

3.3.6 Assessorament i/o acompanyament legal

En els supòsits de delictes públics, l'entitat titular del centre sanitari ha de formular o donar suport a la persona afectada per formular la corresponent denúncia, i s'ha de vetllar per tal que el professional agredit disposi d'assistència jurídica per interposar la corresponent denúncia i, si escau, per a les actuacions judicials subsegüents.

3.4 Seguiment de les actuacions desenvolupades davant les agressions

Després de cada incident s'ha de realitzar una valoració conjunta de les mesures de seguretat existents al centre i analitzar les possibles mancances que tenen, així com les mesures correctores a adoptar.

Els plans d'actuació han de regular expressament el sistema que permeti avaluar les agressions notificades i planificar les mesures correctores corresponents.