

Apunts per a un document de consens en relació a la prevenció i intervenció en situacions de crisi d'agitació en centres educatius

Oscar Puigardeu Aramendia

CRETDIC-Barcelona ciutat

Consorci d'Educació de Barcelona

Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya

Resum

El Centre de Recursos Específic per a Trastorns del Desenvolupament i de la Conducta (CRETDIC) de Barcelona ciutat, a partir de la seva experiència, ha detectat la preocupació dels docents, i les institucions educatives en general, per les dificultats que genera als centres educatius la intervenció i gestió de les crisis d'agitació que poden patir alguns alumnes amb NEE derivades de TEA, TC o altres trastorns mentals. Aquestes situacions, malgrat ser molt extraordinàries, generen un neguit important.

Proposem l'elaboració d'un document de consens que orientaria i permetria als centres prendre decisions fonamentades, ràpides, segures, efectives i ètiques davant de situacions de crisi d'agitació, una vegada contextualitzades les seves propostes en el context educatiu de cada centre.

En aquest article presentem algunes propostes que poden servir per orientar la intervenció i atendre a alumnes en situació de crisi d'agitació en entorn escolar. Revisarem aquelles situacions que requereixen d'una contenció verbal, física o que poden requerir de la intervenció dels serveis d'emergències mèdiques tot aportant elements per a la reflexió dels docents.

Paraules Clau: Contenció, Trastorns de conducta, Necessitats educatives especials, Crisis agitació.

Abstract

The CRETDIC Barcelona city, from your experience, has detected the concern of teachers and educational institutions in general, about the problems generated for intervention and management in agitation crisis that may suffer some students with special needs arising from TEA, CT or other mental disorders. These situations, although very extraordinary, generate significant anxiety in educational institutions.

We propose the elaboration of a consensus document that would guide, and allow the centers to make informed, rapid, safe, effective and ethical decisions in the face of crisis situations of agitation, once their proposals are contextualized in the educational context of each center.

In the present article we present some proposals that can be used to guide the intervention and assist students in crisis situations of agitation in the school. We will review those situations that require verbal, physical restraint or that may require the intervention of medical emergency services all with the intention of contributing elements to the reflection of teachers.

Keywords: Containment, Behavioral Disorders, Special Educational Needs, Agitation Crisis.

Introducció

El Centre de Recursos Específic per a Trastorns del Desenvolupament i de la Conducta (CRETDIC) de Barcelona Ciutat, deu anys després de l'inici de la seva pràctica en l'assessorament a docents que atenen alumnes amb dificultats de regulació de conducta, ha anat generant i acumulant experiència a través de la reflexió interna. Aquest document neix de moltes de les trobades i reflexions generades en el sí de l'equip, per part dels diferents professionals que el formen i l'han format al llarg d'aquests cursos. El CRETDIC ha contrastat l'existència de casos en els què alumnes amb necessitats educatives especials (NEE) derivades de TC, TEA o trastorns de la conducta en general, pateixen crisis d'agitació que en l'entorn escolar resulten difícils de gestionar, pels docents i per a les institucions educatives en general. Davant d'aquesta realitat i de les consultes que rep el nostre equip en relació al maneig d'aquestes situacions, plantegem la necessitat d'oferir als centres educatius i als docents, orientacions sobre com afrontar aquestes situacions, que malgrat la seva excepcionalitat, generen un important malestar en els centres docents i certa confusió en els equips docents. Per aquest motiu plantegem a la comunitat educativa, però també als serveis d'atenció en psiquiatria i psicologia infanto-juvenil i als serveis d'atenció d'emergències mèdiques, la necessitat de disposar d'un document que es pugui donar als docents i als centres educatius, una guia d'intervenció en aquestes situacions.

Necessitat d'un document de consens entre experts sobre la intervenció en situacions de crisis d'agitació en centres educatius

En l'actualitat molts dels centres que acudeixen al nostre servei demanen suport per realitzar una reflexió sistematitzada sobre l'abordatge de les situacions de crisis d'agitació i/o conductes auto-lesives que pateixen els alumnes pels quals ens consulten. La gran majoria dels centres van prenent decisions a mesura que es van trobant en el dia a dia amb el repte d'atendre alumnes amb greus dificultats de regulació de la conducta. Ho fan amb el suport de l'EAP, la inspecció educativa, i gràcies a l'experiència i al saber fer dels docents i dels equips directius dels centres. Creiem doncs que els docents es podrien beneficiar de forma significativa d'un document de consens entre experts, que pogués oferir un llenguatge comú als professionals del sector, tot aclarint els conceptes bàsics, donant suggeriments sobre estratègies que poden ajudar a prevenir situacions de crisis d'agitació, orientacions sobre com intervenir quan un/a alumne/a es troba en

situació de crisi que pot suposar un risc per a ell mateix o pels membres de la comunitat educativa, i un coneixement sobre el protocol a realitzar quan una crisi d'agitació requereix la intervenció dels serveis d'emergències mèdiques.

Un document o guia de consens suposa un conjunt de recomanacions desenvolupades de forma sistemàtica per tal d'ajudar el conjunt dels professionals i altres persones implicades en la situació d'agitació a prendre decisions el més ajustades possible, amb accés ràpid i fiable a l'evidència empírica existent i a l'experiència acumulada en les institucions i equips específics (Jakson, 1998), considerant que la presa de decisions sempre depèn del professional concret, que té un major coneixement de l'alumne i de les circumstàncies del fet. (Cañedo, 2011)

Actualment existeixen a l'estat espanyol diverses guies d'orientacions a la pràctica educativa en alumnes afectats per alguna NEE, majoritàriament editades per les conselleries o departaments d'ensenyament de les comunitats autònomes. Entre elles podríem citar per exemple, en la nostra comunitat, la guia TDAH (Generalitat de Catalunya, 2013) o la guia TEA elaborada per la Junta de Castella i Lleó (Merino, 2010), entre moltes d'altres. En aquesta línia creiem que una guia per a la intervenció en situacions de crisi podria ser de gran utilitat als centres docents.

La guia que es proposa, donada la seva pretensió, hauria de ser un treball conjunt a càrrec d'experts en l'àmbit educatiu, en l'àmbit de l'assessorament psicopedagògic als centres docents, en l'àmbit de l'atenció psicològica i psiquiàtrica, i en l'àmbit de les emergències, amb l'orientació i assessorament jurídic necessari i el suport i coordinació de l'administració educativa.

Actualment no disposem de cap document que pugui fer aquesta funció en el nostre entorn; per aquest motiu nosaltres posem a disposició de la comunitat un primer esbós, sols amb caràcter d'esborrany de document. Malgrat haver comptat amb l'opinió qualificada de professionals que exerceixen en els àmbits anteriorment enunciats, als que agraïm les seves propostes, no és un document de consens sinó un document que neix de l'experiència acumulada en el CRETDIC durant els darrers anys d'assessorament a centres educatius. Per tant es tracta d'un esborrany que neix amb voluntat de ser corregit, de forma parcial o total, i/o ampliat per un veritable consens entre experts del nostre territori

Propostes i apunts per a un document de consens entre experts, en relació a la prevenció i intervenció en situacions de crisi d'agitació en centres educatius

Les dificultats de regulació de la conducta són un fet esperable i habitual entre els infants escolaritzats. Si tenim en consideració que la capacitat de regular la pròpia conducta és un procés evolutiu que requereix, com tota habilitat complexa, el desenvolupament de les habilitats cognitives, emocionals i socials, però també d'un aprenentatge, cal comprendre que és desitjable que el nostre alumnat mostri, al llarg de la seva estada en el centre, una evolució en la seva capacitat de regulació (Saumell, 2011). Per tant és esperable que, en cada fase del desenvolupament dels alumnes, es presentin les dificultats de regulació de la conducta habituals per a la seva edat. També és esperable que hi hagi un cert nombre d'alumnes amb més dificultats en aquest procés i que requeriran major suport per part dels seus docents. Els centres educatius tenen, de forma habitual, estratègies per a treballar el desenvolupament de les emocions, de les habilitats socials, i la gestió dels conflictes. I també solen planificar com treballar amb els alumnes que presenten dificultats en aquest àmbit. Malgrat això, és cert que hi ha alumnes que pateixen situacions en què la seva capacitat de regulació de la conducta és molt menor a l'esperada, o que presenten trastorns específics que afecten de forma significativa a aquesta i que tenen un impacte en la convivència dins del centre educatiu. Aquestes dificultats greus poden cursar en situacions crítiques, on l'alumne interfereix de forma molt significativa en el desenvolupament de les activitats habituals del centre, i fins hi tot pot arribar a posar en cert risc aquest alumne o altres membres de la comunitat educativa. El present document es proposa donar eines per a la reflexió sobre l'afrontament d'aquestes situacions d'agitació que suposen una major complexitat.

En la major part dels casos els alumnes susceptibles de presentar crisis d'agitació greu en el centre educatiu manifesten, abans de la primera crisi greu, indicadors de risc que permeten preveure o sospitar la possibilitat d'aparició d'aquesta. De fet, les situacions de crisi solen ser un procés, que en ocasions, s'inicia, fins i tot, dies abans del seu esclat. Per aquest motiu són moltes les accions que de forma habitual es poden realitzar, abans que es doni la situació de crisi, si els docents estan atents als signes que mostren els alumnes i s'actua de forma conscient. Aquesta intervenció preventiva, malgrat que no pot evitar totes les situacions greus, les pot minimitzar de forma significativa.

És recomanable, en aquestes situacions, fer una reflexió prèvia en el centre sobre com prevenir, afrontar i resoldre possibles situacions de crisi, considerant que la prevenció és un dels escenaris en què les nostres intervencions com a docents poden tenir una major efectivitat, amb l'objectiu de minimitzar les situacions de crisi.

Aquesta reflexió podria girar entorn els següents eixos:

- Identificació de factors protectors, és a dir: activitats, tasques o situacions en què l'alumnat se sent bé i en què pot participar de forma ajustada, sense presentar tantes dificultats de gestió de la seva conducta.
- Identificació de situacions de risc, és a dir: aquelles situacions on a l'alumne li costa més participar en la dinàmica del centre i que són generadores de dificultats i malestar en l'alumnat, fent més possible l'aparició de situacions de crisi.
- Detecció de distractors o elements protectors que puguin ajudar en la contenció prèvia a la crisi.
- Identificació d'indicadors previs en l'alumne que ens fan pensar que pot generar una situació de crisi.
- Reflexió sobre l'entorn de l'avaluació de risc de crisi, i les conseqüències que podria comportar.
- Avaluació dels recursos disponibles en el centre per poder atendre una possible situació de crisi.
- Previsió d'estratègies de contenció verbal i d'espai, en previsió de crisi.
- Establiment d'un circuit de comunicació en cas de situació de crisi o de necessitat.
- Establiment d'un circuit de comunicació i intercanvi d'informació amb la família.
- Establiment d'una xarxa de treball amb els altres serveis i institucions que atenen l'alumne.

En els casos que ja s'hagi produït una crisi de certa importància i sigui previsible l'aparició de noves crisis, podria ser d'utilitat establir un protocol d'intervenció que consideri propostes en els següents àmbits:

Situació prèvia de risc i inici de crisi

- Sistematitzar un procediment d'intercanvi d'informació amb la família.
- Identificació d'estressors potencials a reduir.
- Posada en marxa d'estratègies de descompressió o estratègies distractores.
- Suport i contenció verbal.
- Recerca de suport i espai segur en cas de necessitat.

Situació de crisi

- Posada en marxa dels primers recursos de contenció verbal i maniobres distractores.
- En cas de necessitat, identificació i trasllat a l'espai de seguretat.
- Informació de la situació i recerca de persones de suport.

- Posada en marxa d'estratègies de contenció verbal.
- Oferir a l'alumne estratègies d'autocontenció, respiració, elements coneguts que l'ajuden a calmar.
- En cas de necessitat, donar avís a l'alumne de necessitat de contenció física.
- En cas de ser imprescindible, iniciar contenció física.
- En cas que sigui necessari, iniciar procediment d'emergència i trucada al 112 i/o família.

Després de la crisi

- Informar a la família i a la xarxa de l'incident i la seva resolució.
- Posar en marxa estratègies de reparació.
- Planificar la retrobada i retorn a la situació de normalitat.
- Oferir espai per a refer la relació i per a refer el vincle amb el docent i referents.
- Treball amb el grup classe, sobre la situació viscuda.

En aquestes ocasions en què la possibilitat de crisi és elevada, acostuma a ser una bona estratègia comentar els protocols previstos amb la família i fins i tot pactar alguns elements d'aquest protocol, com per exemple:

- Com procediran els pares quan vegin que al matí l'alumne no està en condicions de poder estar bé en el centre.
- Com i quan els pares comunicaran al centre que l'alumne està en condicions precàries i que malgrat que anirà al centre, presenta un major risc de patir dificultats.
- Com i quan el centre comunicarà als familiars que l'alumne es pot beneficiar de no romandre en el centre escolar aquell dia.
- Com i quan el centre comunicarà que és necessari que els familiars vagin a buscar l'alumne, ja que és insostenible la seva estada en el centre.
- Què esperem dels pares en cada una d'aquestes circumstàncies.
- Com actuarem quan tinguem la impressió que és necessària la presència dels serveis d'emergències mèdiques en el centre.

Orientacions en relació a la contenció en situacions de crisi d'agitació.

Entenem per crisi d'agitació aquella situació en què un alumne perd el control de la seva conducta, de tal forma que es posa en evident i greu perill ell mateix i els seus companys, els adults que el tenen a càrrec, o el material i mobiliari del centre.(Colegio oficial de enfermería de Barcelona, 2006).

En aquestes circumstàncies la intervenció de l'adult ha de ser ràpida però efectiva, ètica, calmada i reflexionada.(Vázquez, 2010). Cal evitar accions, moviments o paraules brusques o precipitades, que mostrin el nostre neguit, ja que el què hem

d'intentar es mostrar calma i cap precipitació. Hem de considerar que tant l'alumne com els seus companys estaran espantats i molt excitats, de tal forma que qualsevol conducta de l'adult que els transmeti més neguit generarà com a conseqüència un empitjorament de la situació, mentre que tota conducta que manifesti calma activa serà d'ajuda tant per l'alumne com pel grup. És bo que quedi clar que nosaltres, els adults i professionals, ens fem càrrec de la situació de forma segura i tranquil·la, això ajudarà a que tothom es senti més segur i per tant facilitarà la intervenció, que tindrà més possibilitats de ser exitosa.

Contenció verbal i emocional.

- La presència d'un adult referent és en sí mateixa contenidora i en ocasions és suficient.
- Anticipar l'arribada d'un adult referent, que es farà càrrec de la situació, també pot ser contenidor.
- La major part d'alumnes tenen objectes, activitats o espais que els fan sentir més segurs i calcats; és bo fer-los servir.
- La contenció verbal està destinada a transmetre calma a l'alumne i és tant o més important el nostre llenguatge no verbal que allò que diguem, cal ser molt conscients del nostre to i del nostre gest.
- En ocasions, posar la mà suaument a l'alçada del colze també pot ser contenidor per l'alumne, malgrat que cal tenir en consideració que hi ha alumnes que no toleren bé el contacte físic i en els quals aquesta no serà una bona opció.
- L'objectiu de la contenció verbal no és fer reflexionar sobre el què està passant a l'alumne, sinó tornar a una situació emocional de cert equilibri, i tornar a poder fer ús de la seva capacitat habitual de regulació de la conducta. Per tant, no convé comentar cap aspecte d'allò que hagi pogut passar prèviament a la crisi.

Contenció física.

- La contenció física suposa sempre forçar l'altre, ja que suposa que l'adult fa ús de certa força per impedir físicament una conducta de l'alumne. Per aquest motiu és un recurs a evitar sempre que sigui possible. (Síndic de greuges. Generalitat de Catalunya, 2003)
- És una opció d'últim recurs. És a dir, que només s'ha d'utilitzar en cas d'extrema necessitat per a evitar una situació de perill immediat i greu cap el propi alumne o terceres persones.
- La contenció física és més propera a una abraçada que no pas a un placatge, amb l'aplicació de la mínima força possible, durant el mínim temps possible, sense causar dolor ni ansietat a l'alumne. (Fundación Uliazpi, 2000, p. 7-9)

- La contenció física, per ser efectiva i ajustada, ha tenir les següents condicions(Canimas Brugué, 2008, p. 31-32):

Advertida: l'alumne ha de ser informat, sempre que sigui possible, que si continua amb la seva conducta ens obligarà a fer una contenció física.

Imperativa: no realitzar la contenció física generaria un risc greu i imminent de que l'alumne prengui mal o faci mal als seus companys.

Necessària: la contenció física només s'ha de realitzar si és absolutament necessari i s'han esgotat totes les altres estratègies de contenció verbal i de l'entorn.

Excepcional : la contenció física és un recurs excepcional que no es fa servir de forma ordinària.

Protectora: l'única finalitat de la contenció és la protecció de l'alumne i d'altres persones.

Segura: Cal evitar que la contenció faci mal a l'alumne, per tant s'evitaran maniobres que puguin generar encara més patiment a l'alumne.

Proporcional: la força i temps necessari que s'aplica durant la contenció ha de ser proporcional al perill que suposa la conducta i al perfil de l'alumne. Tot entenent com proporcional la menor intervenció necessària per tal d'evitar que l'alumne es faci mal a ell mateix o als altres.

Respectuosa: la contenció física ha de preservar la dignitat de l'alumne.

Autoritzada: la persona que fa la contenció ha d'estar legitimada, davant l'alumne i la institució, a realitzar-la.

Registrada: tota contenció física ha de quedar registrada per escrit, deixant clar el motiu de la mateixa, les persones intervinents, les estratègies i tècniques emprades, la seva duració i la seva resolució.

Informada: els familiars han de tenir coneixement de la realització d'una contenció física, dels antecedents que ens han obligat a realitzar-la, de les persones implicades, de la seva duració i de la seva resolució.

Revisada col·legiadament: totes i cadascuna de les contencions físiques requereixen una revisió i reflexió posterior per part de l'equip docent

Compartida: la xarxa de serveis que atén l'alumne ha de tenir notícia de la situació per la seva gravetat.

Orientacions en relació a la intervenció dels serveis d'emergència en situacions de crisi d'agitació.

En algunes comptades ocasions i de forma excepcional seria possible que una situació de crisi d'agitació no remetés a través de la contenció en el centre educatiu i fos necessari demanar la intervenció del sistema d'emergències mèdiques per atendre l'alumne, al considerar que aquest es troba en una situació d'emergència mèdica. Abans

d'entrar en orientacions per realitzar aquesta demanda d'intervenció, seria d'utilitat clarificar alguns conceptes, sobretot per diferenciar el concepte d'urgència del concepte d'emergència: (Villalibre, 2013)

Què s'entén per situació d'urgència vs situació d'emergència?

Parlem d'urgència quan ens trobem davant d'una situació greu que mantinguda al llarg del temps pot provocar danys en una persona o en l'entorn. La urgència és una situació que cal atendre de la forma més ràpida possible però en la que no resulta imperativa la seva atenció immediata. En aquestes situacions és més important respondre de forma ajustada a la situació, que no pas respondre de forma immediata, ja que les conseqüències de donar una resposta ràpida equivocada són més greus que les provocades pel fet de dedicar-hi un cert temps, el més breu possible, a pensar quina pot ser la millor intervenció i a disposar dels millors recursos per a la seva atenció.

Què entenem per situació de crisi susceptible d'intervenció dels serveis d'emergència en l'entorn escolar?

Són aquelles situacions puntuals en les que l'alumne manifesta una conducta extraordinària, és a dir, fora del que resulta habitual per a ell, i que suposa un perill objectiu greu per a ell mateix o pels altres, sense que aquesta situació remeti amb l'acompanyament d'un professional significatiu per l'alumne, en un espai adient, durant un temps raonable. Aquesta situació reclama una intervenció immediata, ja que endarrerir-la el més mínim pot produir conseqüències greus. En aquestes situacions dilatar el més mínim la intervenció pot generar danys greus en l'alumne o en tercers.

La gravetat de la situació no diferencia entre una urgència i una emergència, sinó que la diferència recau en la gravetat que provocarà el fet de dilatar la resposta a la situació. L'emergència es caracteritza perquè és un fet que irromp en el present de l'infant i requereix una intervenció immediata i no ajornable, per a evitar danys imminents i greus. Per exemple, quan es detecta un càncer de fetge estem davant d'una urgència, però és millor fer proves i triar la medicació més adient, consultant al millor especialista possible, que no assignar ràpidament la quimioteràpia més potent possible. En canvi, davant d'una peritonitis estem davant d'una emergència i és millor operar amb rapidesa, sense dedicar temps a buscar el millor cirurgià en l'especialitat. Per tant, no és la gravetat, sinó la possibilitat d'espera el que diferencia una urgència d'una emergència.

Seguint la definició d'emergència profunditzarem en alguns conceptes claus:

S'entén per conducta extraordinària:

- Irrupció sobtada d'amenaques, signes o accions auto-lesives importants. Alumne que es fa mal donant-se cops de cap. L'alumne s'apropa a una finestra i amenaça amb defenestrar-se...

- Irrupció sobtada d'ideació delirant. L'alumne de sobte comença a explicar situacions clarament allunyades de la realitat que generen important ansietat en l'alumne o situacions potencialment perilloses. Alumne se sent perseguit per éssers dolents que no el deixen pensar.
- Irrupció sobtada d'al·lucinacions. L'alumne diu percebre objectes o persones que no són percebuts de forma ordinària.
- Irrupció sobtada d'agitació motriu constant, acompanyada d'ansietat greu. Alumne que deambula sense objectiu sense poder parar amb sensació d'ansietat que se li fa insostenible.
- Irrupció sobtada d'agressivitat, immotivada cap a companys o objectes.

S'entén per acompanyament d'un professional significatiu de l'alumne en un espai adient:

- Un professional conegut per l'alumne amb el qual té un bon vincle personal. En cas que l'alumne no es calmi amb la presència d'aquest adult caldrà valorar la possibilitat que un altre adult, també significatiu per a l'alumne, miri de calmar el seu malestar. En cap cas considerarem professional referent amb vincle, un adult amb qui l'alumne acaba de tenir una disputa significativa de forma recent.
- Aquest adult farà tasques de contenció verbal, i estratègies que provoquin distracció, en cas que sigui imprescindible, per a garantir la seguretat i, després d'un avís a l'alumne, podria ser necessària la contenció física.
- Espai adient és un espai sense companys en el què es puguin estar fent funcions d'observador actiu o passiu de la situació. Serà un espai tranquil, amb bona il·luminació i ventilació, que permeti a l'alumne seure, però també estar dret o deambulant si l'ajuda més, i per tant que tingui suficient espai. Un espai segur sense objectes perillosos però amb objectes coneguts que puguin calmar l'alumne. No buscarem un espai completament buit ni un espai extremadament petit ni un espai públic.

S'entén per període de temps raonable:

- Des que l'alumne està en condicions i en l'espai adient per ser contingut i acompanyat per l'adult, cal veure si la situació de gravetat remet paulatinament o no. El temps raonable depèn de les característiques de la institució i de les seves capacitats de contenció i de les característiques de l'alumne. Malgrat que de forma orientativa podríem suggerir que, en cas que l'alumne estigui en situació de necessitar contenció física durant més de 15 minuts o que requereixi un entorn controlat o contenció verbal durant més de 60, caldrà valorar la possibilitat d'haver de trucar al 112 i/o a la família de l'alumne.

- La persona encarregada de valorar aquesta possibilitat ha de ser preferiblement algú de l'equip directiu, que no hagi participat en les tasques de contenció. Aquesta decisió ha de ser comunicada a l'alumne.
- Sempre que es fa una trucada al sistema d'emergències cal comunica-ho a la família de l'infant.

Procediment i què podem esperar dels serveis d'emergència.

Trucada:

- Començar dient a l'operador el nom del centre escolar, la seva adreça i el número de telèfon, així com el nom i el càrrec de la persona que truca.
- Donar les dades de l'infant; nom complet i si disposem del CIP (número de targeta sanitària) serà de gran ajuda pel personal d'emergències.
- Comunicar l'edat del noi, si està o no en tractament psiquiàtric, el diagnòstic i la medicació que pren, si es el cas.
- Explicar l'hora i el fet succeït.
- Explicar les mesures que s'han pres, el temps dedicat i el seu resultat.
- Explicar per què s'ha decidit trucar al 112 i mostrar preocupació, però mantenir la calma.
- Explicar la situació actual de l'alumne i el seu nivell d'agitació i agressivitat, així com les seves verbalitzacions.
- És possible que l'operador ens passi a un facultatiu.
- En cas que decideixin enviar-nos una unitat, caldrà especificar per on han d'entrar i el nom de la persona que els esperarà per portar-los fins el lloc on es troba l'infant.
- En cas que vulgueu evitar que l'ambulància pari just davant de l'escola demaneu que aparquin a la cantonada o a l'altre vorera i que allà els esperarà la persona de contacte del centre. Segurament no posaran cap inconvenient.

Familiars:

- Avisar els pares o tutors, mostrar preocupació però de forma tranquil·la i pausada. Explicar primer com està el noi i una vegada els pares hagin entès que no hi ha dany físic, sinó ansietat, comentar que, per prudència, hem trucat al 112, per tal que valorin l'estat de l'alumne.
- Demanar la presència de la família en el centre educatiu.
- Oferir tornar a trucar-los quan els serveis d'emergència arribin al centre i expliquin què faran en cas que no hagin arribat al centre educatiu una vegada això succeeixi. Així com informar-los de qualsevol canvi en l'estat de l'infant.
- Comunicar que davant qualsevol novetat els anirem trucant fins que es puguin personar en el centre educatiu.

- Oferir un telèfon de contacte per si volen anar trucant-nos.
- En cas que el 112 decideixi traslladar el noi, preguntar on el portaran i informar immediatament a la família. Un docent del centre, conegut per l'alumne, haurà d'anar amb ell.

Arribada dels serveis d'emergències:

- La persona designada ha d'esperar els tècnics, en el punt de trobada pactat, i acompanyar-los fins al lloc on es trobi l'alumne.
- Preparar una explicació del què està passant coneguda per consergeria, secretaria, tutor, i qualsevol que habitualment faci atenció de porta o telèfon, per si algú veu l'ambulància i truca o es persona per preguntar què passa.
- Explicar al 112 novament tot el què hem explicat per telèfon i després acompanyar-los on està l'alumne.
- Deixar-los treballar, i sempre que no ens demanin el contrari, un docent ha d'estar amb ells.
- Al ser un menor no acompanyat pels seus tutors, és possible que amb l'ambulància també arribi un cotxe de guàrdia urbana o mossos, sobre tot si l'infant es mostra agressiu o molt agitat. No patiu, és un procediment habitual.

Decisions dels tècnics:

- La missió dels tècnics és que l'emergència es transformi amb una urgència. Per tant, el primer que intentaran és valorar el noi, i després contenir el seu malestar amb suport verbal i tècniques distractores. (Recordar que trucar al 112 és una opció psiquiàtrica i no disciplinària, és a dir, que la seva funció és calmar l'alumne i no renyar-lo o fer que ho passi malament.) Per altra banda, el seu objectiu és evitar haver de traslladar el noi a un centre d'urgència, ja que per sí mateix és una experiència dolorosa que convé evitar, si no és totalment imprescindible.
- En cas que aconseguixin calmar el noi, l'emergència desapareixerà, i per tant hauran acabat la seva feina. Us deixaran un informe recomanant que vagi al seu referent mèdic o psiquiàtric, ja que l'emergència s'haurà convertit en una urgència.
- En cas que no aconseguixin eliminar l'emergència decidiran el trasllat del noi a un servei mèdic d'urgències psiquiàtriques.
- Com els professionals de l'ambulància solen ser tècnics molt preparats, però no metges, en cas que valorin la possibilitat que calgui aplicar medicació per poder procedir a un trasllat, segur que demanaran que vingui un metge del 112 per decidir sobre temes farmacològics.

En cas de trasllat:

- En cas que la família no s'hagi personat en el centre o encara estigui de camí, cal informar-la per a que es dirigeixi al centre d'urgències, on els tècnics hagin traslladat l'alumne, amb la major brevetat possible, i donar un telèfon de contacte als familiars per si ens volen anar trucant per rebre informació mentre arribin i per localitzar-nos dins del servei.
- Una vegada arribin els familiars informarem de la situació i del motiu pel què hem pensat que era prudent trucar al 112. A partir d'aquí aclarir que totes les decisions han estat d'un facultatiu i no nostres. Explicarem tot el que sapiguem fins al moment, de forma objectiva, i no farem cap hipòtesi sobre l'estat del noi o diagnòstic o causes....
- Acompanyar els pares fins on estigui l'alumne o fins el lloc d'espera assignat. Esperar fins que algú adient del servei d'urgència tingui constància que nosaltres deixem de ser el referent de l'Infant ja que han arribat els seus familiars.
- Per poc que sigui possible, informar l'alumne que ja han arribat els seus familiars i que nosaltres hem de marxar però que els veurem aviat.
- Demanar permís a la família per trucar a una hora acordada o el dia següent pel matí, per a preguntar què tal es troba l'alumne, i preparar el seu retorn al centre en cas que sigui necessari.
- En cas que els tècnics de l'ambulància decideixin que no cal trasllat als serveis d'urgències, sí que és competència nostra valorar si l'alumne està en condicions de tornar a l'aula, d'estar al centre o si convé que vagi a casa seva i pensar en quin moment estarà en condicions de retornar al centre. Sempre considerant i explicant que no es tracta d'una sanció sinó d'una mesura pel benestar del noi.

En relació als companys:

- És important acordar una versió oficial única, que serà explicada per tots els docents a l'alumnat i famílies, sobre el què ha passat i el què hem fet. Procurar no explicar molts detalls però deixar clar que l'alumne ara es troba millor i que l'han atès bé tots els serveis implicats al què hem trucat per a poder ajudar el noi.
- Mantenir informats regularment, però no obsessivament, els companys, sobre si l'alumne encara està a l'hospital o quan tornarà aproximadament.
- Cal recordar que la presència, en les proximitats del centre, dels serveis d'emergència, genera neguit entre qualsevol família que en tingui coneixement. Per aquest motiu cal que els serveis de consergeria i secretaria sàpiguin què han de dir a les famílies que puguin trucar o personar-se per a preguntar què està passant. Cal tenir una versió oficial del succeït que serveixi per tranquil·litzar a la resta de famílies, tot oferint una informació veraç però respectuosa amb la

intimitat de l'alumne afectat. I sobretot, dient que el seu infant es troba perfectament i que la situació està tranquil·la i controlada.

Documentar l'emergència:

- És imprescindible fer un recull per escrit de tots els incidents que han passat i de tot el què hem fet, els resultats obtinguts en cada intervenció i el motiu pel qual hem trucat al 112.
- També cal documentar tot el procés de gestió de la situació d'emergència i tot el què ha passat des de la trucada al 112 fins que la situació ha quedat normalitzada. Documentar el fets de forma objectiva, breu i sense donar opinions personals i registrant la temporització dels mateixos. Incloent les trucades a la família.

El retorn al centre:

- Caldrà preparar una acollida, tant si l'alumne no ha estat traslladat i ha trigat uns dies en tornar, com si el retorn és immediat. Explicar-li què han fet els alumnes durant la seva absència i què estaran fent quan entri a classe, així com, quan entri a l'aula, què és el què esperem d'ell i què esperem que facin els seus companys...
- Caldrà comentar als companys que tornarà l'infant afectat. Explicar que estem contents i que pensem que l'han pogut ajudar i ara ell està millor. Que ell ja sap el que estem fent ara i explicar què és el què esperem que faci l'alumne quan entri a l'aula i què esperem d'ells també en aquell moment.
- El seu tutor o docent referent ha de tenir previst l'acompanyament de l'alumne fins a l'aula i quan i com parlarà amb el noi de què tal està i sobre com li va la tornada al centre.
- El retorn ha de ser planificat, curós, però discret i respectuós amb la intimitat de l'alumne.
- En cas que s'hagi produït alguna agressió o desperfectes durant la crisi, caldrà veure si és o no oportú preveure algun tipus de reparació acceptable pel noi i que el pugui ajudar al retorn a l'aula i al centre.

Què fer en cas d'urgència sense emergència?

Quan no hi ha emergència, no vol dir que no haguem d'actuar amb celeritat, sinó simplement que el circuit que hem d'utilitzar és un altre. Si truquem al 112 per quelcom que no sigui una emergència, simplement vindran, valoraran la situació i ens remetran al circuit ordinari d'urgències. Tot s'ha de dir, nosaltres ens podem equivocar i no hi ha cap problema, simplement haurem de canviar de circuit i enllestit. El circuit ordinari d'urgències sol ser:

- Suggestir als pares que davant la situació de patiment valorin la possibilitat de fer una consulta en el moment oportú al seu CAP.
- Demanar a l'EAP que valori possible derivació urgent al CSMIJ.
- Suggestir als pares la possibilitat de consultar al seu pediatra per la situació.

Conclusions

Les crisis d'agitació d'alumnes amb NEE derivades de TEA, TC o trastorn mental en el centre, malgrat ser poc habituals generen un considerable neguit en els centres educatius. Davant d'una situació de crisi es generen ansietats importants en el centre educatiu, tant per l'excepcionalitat de la situació com per la gravetat pròpia d'una situació de pèrdua de control d'un alumne amb sensació de risc per la seva pròpia seguretat, dels seus companys, dels docents o del material del centre. Es tracta d'un moment en què resulta difícil prendre decisions, ja que cal una actuació ràpida, eficaç, segura i ètica.

La comunitat científica té coneixements sobre com intervenir i pot orientar la intervenció dels docents i de les institucions educatives en aquestes circumstàncies. Són diverses les institucions i els professionals del nostre país amb coneixements i prou experiència per a realitzar propostes que podrien ajudar als centres educatius a afrontar aquestes situacions amb la major seguretat i encert.

Creiem que podria ser de gran utilitat que un grup multidisciplinar d'experts qualificat proposés un document de consens amb orientacions per a les institucions educatives sobre com afrontar-ho i aportés recomanacions d'intervenció en situacions d'agitació. En el nostre escrit hem proposat algunes propostes a considerar en aquestes situacions.

Referències bibliogràfiques

- Cañedo, R. (2011). Guías para la práctica clínica: qué son, dónde y cómo buscarlas. *Revista cubana de información en ciencias de la Salud*, Vol.23 (2). pp. 159-162.
- Canimas Brugué, J. E. (2008). *Força i violència en l'educació social*. Girona: Diputació de Girona.
- Colegio oficial de enfermería de Barcelona. (2006). *Consideraciones ante las contenciones físicas y/o mecánicas: aspectos éticos y legales*. Barcelona: Col·legi Oficial d'Infermeria de Barcelona.
- Fundación Uliazpi. (2000). *Protocolo de actuación ante conductas desafiantes graves y uso de intervenciones físicas*. Madrid: FEAPS.

- Generalitat de Catalunya, D. E. (2013). *El TDAH. Detecció i intervenció en l'àmbit educatiu*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- Jakson, R. F. (1998). Guidelines for clinical guidelines. *BMJ* 1998;317: 427-8.
- Merino, M. G. (2010). *Guia para profesores y educadores de alumnos con autismo*. Federacion autismo Castilla Leon.
- Saumell, C. A. (2011). *Alumnado con dificultades de regulación del comportamiento (vol1)*. Barcelona: Graó.
- Síndic de greuges. Generalitat de Catalunya. (2003). Regulació i Límits de les mesures de contenció al centres de menors. A S. d. Catalunya, *Informe anual* (p. 91-92). Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- Vazquez, V. E. (2010). La profesión docente y la ética del cuidado. *Revista electrónica de investigación educativa*.
- Villalibre, C. (2013) *Concepto de urgencia, emergencia, catástrofe y desastre: Revisión histórica y bibliográfica*. Disponible a: <http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/17739/3/TFM%20cristina.pdf>

Correspondència amb l'autor: Oscar Puigardeu Aramendia CREETDIC E-mail: opuigard@xtec.cat