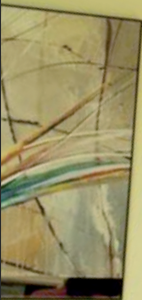


Harrera
Admisión



LANGILEEN AURKAKO ERASOAK

ERAGOZTEKO JARDUNBIDEA



MINISTERIO
DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE LA SEGURIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL
DE ORDENACIÓN DE
LA SEGURIDAD SOCIAL

Gizarte Segurantzaren prebentzio-ekintzei buruzko Plan Orokorra

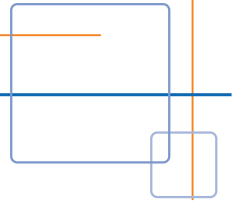


mutualia



WWW.MUTUALIA.ES

Mutuliako Prebentzio
Sailak egin



AURKEZPENA

**ETSAITASUNA ADIERAZTEN DUEN PERSONA
BATEN AURREAN...**

ERASO BATEN OSTEAN

Erasotutakoaren jarduna

Arduradunaren jarduna

Prebentzio sailaren jarduera

Lantaldea: kontrola eta segimendua

ZUK ERE AHAL DUZU...

GOGOAN

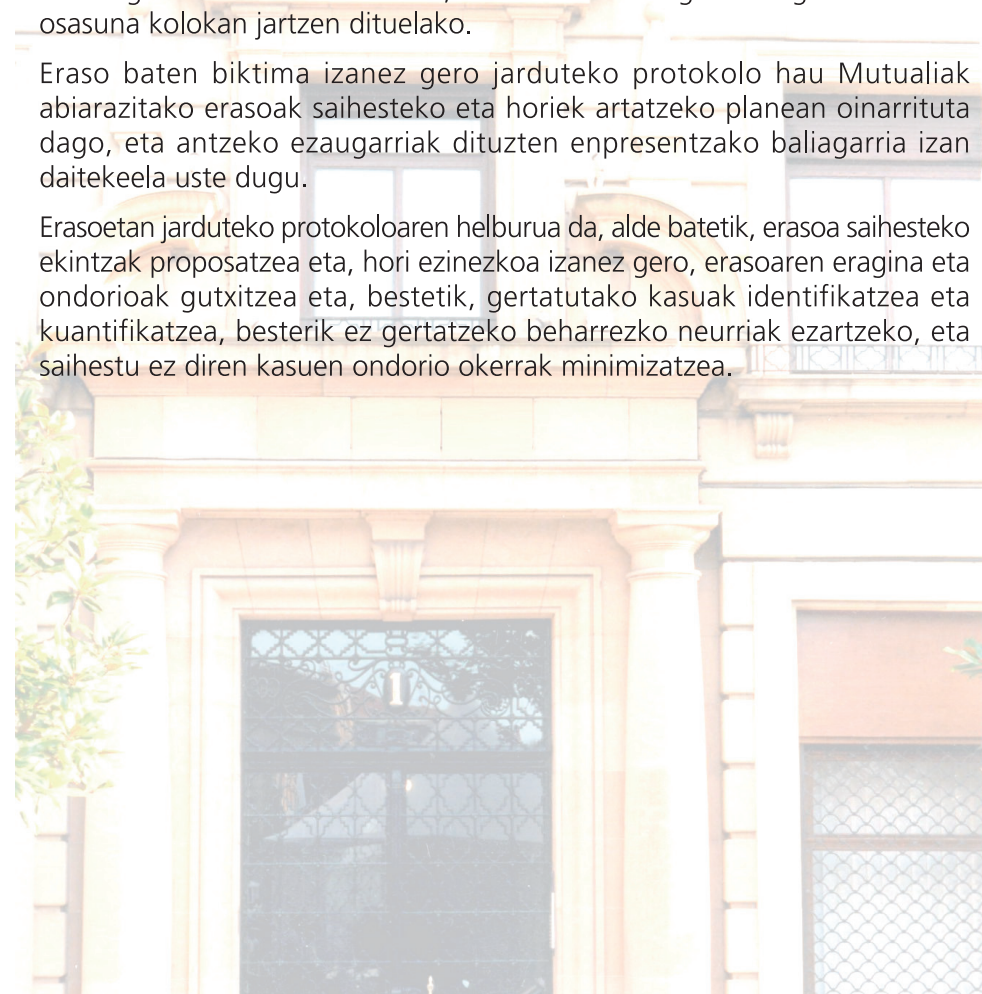
**KANPOKO ERASOEI BURUZKO
ERREGISTRO-ORRIA**

JARDUERA-FLUJOGRAMA

Laneko indarkeria, profesionalek jasaten dituzten erasoak zehazki, gora egiten ari den joera da azken urteotan. Horrenbestez, gero eta arreta handiagoz zaindutako auzia da, antolaketakoko langileen segurtasuna eta osasuna kolokan jartzen dituelako.

Eraso baten biktima izanez gero jarduteko protokolo hau Mutuialiak abiarazitako erasoak saihesteko eta horiek artatzeko planean oinarrituta dago, eta antzeko ezaugarriak dituzten enpresentzako baliagarria izan daitekeela uste dugu.

Erasoetan jarduteko protokoloaren helburua da, alde batetik, erasoak saihesteko ekintzak proposatzea eta, hori ezinezkoa izanez gero, erasoaren eragina eta ondorioak gutxitzea eta, bestetik, gertatutako kasuak identifikatzea eta kuantifikatzea, besterik ez gertatzeko beharrezko neurriak ezartzeko, eta saihestu ez diren kasuen ondorio okerrak minimizatzea.



ETSAITASUNA ADIERAZTEN DUEN PERTSONA BATEN AURREAN

Jarrera oldarkor edota etsaitasunezko batekin topo egiten dugunean, badira zenbait jardunbide, adituen arabera, egoeraren eraginak geldiarazten edo murrizten lagundu dezaketenak:

✓ **Adi eta lasai egon zaitez dioena entzuten.**

Pertsonak jarrera oldarkorra badu, arazoa harena da; ni aktibatuz gero, neurea ere izango da. Gogoan izan emozioak lehertu ondoren, pertsonaren emozioak neutroagoak izaten direla, baita positiboak ere.

✓ **EZ ezazu eten haren hizketa.**

Etenek are gehiago sutu dezakete bestea eta defentsiban jar liteke.

✓ **EZ zaitez saiatu etsaitasun handiko inori arrazoiak azaltzen.**

Behin emozio-deskargari bide emanik, ez du pertsonak jaramon egingo, ez araurik errespetatuko, honela, zain egon beharra dago, aurre egin gabe, bestea noiz lasaituko, hizketaldiari ekin ahal izateko.

✓ **Besteak dioenaren gaineko iritzirik ez ematen saia zaitez.**

Onarpena eta interesa adierazi beharra dago dioenaren aurrean, iritzirik eman gabe, are gutxiago bere jarduna zentzugabea dela esateko edo besteari une horretan aurre egiteko bada.

Oso garrantzitsua da profesionalen **KOMUNIKAZIO GAITASUNAK** garatzea, indarkeriazko ekintzak saihesteko.



✓ **Bestearen egoerak arduratzen zaituela adierazi ezazu behin eta berriz.**

Barkamena eskatzen jakin behar da eta akatsak zuzentzen, nahiz eta gure errua ez izan. Pertsona oldarkorrek zintzoki laguntzeko prest gaudela ikustea aski da sarritan, bezero/gaixo leial bihurtu dadin.

✓ **Etsaitasunezko jarrerak adieraztea ekidin ezazu**

Begira-begira tarte batez egotea, aurrez aurre zutitzea, atzamarra bestearengana zuzentzea, gehiegi hurbiltzea... eraso eta mehatxu keinu bailiran uler daitezke



Besteren batek artatu dezake...

Bestearen portaera onartezina bada, uneko harremana eten eta beste norbaitek artatzea edo beste data bat hartzea erabaki dezala eskainiko diogu: «Zure iritziz ezinezkoa bada adeitasunez elkarrekin hitz egitea, biontzako mesedegarria izango da zure egoeraz arduratzeko pertsona egokiena ote naizen pentsatzea...», «Beharbada data alda genezake, informazio gehiago eskuratzeko...»



GOGOAN IZAN...

Eska ezazu laguntza eta beste norbait etortzea egoera arriskutsua izan daitekeela edota ezin izango duzula kontrolpean eduki nabaritzen duzunean.

Ahal dela, **Zentro edo Sail/Departamendu arduraduna** izango da egoeraren kargu egingo dena, indarkeriazko jarrera deusezten saiatzeko, edo gertaeren lekuko behintzat izan dadin.

Baldin eta erasotzailea lasaitzen ahalegindu arren, indarkeriazko egoerak bere horretan jarraitzen badu, **Segurtasun Indarrei** deitu eta egoera konpontzera etortzea eskatuko zaie.

Behin erasoaldia amaituta (balizko erasotzaileak etsi duelako zein langilearen edo langilearen kide baten, beste gaixo baten, erasotzailearen senide edo lagun baten edo Segurtasun Indarretako kide baten eginahala dela eta)

ERASO KASUETAN LANGILEAK ARTATZEKO JARDUNBIDEA

abiatuko da.

ERASO BATEN OSTEAN

ERASOTUTAKOAREN jarduna

Ahal zen guztia eginagatik ere, gertatu den egoeran indarkeriazko jarrerak, kontrolik eza, irainak, oihuak, etab. agertu badira, edo kalte fisiko edo materialak izan badira, funtsezkoa da **JAKINARAZPENA BETETZEA**.

ERASOTUTAKO LANGILEA Zer egin dezaket?

- ✓ **LAGUNTZA ESKATZEA**
Onuragarria da gertatuaren ostean norbere emozioak adieraztea, maila pertsonal eta pribatuan arazoa gorde gabe.
- ✓ **Gertueneko nagusiari JAKINARAZTEA**
Arduradunaren egitekoa da prozedura abiatu dela egiaztatzea, gertatutakoa ahal besteko zehaztasunez kontatuz, datuak, argazkiak, bertan ikusitakoak, lekukoen testigantzak barne... eta erasotutako langileari babesa erakustea (telefonoz bada ere).
- ✓ Kalte fisikoak eragin badira, **joan gertuen dagoen LARRIALDIETARAKO zerbitzura**.
Lesio partea betetzea oso garrantzitsua da, lesioa oso txikia izanda ere,
- ✓ Arduradunarekin batera **ERASOEN ERREGISTRO ORRIA betetzea eta zer egin adostu**.
Aukerak aztertzea: erasotzaileari kexa-gutun bat bidaltzea, haren aurkako salaketa bideratzea, etab.

Prebentzio zerbitzuari, teknikariari edo prebentzioaz arduratzen denari KOPIA bat bidaliko zaio.

ARDURADUNAREN jarduna

Sail/Departamendu arduradunari edo zentroaren arduradunari dagokio

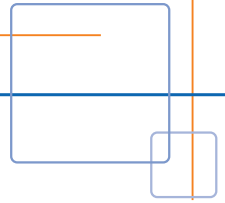
- ✓ Erasotuari behar duen **LAGUNTZA** ematea.
- ✓ Erasoaren jakinarazpen **ERREGISTROA bete dela** eta prebentzio zerbitzuari, teknikariari edo arduradunari igorri dela ziurtatzearen erantzukizuna hartzea.
- ✓ Erasotuekin eta adituekin (hurreneko nagusiak, prebentzio-zerbitzua, etab.) erabakitzea **erasotzailearen aurkako neurriak** hartzearen egokitasuna. Gutuna erasotzaileari helaraztea erabakiz gero, Zuzendaritza jakinaren gainean jartzea.
- ✓ Gertakariak ikertu ondoren, hartu beharreko **NEURRI ZUZENTZAILEAK** erabakitzea eta ezartzea, prebentzio zerbitzua, teknikaria edo arduraduna jakinaren gainean jarri ondoren, kontrola eta segimendua egin dezan.

Prebentzio zerbitzuari, teknikariari edo prebentzioaz arduratzen denari KOPIA BIDALIKO zaio.

ARDURADUNENTZAKO ARGIBIDEAK:

- ✓ Arduradunak, gertaeren larritasunaren arabera, zentrora joan beharko du edo **erasotua artatuko du** gutxienez telefonoz, gertatutakoaren berri zuzenean jasotzeko eta aipaturiko prozedura abian dela ziurtatzeko.
- ✓ Arduradunak egiaztatu beharko du ERASOEN ERREGISTRO ORRIA betetzen dela (erasotuekin batera eta lekukoen laguntzaz, etab).

Prozesu horretan guztian, erasotuen funtsezko intimitate eta konfidentzialtasun printzipioak errespetatuko dira.



- ✓ Erregistroa prebentzio **zerbitzuari, teknikariari edo arduradunari** helaraziko zaio gertakia pasatzen denetik gehienez 3 eguneko epean.
- ✓ Printzipioz, zentro txikietan zentroko arduradunak gauzatuko du prozesua.
- ✓ Langile gehiago biltzen dituzten zentroetan, aldiz, **sail/departamentu buruak** hartuko du prozesua gauzatzearen ardura.
- ✓ Gertatukoa zehatz-mehatz jakin eta erasotutarekin ados jarri ondoren, arduradunak **ZER EGIN** zehaztuko du eta erregistroan idatziz adieraziko du. Adibidez:

- Erasotzaileari edo haren erakundera gutuna bidaltzea.
- Norbanakoak eta/edo enpresak salaketa jarri
- Eta abar.

- ✓ Erregistroan idaztea komenigarria da, zer **PREBENTZIO NEURRI** proposatuko edo aztertuko den, ahal dela, kasu gehiago gerta ez daitezen edo kalte txikiagoak eragin ditzaten. Honakoak izan daitezke:

- Zerbitzuaren antolamendu neurriak
- Erabiltzaileak alderdi jakin batzuen gainean informatzea.
- Lanpostuen konfigurazioa hobetzeko neurri fisikoak edo egiturari dagozkionak hartzea
- Abisu eta alarma sistemak
- Eta abar.

Zenbait ohar...

Legearen ikuspegitik, salaketa jartzekoa ez da beharrezkoa polizia egintzen lekura bertaratzea, izan ere, hitzez edo idatziz jar daiteke salaketa guardiako epaitegian edota hurbilen dagoen komisaldegian, edo, baldin eta polizia egintzen lekura bertaraten bada, haien aurrean. Ezinbestekoa da aldiz, lesiorik badago, baita huskeria bada ere, mediku batek aztertzea eta txostena edo **lesio-partea osatzea**.

PREBENTZIO SAILAREN **jarduna**

Prebentzio zerbitzuak, teknikariak edo prebentzioaz arduratzen denak hurrengoak egin beharko ditu:

- ✓ Gertakari guztiak bilduko dituen **ERREGISTRO** bat osatzea.
- ✓ Lesiorik badago, betetako erregistro-orriaren **KOPIA BIDALI** behar da giza baliabideen sailera, lan istripu gisa bideratu dezan lan-administrazioako agintaritzari helarazi beharreko abisua.
- ✓ Jakinarazitako kasuen **SEGIMENDUA** egin, baita haiengandik eratorritako neurriena ere.

Zenbait kontu...

Prebentzio zerbitzuak, teknikariak edo arduradunak bildutako informazioa gainbegiratu du, behar denean informazio gehigarria eskatuz eta ohiko istripu/gertaera **estatistiken** barruan, baita erasoei buruzkoetan ere, sartuko ditu.

Erregistratutakoa **istripu/gertaeren ikerketatzat** joko dira eta zirkuitu berean sartuko da. Beraz, honelako jardunetik eratorritako prebentzio neurrien kontrola eta segimendua, gainerako prebentzio jardueretatik eratorritakoen modu berean gauzatuko da.



LAN KONTSIDERAZIOAK:

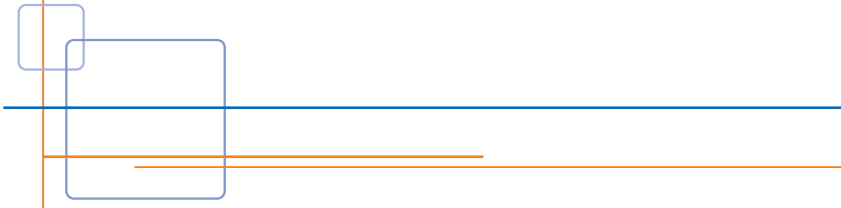
Egoera desberdinak honela sailkatzen dira:

- ✓ **Gertakaria:** Eraso arinak edo indarkeriazko bestelako egoerak, lesio fisikoak edo psikologikoak eragiten ez dituztenean.
- ✓ **Baja gabeko istripua:** Erasoak edota indarkeriazko bestelako egoerak, kalte fisiko zein psikologikoak eragin arren, ez diotenean erasotuari ohiko lanak egitea eragozten.
- ✓ **Baja eragiten duen istripua:** Erasoak edo kalte fisiko (ohiko lanak egitea eragozteko adinakoak) zein psikologikoak eragiten dituzten indarkeriazko bestelako egoerak, medikuen iritziz erasotuak ohiko lanak ezin dituztenean egin.



Laguntza psikologikoa

Prozesuan, **laguntza profesionala eskatu ahalko du** erasotuak behar duen unean, erasoak eragindako kalte psikologikoa txikiagotze aldera. Gogoan hartu behar da, batzuetan, kalte psikologikoak denborarekin azaleratzen direla.



LANTALDEA: Kontrola eta segimendua

Lantalde interdiziplinar bat osatzea gomendatzen da, sistematika guztia abiarazteko asmoz, eta bereziki, jarraipen funtzioak betetzeko: gertatutako erasoen segimendua, ezarritako neurriena... Horretarako:

- ☑ Aldizka bilduko da.
- ☑ Jakinarazitako kasuen **segimendua egingo du**, informazio gehigarria eskatuz behar izanez gero.
- ☑ **Proposaturiko neurrien** (bai zuzentzaileen, bai prebentziokoen) eta horien ezarpen-mailaren **kontrola eta segimendua** egingo du.
- ☑ Jakinarazitako kasuak ikusita, **ekintza orokorragoak ere proposa** ditzake.
- ☑ Adosten den maiztasunarekin **txosten monografikoa idatziko** du eta Zuzendaritzari bidaliko dio.

- ✓ **Materiala bezeroen eskueratik urrun eduki**
Pazienteak artatzeko mahaietan, gorde tresna zorrotzak edo pisutsuak (guraizeak, gutunak irekitzekoak, grapagailuak, poteak, etab.) tiraderen edo ontzi itxien barruan
- ✓ **Altzariak ez dute trabarik egin behar**
Bi irteera dituen egoitza batean, altzariak eta lan-tresnak ahal dela langilearen atzealdean irteeratako bat libre uzteko moduan kokatu behar dira. Betiere irteera ez oztopatzeko moduan kokatu behar dira.
- ✓ **Balio handiko objektuak ezkutatu egin behar dira.**
Objektu pertsonalak zein dirua edota objektu baliotsuak ezkutatu egin behar dira eta bezeroen eskueratik urrun jarri.
- ✓ **Sarbideak mugaturik daudela egiaztatu**
Erabilera mugatuko gunetara (aldagelak, biltegiak, etab.) sartzea ahal den moduan eragotzi behar zaie bezeroei; honetarako, ongi adierazita egon behar du eta giltzapean gorde behar dira.
- ✓ **Ongi ikusten dela egiaztatu**
Garrantzitsua da argiztapen egokia paratzea, itzalpeak eta pilaketa, altzari eta abarren ondorioz ongi ikustea zaila den gunek ekidinez.
- ✓ **Abisu sistemaren jabe izatea**
Abisu eta alarma sistemak (sakagailuak) beti gertu eta piztuta egon behar du: leku egokietan jarri.
- ✓ **Kexak, iradokizunak edo erreklamazioak izapidetzea erraztu egin behar da**
Behar duenak bete dezakeen kexa edo erreklamazio formularioa eskura edukitzeak, adierazitako etsaitasuna gutxitzen lagun dezake.

- ✓ **Alarmak joz gero**
Gogoan izan lankideren bat egoera larrian egon daitekeela; beraz, garrantzitsua da harengana berehala norbait joatea, atea zabaltzea, barruan daudenei irteteko eskatzea eta arduradunari telefonoz jakinaraztea. Ez da kontsultara sartu behar, ezta arriskuan jar gaitezkeen ekintzarik egin.

LANEKO INDARKERIAZKO EDOZEIN KASUREN BERRI EMAN IEZAIOSU ZURE ARDURADUNARI.

Enpresak ahal bait lehen jakin behar du egoera zein den,
dagozkion prebentzio ekintzak abiatzeko.

BEZEROAK ARTATZEARI BURUZKO IKASTAROETAN PARTE HAR EZAZU

Trebatzea behar dugu indarkeriazko egoerei aurre egin
eta bidea moztu nahi badiegu
gauzak nahastu baino lehen

ESKA EZAZU LAGUNTZA ZALANTZARIK GABE

Batzuetan, beste norbait agertzearekin bat
tentsioa gutxitu egiten da

LANEKO EGOERA HOBETZEKO BEHARREZKOAK IRUDITZEN ZAIZKIZUN PROPOSAMENAK EGIN ITZAZU

Ez du inork ezagutzen egin beharreko lana
langileak bezain ondo

ZU ZARA DAUKAGUN BALIABIDE ONENA...
ZAINDU ZEURE BURUA!!!



KANPOKO ERASOEI buruzko ERREGISTRO-ORRIA.

Azi GUTIAK bete behar du eta Prebentzio Zerbitzuan edo prebentzio arduradunari edo lekuari KOPIA bat bidali. Bereziki Zuzen Hiru EGIENKO aipatu.

Originala Zerbitzu edo Arduradunaren arabera antolatuko du.

GERTAKARI NOTA:

- ☐ Hitzazko eraso: ☐ Iraina, ☐ mehatxatza, ☐ beldurraztea
- ☐ Pertsonaren aurkako eraso fisikoa
- ☐ Kaleak lantokio altxarriaren edo materialen
- ☐ Kaleak langilean jabetzako gaurtzen
- ☐ Lapurretara edo etasleia
- ☐ Bestelakoak...

ERAGINPEKO PERTSONAK:

Zenbait: ☐ Irena eta abizenak:

Arloa/Departamentua:

Lanpostua:

INDARKERIAZKO GERTAKARIAREN DESKRIPZIOA

Eguna: ☐ ☐ Eguneko ordua: ☐ h (ordu) ☐ m (minuta) Laneko ordua: ☐

Lekua: ☐ Lantokia ☐ Lantokiaren kanpoaldean ☐ Ebebaltza perikularra ☐ Garmalobidea ☐ Bestelakoak (zehaztu)

Gertakariaren deskribapena: (salatu irainak edo mehatxak hizez hize azalduen...)

Lanean izandako eraginak:

- ☐ Eragin emozionala laneko BAJARIK GABE
- ☐ Zerebat egunez izan da lanpostuak kargu: orduak
- ☐ Zerebat ordu/egun izan da lantokiko kargu: (ordu)
- ☐ LESIO fisikoa laneko BAJARIK GABE
- ☐ ARRAZOI FISIKOAGATIKO laneko BAJA
- ☐ ARRAZOI PSIKIKOAGATIKO lanaren etetea edo BAJA
- ☐ Bat ere ez
- ☐ Bestelakoak:

Erasotzailearen datuak:

☐ Erasoaguna ☐ Ezaguna

Zenbakia: ☐ Bat ☐ Bat baino gehiago (zenbat.....)

Adina: ☐ Gertatza ☐ Heldua ☐ Adinekoa

Oharak:



KANPOKO ERASOEI buruzko ERREGISTRO-ORRIA.

ANALISA:

Sorrazariz duten arazoak posibletak:

- ☐ Erroretzaileekin/prozesuarekin konforme ez
- ☐ Tratuarekin konforme ez
- ☐ Zerebatuarekin konforme ez
- ☐ Itaromaldia luzetia
- ☐ Beste batzuk:

Gertakariaren konponbidea:

- ☐ Erroretzailearen eskareren aurrean amore eman da
- ☐ Segurtasun Indarren / Beste batzuen esku-hartzea
- ☐ Ez da behar izan esku hartzenik
- ☐ Salaketa / aldez aurreko diligenziak izapidetu dira arazoak hargaitik:
- ☐ Bestelakoak

HARTU BEHARREKO NEURRIAK:

Alduradunak bestelako eraginak/eraginak baina edo harenak adostu ondoren.

- ☐ Egin beharrekia
- ☐ Erroretzaileekin datuiz kexa izapidetza
- ☐ Erroretzaileekin oteko zerbitzuak ulatzea
- ☐ Salaketa pertsonala eta/edo erasoaren salaketa
- ☐ Osasun-arreta eta/edo arduradunaren arreta pertsonala
- ☐ Abokuluaren eta/edo lantokiko juridikoa
- ☐ Abokuluaren eta/edo lantokiko psikologikoa
- ☐ Beste batzuk:

Beharrezkotzat jotzen da AZTERKETA SAKONAGOA EGITEA? ☐ Bai ☐ Ez

ERANTZITAKO AGIRIAK:

- ☐ Lesio-partea
- ☐ Polizia-bosetaren edo salaketaren kopia
- ☐ Argakiak
- ☐ Beste batzuk:

NEURRI ZUZENTZAILAK:

* Gogoratu zira sal edo departamentuko neurri zuzentzaileak antolatuko zerbitzu bati behar dituela

Egin beharrekia

OHARRAK:

JAKINARAZLEA:

DATA:

