ULIAZPIKO ERABILTZAILEEK ULIAZPIKO ENPLEGATU PUBLIKOEI EGITEN DIZKIETEN ERASOAK PREBENITZEKO ETA HORIEI AURRE EGITEKO PROTOKOLOA

Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko azaroaren 8ko 31/1995 Legera egokitzea.

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES A PERSONAL EMPLEADO PÚBLICO DE ULIAZPI POR PARTE DE PERSONAS USUARIAS DE ULIAZPI

Adecuación a la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

2025 EKAINA

JULIO 2025

1. SARRERA 3
1. INTRODUCCIÓN 3
2. XEDEA 6
2. OBJETO 6
3. KONTZEPTUAK 7
3. CONCEPTOS 7
4. ARRISKU-FAKTOREAK 9
4. FACTORES DE RIESGO 9
5. ERASOEN PREBENTZIOA 10
5. PREVENCION DE LAS AGRESIONES 10
5.1 Komunikazioa eta parte-hartzea 10
5.1 Comunicación y participación 10
5.2 Jokabide-plan indibidualizatuen irisgarritasuna eta berrikuspena (Jokabide positiboan laguntzeko plana) 11
5.2 Accesibilidad y revisión de los planes individualizados de conducta (Plan de apoyo conductual positivo) 11
5.3 Langileen prestakuntza 12
5.3 Formación del personal 12
5.4 Ingurunearen kontrola 13
5.4 Control del entorno 13
6. PROZESUAN ESKU-HARTZEA ERASOEN ONDORIOZKO GERTAKARIETAN 14
6. INTERVENCIONES EN EL PROCESO ANTE INCIDENTES POR AGRESIÓN 14
6.2 Uliazpiko langileak 17
6.2 Personal empleado de Uliazpi 17
6.3 Zuzeneko arduraduna 18
6.3 Mando Directo 18
6.4 Pertsonak Kudeatzeko arloa eta Prebentzio zerbitzua 19
6.4 Área de Gestión de Personas y Servicio de prevención 19
6.5 Mutua 20
6.5 Mutua 20
6.6 Laneko Segurtasun eta Osasun Batzordea 20
6.6 Comité de Seguridad y Salud Laboral 20
6.7 Unitateko arduradunak (zentroetako arduradunek gainbegiratuta) eta eguneko zentroko eta etxebizitzako arduradunak 21
6.7 Responsables de unidad (bajo supervisión de las personas responsables de los centros) y responsables de centro de día y vivienda 21
6.8 Zentroko eta/edo etxebizitzako arduradunak. 21

6.8 Responsables de centro y/o vivienda. 21
6.9 Uliazpiko Gerentzia 22
6.9 Gerencia de Uliazpi 22
7. EBALUAZIOA, IKERKETA ETA JARRAIPENA 22
7. EVALUACIÓN, INVESTIGACIÓN Y SEGUIMIENTO 22
7.1 Erregistroa eta jarraipena 22
7.1 Registro y seguimiento 22
7.2 Istripu eta gertakarien ikerketa 22
7.2 Investigación de accidentes e incidentes 22
7.3 Laguntza emozionala eta etengabeko jarraipena 23
7.3 Apoyo emocional y seguimiento continuo 23
8. ETENGABEKO BERRIKUSPENA ETA HOBEKUNTZA 25
8. REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA 25
ANEXO I: "**PARTE DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTE DE TRABAJO Y DE OTRO TIPO DE INCIDENTES”** 27
I ERANSKINA: **“LAN-ISTRIPU ETA BESTELAKO EZBEHARRETARAKO IKERKETA-PARTEA”** 28

1. SARRERA

Protokolo honen helburua da prozedura partekatu bat ezartzea Uliazpiko zentroetan gerta daitezkeen gatazkak eta erasoak modu eraginkorrean prebenitzeko eta kudeatzeko. Uliazpiko zentroetan adimen-desgaitasuna eta laguntza-premia handiak dituzten pertsonei arreta ematen zaie, baita zentroetatik kanpo egiten diren jardueretan eta egonaldietan ere. Funtsezkoa da ingurune segurua, inklusiboa eta errespetuzkoa bermatzea zentro horietan arreta jasotzen duten pertsona guztientzat, baita horietan lan egiten duten langile guztientzat ere.

Uliazpik ibilbide zabala eta aitortua du jokabide-errefortzu positiboen esparruan, eta lorpen handiak lortu ditu erabiltzaileen eta familien bizi-

1. INTRODUCCIÓN

El presente protocolo tiene como objetivo establecer un procedimiento compartido para prevenir y gestionar de manera efectiva los conflictos y agresiones que puedan producirse en los centros de Uliazpi, dónde se presta atención a personas con discapacidad intelectual y necesidades de apoyo altas, así como en las actividades y estancias que se realizan fuera de los centros. Es fundamental garantizar un entorno seguro, inclusivo y respetuoso para todas las personas que reciben atención en estos centros, así como para todo el personal que trabaja en ellos.

Uliazpi tiene ya realizado un recorrido amplio y reconocido en el ámbito de refuerzos conductuales positivos, con importantes logros

kalitatean. Dokumentu hau foru-erakunde autonomoan duela urte askotatik lanean dabilen eremu eta praktika askoren integrazio gisa ulertu behar da, gaur egun arte, ordea, profesionalen osasunaren eta segurtasunaren ikuspegitik ez dira finkatu.

en la calidad de vida de sus usuarios y familias. Este documento debe de ser interpretado como la integración de muchos ámbitos y prácticas que se vienen realizando desde hace muchos años en el organismo autónomo foral, pero que hasta la fecha no han sido consolidados desde la perspectiva de la salud y seguridad de sus profesionales.

Adimen- eta garapen-desgaitasuna duten pertsonek (AD/GD) definizioz, eguneroko bizitzan autonomiaz moldatzeko mugak dituzte funtzionamendu intelektualean eta egokitze-trebetasunetan. Muga horiek (autonomia, komunikazioa, harreman soziala, autokontrola eta beste batzuk) jokabide arazotsuak, erasokorrak, autolesiboak, suntsitzaileak eta abar izatea erraztu dezakete. Jokabide horiek muga horien ondorio dira, eta, beraz, ez dira txartzat edo asmo txarrekotzat kontsideratu behar muga horiek dituzten pertsonak. Jokabide-krisi gehienak estresaren, emozioak erregulatzeko zailtasunen eta egoerak ez ulertzearen testuinguruetan gertatzen dira. Pertsona horiek ez dute minik egin nahi izaten, baizik eta, normalean eta modu desegokian, nahi dituzten gauzak lortu edo nahi ez dituztenak saihestea dute helburu. Horregatik, jokabide horiek minimizatzeko eta bizi-kalitatea hobetzeko beharrezkoak diren laguntzak eman behar zaizkie. Uliazpiren barruan, Jokabide Laguntza Positiboa izeneko ikuspegiarekin egiten da lan. Duela urte askotatik, “Jokabide Laguntzako Protokoloa” dago, langile guztientzat eskuragarri.

Las personas con Discapacidad Intelectual y del Desarrollo (PcDI/DD) presentan, por definición, limitaciones en el funcionamiento intelectual y en las habilidades adaptativas para manejarse con autonomía en la vida cotidiana. Dichas limitaciones (de autonomía, comunicación, relación social, autocontrol y otras) pueden facilitar la presencia de conductas problemáticas de tipo agresivo, autolesivo, destructivo, etc. Estas conductas deben entenderse como consecuencia de dichas limitaciones y, por tanto, no deben considerarse a las personas que las presentan como malas o malintencionadas. La mayoría de las crisis conductuales se producen en contextos de estrés, de dificultades de regulación emocional y de incomprensión de las situaciones. Estas personas no suelen querer hacer daño, sino, habitualmente y de manera inadecuada, conseguir las cosas que quieren o evitar las que no quieren. Por ello es preciso darles los apoyos necesarios para minimizar estas conductas y mejorar su calidad de vida. Dentro de Uliazpi, se trabaja con el enfoque denominado Apoyo Conductual Positivo. Desde hace muchos años existe un “Protocolo de Apoyo Conductual” disponible para toda la plantilla.

Era berean, azpimarratu behar da duela urte batzuetatik gora egiten ari dela Uliazpin AD/GDz gain, gaixotasun mental arinak dituzten pertsonen ospitaleratze kopurua.

A su vez, hay que resaltar que desde hace unos años está aumentando el número de ingresos en Uliazpi de personas que además de PcDI/DD presentan enfermedades mentales leves.

Horregatik guztiagatik, Uliazpiko zerbitzuen erabiltzaile guztiek Bizi Plana (BP) izeneko

Por todo ello, todas las personas usuarias de los servicios de Uliazpi cuentan con una

programazio pertsonalizatua dute. Jokabide problematikoak dituzten pertsonen kasuan, dagokion teknikari arduradunak (normalean Unitate arduraduna UA edo Etxebizitza zentroko arduraduna EZA)

programación personalizada denominada Plan de Vida (PV). En el caso de personas que presentan conductas problemáticas, el técnico correspondiente responsable (habitualmente RU o RCV) elabora el consiguiente

JOKABIDE POSITIBOAN LAGUNTZEKO PLANA, portaera-arazoak ezabatzeko eta bizi-kalitatea hobetzeko.

PLAN DE APOYO CONDUCTUAL POSITIVO, dirigido a eliminar el problema de comportamiento, y a mejorar su calidad de vida.

Gaur egun ezarrita dagoen **jokabide-laguntzaren ereduak** gai desberdinak jorratu eta **estrategia proaktiboak** biltzen ditu...

- Ingurunearen manipulazioak (faktore fisikoak, pertsonen artekoak edo programatikoak).
- Trebetasunak irakastea (trebetasun orokorrak, funtzionalki baliokideak diren trebetasun alternatiboak, funtzionalki lotutako trebetasun alternatiboak eta autokontrolerako eta egokitzapen pertsonalerako trebetasunak).
- Aurrekariak eta ondorioak manipulatzea (aurrekariak kontrolatzea, indartze diferentzialeko programak, estimuluak sustatzea, farmakologia...).

El **modelo de apoyo conductual** multicomponente actualmente establecido, contempla tanto **estrategias proactivas…**

- Manipulaciones del ambiente (factores físicos, interpersonales o programáticos).
- Enseñanza de habilidades (habilidades generales, habilidades alternativas funcionalmente equivalentes, habilidades alternativas funcionalmente relacionadas y habilidades de autocontrol y adaptación personal).
- Manipulaciones de los antecedentes y consecuentes (control de antecedentes, programas de reforzamiento diferencial, saciación de estímulos, farmacología...).

... **estrategia erreaktibo gisa (krisi-egoerak maneiatzea**): ez ikusiarena egitea, birbideratzea, berrelikatzea, entrenatzea, aktiboki entzutea, estimuluak aldatzea, esku-hartze murriztaileak erabiltzea...

…como **estrategias reactivas (manejo de las situaciones de crisis)**: ignorar, redirigir, retroalimentar, entrenar, escuchar activamente, cambiar estímulos, usar intervenciones restrictivas…

Jokabide problematikoak konplexutasun eta larritasun maila desberdinekoak izan daitezke, eta, horregatik, planak ere konplexutasun eta zorroztasun maila desberdinekoak izan daitezke. Nolanahi ere, beharrezkoa da plan horiek aldizka berrikustea, jasotako datuak aztertzeko eta estrategiak eguneratzeko:

Las conductas problemáticas pueden ser de diferentes niveles de complejidad y gravedad, de ahí que los planes también puedan ser de diverso nivel de complejidad y rigor. En cualquier caso, es necesario revisar periódicamente estos planes para analizar los datos recogidos y actualizar las estrategias:

Jokabide positiboan laguntzeko planean jasotako esku-hartze orokorreko plana mantendu egiten da jokabide desafiatzaileek jarraipena duten bitartean, eta teknikari arduradunak **gutxienez urtean behin berrikusten** du, **gertakariaren berrikuspena urteko apirila-maiatza hilabete bitarteetan egingo du,** dagokion **aurrerapen/bilakaera txostena eginez.** (jasotako datuen analisia eta esku hartzeko eta laguntzeko estrategien eguneratzea), eta horren berri ematen zaie inplikatutako profesionalei eta familiari.

El plan de intervención general incluido en el plan de apoyo conductual positivo se mantiene mientras tengan continuidad las conductas desafiantes y es **revisado** por el técnico responsable **como mínimo una vez al año** con la elaboración del consiguiente **informe de progreso/evolución** (análisis de los datos recogidos y actualización de las estrategias de intervención y apoyo), del cual se informa a los profesionales implicados y a la familia.

Zerbitzuaren zuzendaritzak plantillaren lan-ongizatea sustatu behar du. Hori langileei laguntzeko eredu sistematiko bati jarraituz egin daiteke, 3 mailatan: lehen, bigarren eta hirugarren mailako prebentzioa.

La dirección del servicio debe promover el bienestar laboral de la plantilla. Esto se puede hacer siguiendo un modelo sistemático de apoyo al personal a 3 niveles: prevención primaria, secundaria y terciaria.

- **Lehen mailako prebentzioa** (laguntza unibertsalak): langileen hautaketa egokia, prestakuntza espezifiko teoriko-praktikoa (jokabide positiboan laguntza, etika, estresaren kudeaketa, etab.), gainbegiratze estua, arriskuaren ebaluazioa eta kudeaketa, estres-mailaren balorazioa...
- **Bigarren mailako prebentzioa** (laguntza zehatzak): taldearen laguntzak, taldearen aldizkako bilerak, ikuskatzailearen azterketak...
- **Hirugarren mailako prebentzioa** (laguntza intentsiboak): gertakari osteko laguntza, lasaitze eta hausnarketa saioak.

- **Prevención primaria** (apoyos universales): adecuada selección del personal, formación específica teórico-práctica (apoyo conductual positivo, ética, gestión del estrés, etc.), supervisión estrecha, evaluación y gestión del riesgo, valoración del nivel de estrés…
- **Prevención secundaria** (apoyos concretos): apoyos del equipo, reuniones periódicas de equipo, reconocimientos del-a supervisor-a…
- **Prevención terciaria** (apoyos intensivos): sesiones de apoyo, desahogo y reflexión post-incidente.

2. XEDEA

Protokolo honen helburua da langile guztiei dokumentu praktiko bat ematea, gaur egun Uliazpin dauden tresnak sendotzeko**, Uliazpiko**

2. OBJETO

El objeto de este protocolo es dotar a todo el personal de un documento de carácter práctico que consolida las diferentes herramientas

langile guztien laneko segurtasuna eta osasuna bermatzeko, egungoa eta etorkizunekoa, baita erasoen aurrean adostutako jarraibide batzuk ematea ere, gerta daitekeen egoera saihesteko jarduerak lehenesteko, edo, bestela, ahal den neurrian, haien tamaina eta ondorioak murrizteko.

Helburu hori hainbat berme-ikuspegitatik ulertu behar da:

- Barneko gatazken eta erasoen kudeaketaren garrantziari buruzko kontzientziazioa sustatzea.
- Zentroko eta/edo etxebizitzako arduradunei eta enplegatutako langileei tresnak ematea, Uliazpiko zentroetako barneko gatazken eta erasoen kudeaketa eraginkorra egin ahal izateko, ikuspegi etiko batetik, plantillaren lan-ongizatea sustatuko duena ere.
- Erabiltzaileekin harremana duten Uliazpiko langileak ahalduntzea, lantokietan sortutako gatazkak eta erasoak laneko arriskutzat hartzeko.
- Erabiltzaileen eta profesionalen artean gerta daitezkeen tentsiozko egoera emozionalei aurre egiteko tresnak bermatzea.

existentes en la actualidad en Uliazpi, desde la perspectiva de **garantizar la seguridad y salud laboral de todo el personal de Uliazpi**, actual y futuro, así como, dotarnos de unas pautas consensuadas ante agresiones que prioricen actuaciones que eviten el posible suceso, o si no, en la medida que se pueda, reducir su magnitud y consecuencias.

Este objeto debe de entenderse desde diversas perspectivas garantistas:

- Fomentar la concienciación sobre la importancia de la gestión de conflictos y agresiones de origen interno.
- Facilitar herramientas tanto a los responsables de centro y/o vivienda como al personal empleado para poder realizar una gestión eficaz de los conflictos y agresiones de origen interno en los centros de Uliazpi desde una perspectiva ética y a su vez de promoción de bienestar laboral de la plantilla.
- Empoderar al personal de Uliazpi que tenga relación con las personas usuarias para identificar y asumir como riesgo laboral los conflictos y agresiones producidos en centros de trabajo.
- Garantizar herramientas para afrontar las diferentes situaciones emocionales tensas que se puedan dar entre usuarios y profesionales.

3. KONTZEPTUAK

Hainbat kontzeptu hartu behar dira kontutan eta jarraian, haien definizioak zehazten dira:

3. CONCEPTOS

Se deben de tener en cuenta varios conceptos cuyas definiciones se detallan a continuación:

Indarkeria: neurriz kanpoko jokabide oldarkorra da edo azaldu ezina ezta justifika ezina ere, bere intentsitatea edo ilegitimitatea dela eta.

Laneko indarkeria: Lanaren Nazioarteko Erakundearen (LNE) arabera, “Arrazoizkotik aldentzen den ekintza, gertakari edo portaera oro, zeinaren bidez pertsona batek bestea mehatxatu, umilatu edo lesionatu egiten duen, bere jarduera profesionalean aritzean edo jarduera horren zuzeneko ondorio gisa” Osasunaren Mundu Erakundearen (OME) arabera, “Pertsonari lanarekin lotutako tratu txarrak, mehatxuak edo erasoak eragiten dizkioten gertakariak, etxetik lantokirako bidea barne, haren segurtasuna, ongizatea edo osasuna esplizituki edo inplizituki mehatxatuz”.

Haserrea: egoera emozional erreaktiboa da abiarazle batentzat, suminkortasun sinple gisa ager daitekeena, baita amorru edo amorru gisa ere.

Etsaitasuna: jarrera multzo bat da, kognizio negatiboak eta/edo besteen ebaluazio negatiboak barne hartzen dituena.

Erasoa: objektuei edo pertsonei kalte egiten dien ekintza/jokabide oro da.

Agitazio psikomotorra: Nahigabeko urduritasun egoera (ezinegona, keinuak, joan-etorriak) mugimendu automatiko edo intentzionalekin. Mugimendu horiek, oro har, ez dute inolako helbururik, eta eremu psikikoan antsietate handiak eta beste egoera emozional gogorrekin bat datoz, erabiltzailearentzat, langileentzat edo ingurunearentzat arriskutsuak direnak.

Gertakaria: protokolo honen xede den gertakaritzat hartuko da Uliazpiko langileen jarduera profesionalean sortutako edozein egoera, baldin eta puntu honetan definitzen diren gertaeretako edozein gertatzen bada. Nahikoa

Violencia: es una conducta agresiva desproporcionada o no explicable ni justificable debido a su intensidad o ilegitimidad.

Violencia en el trabajo: Según la Organización Internacional de Trabajo (OIT) “Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable, mediante el cual una persona es amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma.” Según la OMS “Aquellos incidentes en los que la persona es objeto de malos tratos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto entre el domicilio y el trabajo, con la implicación de que se amenace explícita o implícitamente su seguridad, bienestar o salud.”

Ira: es un estado emocional reactivo a algún desencadenante, que puede manifestarse como simple irritabilidad o hasta como rabia o furia.

Hostilidad: es un conjunto de actitudes que incluyen cogniciones negativas y/o evaluaciones negativas de los demás.

Agresión: Es todo acto/conducta que resulta en un daño a objetos o personas.

Agitación psicomotriz: Estado de excitación motora involuntaria (inquietud, gesticulación, deambulación) con movimientos automáticos o intencionales que, en general no tienen ningún objetivo, acompañados en la esfera psíquica por una gran ansiedad y otros estados emocionales intensos, que comportan un peligro para el usuario, el personal o el entorno.

Incidente: Se considerará como un incidente objeto de este protocolo cualquier situación generada durante el desempeño profesional del personal de Uliazpi en la cual se den cualquiera de los hechos que se definen en este punto. Será

izango da gertakarietan dagoen profesional baten ustez gertaera garrantzitsua dela pentsatzea, hura izapidetu ahal izateko.

suficiente que a juicio de un profesional presente durante los hechos considere que se trata de un hecho relevante para que se proceda a su tramitación.

Dokumentu hau erabiltzaileek Uliazpiko langileei egindako erasoek eragindako gorabeheretara mugatzen da. Erakundearen lan-arriskuen prebentzioari buruzko araudian ezarritako guztiaren osagarria da.

Este documento se circunscribe a las *incidencias por agresión a personal empleado de Uliazpi por parte de personas usuarias. Es complementario a todo lo establecido en la normativa de prevención de riesgos laborales del organismo.*

4. ARRISKU-FAKTOREAK

Gatazkak eta erasoak behar bezala kudeatzeko, laneko arriskuak direnez, beste edozein arriskuren tratamendu bera izan behar dute: desagerrarazi egin behar dira, eta, hori ezinezkoa bada, ahalik eta gehien murriztu.

Arriskua saihesteko, argi izan behar dugu arriskuaren jatorria; ebaluatu egin behar da, ezabatu edo murriztu ahal izateko, eta prebentzio-neurri egokiak planteatu behar dira. Faktore ohikoenetako batzuk dira komunikazio eraginkorrik eza, frustrazioa, gehiegizko estimulazioa, antsietatea, estres-egoerak, eguneroko bizitzako aldaketak edo erabiltzaileen arteko interakzio gatazkatsuak. Ezinbestekoa da erabiltzaile bakoitzaren hasierako ebaluazioa egitea, bere portaera-jarraibideak ezagutzeko, identifikatzeko eta erasoa ahalik eta gehien murrizteko. Sarreran zehaztu den bezala, ebaluazio hori sistematikoki egiten da erabiltzaile batzuentzat.

Azpimarratu behar da, halaber, gatazkak ez direla ikuspuntu indibidualetik tratatu behar, baizik eta PREBENTZIOAREN IKUSPEGITIK, prebentzio-neurri komunak ezarriz indibidualen gainetik, edozein prebentzio-arazotan bezala,

4. FACTORES DE RIESGO

Para una adecuada gestión de los conflictos y agresiones, al tratarse de riesgos laborales tienen que tener el mismo tratamiento que cualquier otro riesgo: Han de eliminarse y en caso de que ello no sea posible, reducirse lo máximo posible.

Para poder evitar el riesgo tenemos que tener claro el origen del mismo, hay que evaluarlo para poder eliminarlo y/o reducirlo, planteando, medidas preventivas adecuadas. Algunos de los factores más comunes son la falta de comunicación efectiva, la frustración, la sobre-estimulación, la ansiedad, situaciones de estrés, cambios en la rutina, o interacciones conflictivas entre usuarios. Es imprescindible llevar a cabo una evaluación inicial de cada usuario para conocer sus pautas de comportamiento, identificar y trabajar para reducir al máximo posibles desencadenantes de agresión. Esta evaluación, tal y como se ha detallado en la introducción, se realiza sistemáticamente para algunos usuarios.

Hay que resaltar, así mismo que los conflictos no deben ser tratados desde un punto de vista individual, sino DESDE UNA PERSPECTIVA PREVENTIVA, con medidas preventivas comunes sobre las individuales como en

prebentzio-neurri komunak lehenetsi behar dira indibidualen gainetik.

cualquier problema preventivo, deben primarse las medidas preventivas comunes sobre las individuales.

Era berean, une oro aztertu beharko dira inplikatutako langileen jarraipenarekin eta **laguntzarekin lotutako alderdiak ere** (balioen eta etikaren arloko prestakuntza, prestakuntza teknikoa, in situ entrenamendu praktikoa, gainbegiratzea eta feedbacka, planaren diseinuan parte hartzea, taldearen adostasuna, motibazioa, profesionalaren laguntza emozionala...).

Asimismo, en todo momento, se deberá de analizar también los aspectos relacionados con el seguimiento y **apoyo al personal implicado** (formación en valores y ética, formación técnica, entrenamiento práctico in situ, supervisión y feedback, participación en el diseño del plan, consenso del equipo, motivación, apoyo emocional del profesional...).

Erronka da, praktikan ezartzen diren laguntza planak etikoak, pertsonekiko errespetuzkoak eta eraginkorrak izatea; hau da, jokabideen intentsitate eta maiztasuna murrizteko eragina izatea eta inplikatutako pertsona guztien bizi kalitatea hobetzea.

El reto tiene que centrarse en conseguir que los planes de apoyo que se implanten realmente en la práctica sean éticos y respetuosos con las personas y que sean eficaces; es decir, que tengan impacto en la disminución de la intensidad y frecuencia de las conductas y en la mejora de la calidad de vida de todas las personas implicadas.

5. ERASOEN PREBENTZIOA

Erasoen prebentzioaren oinarria da hala behar duten erabiltzaileen JOKABIDE-LAGUNTZA POSITIBOKO PLANAK etengabe eta eguneratuta egitea. Laguntza-taldeekin harremana duten langile guztiek beren eremuko plan guztiak ezagutuko dituzte, baita egiten diren eguneratzeak ere.

5. PREVENCION DE LAS AGRESIONES

La prevención de las agresiones tiene como base la elaboración continua y actualizada de los diferentes PLANES DE APOYO CONDUCTUAL POSITIVO de los usuarios que así lo requieren. Todos los trabajadores que tienen contacto con los diferentes grupos asistenciales conocerán todos los planes de su ámbito, así como las diferentes actualizaciones que se vayan realizando.

Oinarri horretatik abiatuta, prebentzioak honako jarduera-eremu hauek izango ditu ardatz:

Partiendo desde esta base, la prevención se centrará en diversos ámbitos de actuación que se detallan a continuación:

5.1 Komunikazioa eta parte-hartzea

Komunikazio irekia eta arina ezarri beharko da langileen, erabiltzaileen eta haien familien artean, aldarteak eta egon daitezkeen arrisku-

5.1 Comunicación y participación

Se deberá establecer una comunicación abierta y fluida entre el personal, los usuarios/as y sus familias, para identificar y conocer de manera continua los estados de ánimo, así como posibles

egoerak etengabe identifikatzeko eta ezagutzeko eta horien prebentzioan lankidetzan aritzeko.

Unitateko arduradunaren (zentroko arduradunak gainbegiratuta) eta eguneko zentroko eta etxebizitzako arduradunaren erantzukizuna da **asistentzia-taldeko zaintzaile guztiek ebaluazioak ezagutzea**, lanean hasi aurretik, eta arreta berezia jartzea aurreikusi gabeko «azken minutuko» ordezkapenen eta bajen kudeaketan. **Ildo horretan, ez da lan-poltsako langilerik sartuko laguntza-talde bakar batean ere, baldin eta taldean indarrean dauden jokabideari buruzko laguntza-plan guztiei buruzko prestakuntza nahikoa** (arduradunarekin) **izan ez badu.**

Laguntza-talde berri batean lanean hasi aurretik, unitateko arduradunak bizitza- eta jokabide-planei buruzko dokumentazio guztia entregatuko du, eta erabat barneratu dela ziurtatuko du, lanean hasi aurretik elkarrizketa pertsonal bat eginez. Era berean, taldeko gainerako kideei eskatuko die laguntzetan informazio garrantzitsua emateko, nahi ez diren egoerak saihesteko.

5.2 Jokabide-plan indibidualizatuen irisgarritasuna eta berrikuspena (Jokabide positiboan laguntzeko plana)

Talde psikopedagogikoak egiten duen ebaluazio jarraituaren barruan arrisku-faktoreak identifikatu ondoren, gordailu bat ezartzen da, modu erraz eta jarraituan, arreta jasotzen duen pertsona bakoitzarentzat Jokabide Plan Positiboarekin. Horrez gain, indarrean dagoen azken plana "Erabiltzaileak" foru-plataforman sartuko da, erabiltzaileei buruzko informazio garrantzitsuaren atalean. Uliazpin lanean hasten den pertsona bakoitzari informazioa emango zaio informazio hori eskuratzeko moduari buruz, eta bildutako

situaciones de riesgo y trabajar de manera colaborativa en su prevención.

Es responsabilidad de la/el responsable de unidad (bajo supervisión del responsable de centro) y responsable del centro de día y vivienda que **las evaluaciones sean conocidas por todo el personal cuidador de su grupo asistencial, antes de cualquier incorporación**, con especial atención a la gestión de las sustituciones y bajas no previstas “de último minuto”. En este sentido, **no se incorporará personal de bolsa de trabajo a ningún grupo asistencial si no ha tenido formación suficientemente amplia** (con su responsable) **sobre todos y cada uno de los planes de apoyo conductual positivo en vigor en el grupo**.

Antes de comenzar a trabajar en un nuevo grupo asistencial, el/la responsable de unidad hará entrega de toda la documentación de planes de vida y conductuales y se asegurará de que ha sido interiorizado en su totalidad mediante una entrevista personal previa a la incorporación. A su vez, requerirá al resto del equipo que faciliten la incorporación mediante información relevante en los apoyos para evitar situaciones no deseadas.

5.2 Accesibilidad y revisión de los planes individualizados de conducta (Plan de apoyo conductual positivo)

Una vez identificados los factores de riesgo dentro de la evaluación continua que lleva a cabo el equipo psicopedagógico, se establece un repositorio accesible de manera sencilla y continua con el Plan Conductual Positivo para cada persona atendida. Además de ello, se incluirá el último plan en vigor dentro de la plataforma foral “Erabiltzaileak/Usuarios”, en su apartado de información relevante de los usuarios. Se informará a cada persona que inicie su actividad en Uliazpi de la manera de acceder

alderdiak etengabe eguneratzen direla bermatuko da. Azken 24 hilabeteetan kalteak (edo kalte-arriskua) eragin dituen jokabide-krisi batean parte hartu duten erabiltzaile guztiek txostena gutxienez **hiru hilean behin** berrikusi beharko dute. Aldizkotasuna hilabete hauetan egingo da: otsaila, maiatza, abuztua, azaroa. Txosten hori psikopedagogoak, unitateko arduradunak eta bizi den edo joan ohi den zentroko arduradunak sinatu beharko dute.

Erabiltzaile baten balorazioak alterazio handiak eta/edo eraso posibleak eragin ditzaketen kasuak barne hartzen baditu, berariaz zehaztuko dira kasu bakoitzerako esku-hartze estrategia espezifikoak. Esku hartzeko planteamenduak pertsonalizatua izan behar duela ulertzen bada ere, Uliazpin lehendik dauden beste kudeaketa-edo lan-dokumentu batzuk aipatu ahal izango dira.

5.3 Langileen prestakuntza

Funtsezkoa da Uliazpiko zentroetan lan egiten duten langileek prestakuntza espezifikoa jasotzea erasoen prebentzioari eta kudeaketari buruz, erasoen egoerak ezagutu, prebenitu eta maneiatzeko. Prestakuntza horretan, besteak beste, arrisku-faktoreak eta komunikazio eraginkor eta emozionaleko teknikak ezagutu behar dira. Horrez gain, autokontroleko eta presioarekiko tolerantziako tekniketan prestakuntza sustatuko da.

Uliazpiko prestakuntza-planak, laneko arriskuei buruzko atalean, erasoak prebenitzeko eta kudeatzeko zuzeneko laguntza ematen duten langile guztientzako nahitaezko hainbat saio jasoko ditu urtero. Urria-azaroa bitarteko hilabeteetan jasoko dira prestakuntza horiek. Saio horien edukia koordinatzaile psikopedagogikoak proposatuko du, eta Uliazpiren errealitatera bideratuko da,

a esta información y se garantizará la continua actualización de los aspectos recogidos. Todas las personas usuarias que hayan participado en una crisis conductual con daños (o riesgo de daños) durante los últimos 24 meses, deberán contar con una revisión con **periodicidad mínima trimestral** de su informe, firmado por el coordinador psicopedagógico, su responsable de unidad y la responsable del Centro donde resida o acuda habitualmente.

En los casos en los que la valoración de un usuario incluya posibles desencadenantes de alteraciones mayores y/o posibles agresiones, se detallarán de manera específica las estrategias de intervención específicas para cada caso. Si bien se entiende que el planteamiento de intervención debe de ser personalizado, en ellos se podrá hacer referencia a otros documentos de gestión o trabajo ya existentes de manera generalizada en Uliazpi.

5.3 Formación del personal

Es fundamental que el personal que trabaja en los centros de Uliazpi reciba formación específica en la prevención y gestión de agresiones para reconocer, prevenir y manejar situaciones de agresiones. Esta formación debe incluir conocer los factores de riesgo, técnicas de comunicación efectiva y emocional, entre otros aspectos relevantes. Además de ello, se fomentará la formación en técnicas de autocontrol y tolerancia a la presión.

El plan de formación de Uliazpi incluirá dentro del apartado de riesgos laborales anualmente diferentes sesiones obligatorias para todo el personal de asistencia directa en prevención y gestión de agresiones. El contenido de estas sesiones será propuesto por el coordinador/a psicopedagógico y estará enfocado a la realidad de Uliazpi, mediante contratación de profesionales de contrastada experiencia.

esperientzia egiaztatua duten profesionalak kontratatuz.

Era berean, bermatuko da laguntza-talde batekin elkarreragiten duten pertsona guztiek (zaintzaileak, sukaldariak, agintariak...) prestakuntza eta ezagutza dutela pertsona guztien funtzionamendu-jarraibideei buruz. Arreta berezia jarriko da erabiltzaile eta zaintzaile berriekin. Lehentasuna emango zaio fisikoak ez diren praktika murriztaileen neurrietako prestakuntzari. Zentroko eta etxebizitzako arduradunek lehentasunez eta nahitaez sartuko dute prestakuntza hori urteko plangintzan.Urteko plangintzaren prestakuntzak azaroan egon behar du eginda.

A su vez, se garantizará que todas las personas que interactúan con un grupo asistencial (personal cuidador, personal cocinero, personal gobernante…) tienen formación y conocimiento de las pautas de funcionamiento de todas y cada una de las personas. Se tendrá especial atención con las nuevas incorporaciones de usuarios y personal cuidador. Se dará prioridad a la formación en medidas de prácticas restrictivas no-físicas. Los diferentes responsables de centro y vivienda incluirán de manera preferente y obligatoria esta formación dentro de la planificación anual.

Erabiltzaileen eskubide guztiak ziurtatzeko, une oro indarrean dauden jardunbide murriztaile guztietarako dagokion baimena dokumentatu eta bermatuko da. Zentroko arduradunek une oro kontrolatuko dute onartutako murrizketen zerrenda, bai eta dagokion baimena ere, beharrezkoa izanez gero.

Con el fin de asegurar todos los derechos de las personas usuarias, se documentará y garantizar la pertinente autorización para todas las prácticas restrictivas en vigor en todo momento. Los responsables de centro llevarán control del listado de restricciones admitidas en todo momento, junto con la pertinente autorización, si fuera necesaria.

Langileei prestakuntza eman ahal izango zaie praktika murriztaile fisikoko trebetasunetan, baldin eta zentroko arduradunak eta unitateko arduradunak balioesten badute horrelako jarduketak eska ditzaketen portaerak daudela. Lehentasuna emango zaie beti hitzezko, emoziozko eta giroko praktika murriztaileen teknikei (kisketak, txirrinak, hesiak, etab.).

Se podrá formar al personal en habilidades de prácticas restrictivas física en el caso de que el responsable del centro y su responsable de unidad valoren la existencia de comportamientos que puedan requerir este tipo de actuaciones. **Se dará siempre *prioridad a las técnicas de prácticas restrictivas verbal, emocional y ambiental (pestillos, timbres, barreras, etc.)***

5.4 Ingurunearen kontrola

Zentroetako arduradunek ingurune segurua eta kontrolatua izan behar dute zentruan, balizko erasoak prebenitzeko segurtasun-neurri egokiekin. Unitateko arduradunek etengabe gainbegiratu behar dituzte zaintzaileak, eta egokitzapenak egin behar dituzte espazio fisikoan.

5.4 Control del entorno

Los y las responsables de los centros deben de mantener en el centro un entorno seguro y controlado, con medidas de seguridad adecuadas para prevenir posibles situaciones de agresión. El personal responsable de unidad debe supervisar el personal cuidador manera

continua y realizar adaptaciones en el espacio físico.

6. PROZESUAN ESKU-HARTZEA ERASOEN ONDORIOZKO GERTAKARIETAN

6.1 Jarraibide orokorrak

Erabiltzaileen jokabide-krisiko egoera zailetan, igoera saihestu ezin izan bada eta jokabide-krisia gertatzen bada, langileek pertsona bakoitzaren jokabide-laguntzako plan pertsonalaren arabera jardun behar dute beti. Jokabide-krisiko egoera gehienetan aplika daitezkeen jarraibide orokor batzuk (ordena alda daiteke, eta jarraibide horietako batzuk gainjar daitezke aplikazioan):

- Saiatu ahalik eta gehienean lasaitasuna mantentzen
- Espazioa eta babesa uztea (ahal bada, banantzea, distantzia segurua mantentzea, gauza arriskutsuak kentzea, besteak babestea).
- Zuzeneko konfrontazioa saihestea (oihuak, mehatxuak, hitzezko agresibitatea... hobeto hasieran ez hitz egitea edo ahots-tonu lasaiarekin hitz egitea...).
    - Egoera ebaluatzea:
        - Erabiltzailearentzako, langileentzako eta ingurunearentzako arrisku-maila identifikatzea.
        - Beste profesional batzuen laguntza eskatu behar den zehaztea.

6. INTERVENCIONES EN EL PROCESO ANTE INCIDENTES POR AGRESIÓN

6.1 Pautas generales

En situaciones difíciles de crisis conductuales de las personas usuarias, en caso de no haber podido evitar la escalada y sobreviniendo la crisis conductual, el personal debe actuar siempre según el plan personal de apoyo conductual de cada persona. Algunas pautas generales que pueden aplicarse en la mayoría de las situaciones de crisis conductual (puede variar el orden y pueden solaparse algunas de las estas pautas en su aplicación):

- Intentar mantener la calma al máximo de lo posible.
- Dejar espacio y protección (separarse si es posible, mantener una distancia segura, retirar cosas peligrosas, proteger a los otros).
- Evitar la confrontación directa (gritos, amenazas, agresividad verbal… mejor prácticamente no hablarle al principio o hacerlo con un tono de voz calmado…).
    - Evaluar la situación:
        - Identificar el nivel de riesgo para la persona usuaria, el personal y el entorno.
        - Determinar si es necesario solicitar ayuda de otro/s profesional/es.

- Egoera deseskalatzen saiatzea, pertsona lasaitu ahala:
    - Pertsonaren ondoeza baliozkotzea: "Ulertzen dut ondoeza duzula, laguntzeko nago hemen" (pertsonaren hizkuntza-mailara egokituta).
    - Pertsonari aktiboki entzutea (hizkuntza badu).
    - Beste egoera edo jarduera batera bideratzea.
    - Pertsonari kontrola berreskuratzeko aukera sinpleak eskaintzea ("hemen edo han eseri nahi duzu?").
- Jakinarazi arduradun-hierarikoari ahal bezain azkar eta adostu berehalako neurriak.
- Langileek arduradunari jakinarazi beharko diote behar adina pertsona mobilizatu behar dituztela esku-hartze horretarako.

- Intentar desescalar la situación, en función de que la persona se vaya tranquilizando:
    - Validar el malestar de la persona: "Entiendo que estás molesto/a, estoy aquí para ayudarte" (adaptado al nivel de lenguaje de la persona).
    - Escuchar activamente a la persona (si tiene lenguaje).
    - Redirigir a otra situación o actividad.
    - Ofrecer opciones simples que permitan a la persona recuperar el control ("¿quieres sentarte aquí o allí?").
- Notificar en cuanto sea posible al responsable jerárquico y acordar medidas inmediatas.
- El personal deberá comunicar al responsable y este movilizar la cantidad suficiente de personas que considere necesarios para dicha intervención.

- Arrisku-maila murriztu edo handitzen ez bada, azken baliabide gisa esku-hartze murriztaileren bat baloratzea:
    - Lehentasuna eman geografiari edo ingurumenari (leku lasai eta segurura eraman).
    - Egoera berehalako arriskua bada eta beste aukerarik ikusten ez bada bakarrik egin esku-hartze fisikoak (eusteak). Euste horiek proportzionatuak, seguruak eta errespetuzkoak izan behar dute, kalterik ez eragiteko. Urteko prestakuntza-planen barruan, euste fisikoari buruzko prestakuntza emango

- En caso de no disminuir o aumentar el grado de riesgo, valorar como último recurso alguna intervención restrictiva:
    - Priorizar las geográficas o ambientales (llevarle a sitio tranquilo y seguro).
    - Sólo realizar intervenciones físicas (contenciones) si la situación representa un peligro inmediato y no se aprecia otra opción. Estas contenciones deben ser proporcionadas, seguras y respetuosas, evitando causar daño. Dentro de los planes anuales de formación, se dará formación en contención física a todo el

zaie beharrezkotzat jotzen diren arreta zuzeneko langile guztiei, talde psikopedagogikoaren urteko txostenetan oinarrituta.

- Baloratu esku-hartze kimiko posiblea ("erreskateko" medikazioa), horri buruzko jarraibide medikorik badago. Jarraibide medikoak protokolizatuta egon beharko du, eta laguntza-talde osoak ezagutu beharko du. Uliazpik eguneratuta edukiko du erabiltzaile eta esku-hartze kimiko baimenduen erregistroa, "erreskatea" behar izanez gero.
- Egoera guztiz gainditutzat jotzen bada, 112ra deitzeko aukera aztertzea, zentruko zuzendaritzaren oniritziarekin. Zentruko zuzendaritzarekin harremanetan jarri ezin bada, ardura-maila handiena duen pertsonak erabakia hartu ahal izango du, eta horren berri emango dio ahalik eta azkarren eta modurik eraginkorrenean zentruko zuzendaritzari, egoera bideratu ondoren.

  - Zigorrak eta "mendekuak" saihestea epe labur, ertain eta luzera.
  - Muturreko egoeretan, Uliazpiko talde psikopedagogikoak aztertuko du ea egungo egoerak pertsonarentzako eta gainerako ingurunearentzako arretarik onena bermatzen duen, eta aukera izango du orientazioa Gipuzkoako Foru Aldundiko organo eskudunak berrikusteko eskatzeko.

personal de atención directa que se considere necesario en base a los informes anuales del equipo psicopedagógico.

- Valorar posible intervención química (medicación “de rescate”) si hay una pauta médica al respecto. La pauta médica deberá estar protocolizada y ser conocida por todo el equipo asistencial. Uliazpi mantendrá actualizado un registro de usuarios e intervenciones químicas autorizadas en caso de necesidad de “rescate”.
- Si la situación se valora como completamente desbordada, valorar la posibilidad de llamar al 112, con el visto bueno de la dirección del centro. En el caso de no poder contactar con la dirección del centro, la persona con mayor de nivel de responsabilidad disponible podrá tomar la decisión, informando de ello de la manera más rápida posible y eficiente a la dirección del centro, una vez que la situación se ha reconducido.

  - Evitar castigos y “venganzas”, a corto, medio y largo plazo.
  - En situaciones extremas, el equipo psicopedagógico de Uliazpi analizará si la situación actual garantiza la mejor atención para la persona y el resto de su entorno, con la posibilidad de solicitar que su orientación sea revisada por el órgano competente de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Oso garrantzitsua da esku-hartze goiztiarra. Eraso- eta/edo indarkeria-egoera bat detektatuz gero, garrantzitsua da goiz eta eraginkortasunez

Resulta de gran importancia la intervención temprana. En caso de detectar una situación de agresión y/o violencia, es importante actuar de

jardutea, erabiltzaile bakoitzarentzat ezarritako protokoloei jarraituz eta ahal den neurrian indar fisikoa erabiltzea saihestuz. Zehaztu den bezala, kontrolatu gabeko egoeren edo muturreko indarkeriaren kasuan (inguruko beste pertsona batzuei lesioak eragiteko arriskua), zentroko arduradunak baloratu eta gauzatuko du, beharrezkotzat jotzen badu, 112 telefonora joatea larrialdi-bitartekoen bila. Zentruko arduraduna ez dagoenean, ardura gehien duen pertsonak hartuko du erabakia.

Jarduteko irizpide argiak eta etengabeak ezartzeko, jarraian, tartean dauden pertsonen erantzukizunak zehazten dira:

manera temprana y eficaz, siguiendo los protocolos establecidos para cada usuario y evitando en la medida posible el uso de la fuerza física. Tal y como se ha detallado, en el caso de situaciones no controladas o de violencia extrema (riesgo de lesiones a otras personas del entorno), el responsable de centro valorará y ejecutará si lo considera necesario el acudir al 112 en busca de medios de emergencia. En situaciones de ausencia del responsable de centro, la decisión la tomará la persona con mayor grado de responsabilidad presente.

Con el fin de establecer criterios claros y constantes de actuación, a continuación, se detallan las responsabilidades de las diferentes personas involucradas:

6.2 Uliazpiko langileak

- Lanbide-irizpidearen arabera gatazkatsua izan daitekeen edo argi eta garbi gatazkatsua den jokabide-egoera baten aurrean, aurreko puntuan definitutako jarraibide orokorren arabera jardungo du, murrizketa txikienetik handienera, eta gertakariaren lekutik irteten hasiko da, eta lankideei laguntza eskatuko die.

- Erasoaren berri emango dio zuzeneko agintariari, eta informazio guztia emango dio istripuaren, gertakariaren edo arriskuaren komunikazioa betetzeko, **I. eranskinaren** arabera. Zuzeneko agintariek jakinarazpen guztiak izapidetzeko betebeharra dute, baldin eta gertakarietan egon den edozein langileren iritziz jakinarazpen horiek aztertzeko eta jarraipena egiteko behar bezain garrantzitsuak badira.

- Istripu/gertakaria ikertzen lagunduko du, datu interesgarriak emateko.

- Prozesuaren edozein unetan, eragindako pertsonak laguntza profesionala eskatu ahal

6.2 Personal empleado de Uliazpi

- Ante una situación de conducta potencial o claramente conflictiva según su criterio profesional, actuará según las pautas generales definidas en el punto anterior de menor a mayor restricción e iniciará la salida del lugar del incidente y solicitará la ayuda de las/os compañeras/os.

- Notificará la agresión a su mando directo y dará toda la información para cumplimentar la comunicación del accidente, incidente o riesgo según **Anexo I**. Los mandos directos tienen la obligación de tramitar todas las notificaciones que a juicio de cualquiera de los empleados presentes durante los hechos tenga la relevancia suficiente para su análisis y seguimiento.

- Colaborará en las investigaciones del accidente/ incidente para aportar datos de interés.

- En cualquier momento del proceso, la persona afectada podrá solicitar a la entidad apoyo

izango dio erakundeari (bere arduradun funtzionalaren bidez), erasoak eragin dezakeen kalte psikologikoa minimizatzeko. Garrantzitsua da jakitea, batzuetan, kalte psikologikoa ez dela berehala agertzen. Laguntza hori kasu bakoitzaren beharren arabera pertsonalizatuko da, eta arduradun funtzionalak gidatuko du. Laguntza bakoitzaren egoeraren berri emango zaio (izapidetzen/gauzatzen/amaituta) Segurtasun eta Osasun Batzoreari (SOB)ri.

profesional (a través de su responsable funcional), de cara a minimizar el daño psicológico que la agresión puede producir. Es importante saber que, en ocasiones, el daño psicológico puede no manifestarse inmediatamente. Este apoyo será personalizado en función de las necesidades de cada caso y liderado por el responsable funcional. Se dará parte de la situación de cada apoyo (en trámite/ejecución/finalizado) al Comité de Seguridad y Salud Laboral (CSSL)

6.3 Zuzeneko arduraduna

Zuzeneko ardurdaduntzat hartzen da Uliazpiko pertsona guztien benetako arduradun funtzionala. Titularra ez badago, haren ordez edo hura ez dagoen bitartean haren lanak bere gain hartzen dituen pertsona hartuko da zuzeneko agintaritzat. Erantzukizun hauek ditu:

- Laguntza emango dio erasoa jasan duen langileari.

- Bere gaineko arduradunari jakinaraziko dio istripua/gertakaria amaitu ez bada eta zentroko pertsonak edo ondasunak arriskuan jartzen ari badira.

- Lesio fisikorik izanez gero, berehalako osasun-laguntza bermatuko du.

- Istripu/gertakariaren barne-komunikazioko orria bete eta sinatuko du, **1. eranskinaren arabera.**

- Mutuarako bertaratze-agiria beteko du, hala badagokio.

- Ikerketan ondorioztatutako oinarrizko kausak ezabatzeko prebentzio- eta zuzenketa-neurriak proposatuko ditu. Egokitzat jotzen den kasuetan, tarteko agintariak inplikatutako diziplina anitzeko taldearekin landu beharko ditu neurri horiek**. 1.**

6.3 Mando Directo

Se entiende por mando directo el responsable funcional efectivo de todas y cada una de las personas de Uliazpi. En caso de ausencia, se entenderá por mando directo la persona que sustituya o asuma las labores del titular durante su ausencia. Sus responsabilidades incluyen:

- Proporcionará apoyo al trabajador agredido.

- Avisará a su mando superior si el accidente/incidente no se detiene y se están poniendo en peligro personas o bienes del centro.

- Garantizará el apoyo sanitario inmediato en caso de lesiones físicas.

-Cumplimentará y firmará la hoja de comunicación interna de accidente/incidente, según el **Anexo 1**.

- Cumplimentará, si procede, el parte de asistencia a la Mutua.

- Propondrá medidas preventivas y o correctoras para eliminar las causas básicas deducidas en la investigación. En aquellos supuestos en los que se considere, el mando intermedio deberá de tratar estas medidas con el equipo

eranskinean proposatzen badira, prebentzio-edo zuzenketa-neurrien berri emango zaio SOBri.

- Arrazoiei, emandako erantzunei eta laguntza-planak egokitzeko egin daitezkeen hobekuntzei buruzko gogoeta egingo du.

- Bilerak egingo ditu taldearekin, etorkizuneko gorabeheren prebentzioan eta kudeaketan hobekuntzak identifikatzeko.

- Txosten bat egingo du lan-mutuaren esku-hartzea eragin duen erabiltzailearen jokabide-krisi bakoitzeko. Txosten hori zentroko arduradunari, koordinatzaile psikopedagogikoari eta Uliazpiko kudeatzaileari zuzenduko zaie, eta azken horrek SOBri jakinaraziko dio. Era berean, dagokion espedientean sartuko da, Uliazpiko erabiltzaileen kudeaketaren barruan.

multidisciplinar implicado. Se informará al CSSL de las medidas preventivas y o correctoras si se propusieran dentro del **Anexo 1**.

- Reflexionará sobre las causas, las respuestas dadas y las posibles mejoras para ajustar los planes de apoyo.

- Realizará reuniones con el equipo para identificar mejoras en la prevención y gestión de futuros incidentes.

- Elaborará un informe por cada crisis conductual de persona usuaria que haya generado la intervención de la mutua laboral. Este informe se dirigirá al responsable de centro, coordinador/a psicopedagógico y gerente de Uliazpi quien dará parte al CSSL. A su vez, se incluirá en el correspondiente expediente dentro de la gestión de los usuarios de Uliazpi.

6.4 Pertsonak Kudeatzeko arloa eta Prebentzio zerbitzua

- Zentroko istripuari/gorabeherari buruzko barne-komunikazioko orria jasoko du.

- Prebentzio-zerbitzuak dagokion ikerketa egingo du, eta prebentzio- edo zuzenketa-neurriak proposatuko ditu, koordinatzaile psikopedagogikoari kontsultatu ondoren.

- Koordinatzaile psikopedagogikoak proposatuta, erabiltzaileen jokabide-krisien protokoloarekin eta kudeaketarekin lotutako prestakuntza-ekintzak antolatuko ditu urteko prestakuntza-planaren barruan.Ekintza horiek, azarorako egon behar dute antolatuta

- Jokabide-krisiekin lotutako gorabeheren txosten bat egingo du urtero, Laneko Segurtasun eta Osasun Batzordeari aurkezteko.

6.4 Área de Gestión de Personas y Servicio de prevención

- Recibirá hoja de comunicación interno de accidente/incidencia del centro.

- El servicio de prevención llevará a cabo la investigación correspondiente - propondrá medidas preventivas y/o correctoras, previa consulta a/a la coordinador/a psicopedagógico.

- A propuesta del/ de la coordinador/a psicopedagógico, organizará dentro del plan de formación anual acciones formativas relacionadas con el protocolo y la gestión de crisis conductuales de las personas usuarias.

- Elaborará de manera anual un informe de incidentes relacionados con crisis conductuales, para presentarlo al Comité de Seguridad y Salud Laboral.

- **1. eranskinaren** bidez erregistratutako gertakari guztien laburpen bat bidaliko du modu erregularrean.

- Laguntza eta aholkularitza emango die behar duten pertsonei, **1. eranskina** behar bezala bete dezaten.

- Enviará de manera regular un resumen de todos los incidentes registrados mediante el **Anexo 1**.

- Ayudará y asesorará a las personas que lo necesiten sobre la correcta cumplimentación del **Anexo 1**.

6.5 Mutua

- Mutuak lan-istripuagatiko aldi baterako ezintasunaren dokumentua edo bajarik gabeko laguntza-txostena egingo du, baita lesioen partea ere, hala badagokio.

6.5 Mutua

- La Mutua expedirá el documento de incapacidad temporal por Accidente de Trabajo o informe de asistencia sin baja y el parte de lesiones, si procede.

6.6 Laneko Segurtasun eta Osasun Batzordea

- Langileek emandako lan-istripu eta -gorabeherei buruzko informazio guztia jasoko du, erabiltzaileen jarduketak barne hartzen dituztenak zehaztuta.

- 1. eranskinaren bidez jakinarazitako parte guztien jarraipena egingo du, hobekuntza-proposamenak egiteko. Istripuak/gorabeherak aztertuko ditu, bai eta prebentzio-zerbitzuak proposatutako prebentzio- eta zuzenketa-neurriak ere, eta beharrezkotzat jotzen dituen doikuntzak proposatuko ditu.

- Pertsonak Kudeatzeko Arloak jokabide-krisiekin lotutako gertakariei buruz egindako txostena ontzat emango du, eta gerentziari eta presidenteari helaraziko dio, jakinaren gainean egon dadin eta jarraipena egin dezan. Lekualdaketa hori hiru hilean behin egingo da. Aldizkakotasuna hilabete hauetan egingo da: urtarrila, apirila, uztaila eta urria.

6.6 Comité de Seguridad y Salud Laboral

- Recibirá toda la información de los accidentes e incidentes de trabajo reportados por la plantilla, con detalle de aquellos que incluyan actuaciones de personas usuarias.

-Hará un seguimiento de todos los partes reportados mediante el Anexo 1 con el fin de elaborar propuestas de mejora. Analizará los accidentes/incidentes, así como, las medidas preventivas y correctoras propuestas por el servicio de prevención, y propondrá los ajustes que considere necesarios.

- Dará el visto bueno al informe de incidentes relacionados con crisis conductuales elaborado por el Área de Gestión de Personas, para elevarlo a la gerencia y presidencia para su conocimiento y seguimiento. Este traslado se efectuará de manera trimestral.

6.7 Unitateko arduradunak (zentroetako arduradunek gainbegiratuta) eta eguneko zentroko eta etxebizitzako arduradunak

- Protokolo honen berri emango die langile guztiei, eta betetzen dela zainduko du.

- Erabiltzaileen jokabide-krisi garrantzitsuak bizi dituzten langileen ongizate emozionalaren jarraipena bermatuko du.

- Beharrezkoa bada, laguntza psikologikoa emango dio eraginpeko langileari.

- Prebentzio-neurriak proposatu eta aplikatzeaz arduratuko da.

- Erregistroa bermatuko du eta gertakaria dokumentatuko du (bai jokabide-laguntza positiboaren planaren esparruan, bai Laneko Arriskuen Prebentzioaren esparruan) txosten xehatu batekin, behatutako abiarazleak, egindako ekintzak eta emaitzak barne.

6.7 Responsables de unidad (bajo supervisión de las personas responsables de los centros) y responsables de centro de día y vivienda

- Facilitará la difusión de este protocolo a todos los/as trabajadores/as y velará por su cumplimiento.

- Garantizará el seguimiento en el tiempo del bienestar emocional de los trabajadores con episodios de crisis conductuales relevantes.

- Ofrecerá apoyo psicológico al trabajador/a afectado/a si es necesario.

- Propondrá y será responsable de la aplicación de las medidas preventivas.

- Garantizará el registro y documentará el incidente (tanto el registro en el marco del plan de apoyo conductual positivo como el de Prevención de Riesgos Laborales) con un informe detallado, incluyendo desencadenantes observados, acciones realizadas y resultados.

6.8 Zentroko eta/edo etxebizitzako arduradunak.

- Jarduketa-protokoloaren jarraipena behar bezala egiten dela bermatuko du, eta hiru hilean behin emango dio horren berri Uliazpiko gerentziari. Aldizkakotasuna hilabete hauetan egingo da: urtarrila, apirila, uztaila eta urria. Informazio horrek jaso beharko ditu aldian zehar izandako portaera oldarkorreko gertakari guztiak eta egindako eta egiteko dauden ekintzak.

- Hiru hilean behingo txostenean, zentroko bilakaerari eta hobetzeko eta jarduteko eremu posibleei buruzko balorazioa jasoko da. Aldizkakotasuna hilabete hauetan egingo da: urtarrila, apirila, uztaila eta urria.

6.8 Responsables de centro y/o vivienda.

- Garantizará la correcta ejecución del seguimiento del protocolo de actuación e informará con periodicidad trimestral a la gerencia de Uliazpi de ello. Esta información deberá de comprender todos y cada uno de los incidentes de comportamiento agresivo acaecidos durante el período y la acciones realizadas y pendientes de realizar.

- En su reporte trimestral incluirá una valoración sobre la evolución en el centro y posibles áreas de mejora y actuación.

6.9 Uliazpiko Gerentzia

- Prebentzio-neurriak, gorabeheren kudeaketa, jarraipena eta egokitzapenak behar bezala betetzen direla zainduko du. Uliazpiko langileen segurtasuna eta osasuna zaintzeko betebeharra betetzeko behar diren neurriak proposatuko dizkie lehendakariari eta Gobernu Batzordeari.

- Bermatuko du ez zaiela tratu diskriminatzailerik edo diskrezionalik emango Uliazpiko langileei, horrelako egoeren berri ematen badute.

6.9 Gerencia de Uliazpi

- Velará por el correcto cumplimiento de las medidas preventivas, gestión de incidencias y seguimiento y adaptaciones. Propondrá a la presidencia y Junta de Gobierno cuantas medidas sean necesarias en cumplimiento de su obligación de velar por la seguridad y salud de los trabajadores de Uliazpi.

- Garantizará que no se dará un trato discriminatorio ni discrecional al personal de Uliazpi que ponga de manifiesto incidentes de este tipo de situaciones.

7. EBALUAZIOA, IKERKETA ETA JARRAIPENA

7.1 Erregistroa eta jarraipena

Zentro bakoitzak, zentroko eta/edo etxebizitzako arduradunaren zuzendaritzapean, erasoekin lotutako gorabeheren erregistro xehatua egingo du, eta bertan jasoko ditu data, ordua eta egoeraren deskribapena, inplikatutako langileak eta erabiltzaileak, egindako esku-hartzea eta lortutako emaitzak.

Horri esker, jarraipena egin ahal izango da ezarritako prebentzio-estrategien eraginkortasuna ebaluatzeko eta, behar izanez gero, neurri zuzentzaileak hartzeko.

Erregistro horri buruzko aldizkako informazioa emango zaie langileen ordezkariei Segurtasun eta Osasun Batzorde bakoitzaren aurretik, eta datu pertsonalen babesa eta konfidentzialtasun-betebeharra bermatuko dira, aurkezten den informazio motarengatik.

7.2 Istripu eta gertakarien ikerketa

Ikerketa istripu GUZTIETARA hedatu beharko da, langileei lesiorik eragin ez dieten istripuak barne, hau da, istripu zuriak, «intzidente» izenekoak, barne.

7. EVALUACIÓN, INVESTIGACIÓN Y SEGUIMIENTO

7.1 Registro y seguimiento

Cada centro, bajo la dirección del responsable de centro y/o vivienda, elaborará un registro detallado de incidencias relacionadas con agresiones, incluyendo la fecha, hora y descripción de la situación, los trabajadores y usuarios involucrados, la intervención realizada y los resultados obtenidos**.**

Esto permitirá realizar un seguimiento para evaluar la eficacia de las estrategias de prevención implementadas y tomar medidas correctivas en caso necesario.

De este registro se dará información periódica a los representantes de los trabajadores con anterioridad a cada Comité de Seguridad y Salud, garantizando la protección de datos personales y el deber de confidencialidad por el tipo de información presente.

7.2 Investigación de accidentes e incidentes

La investigación deberá extenderse a TODOS los accidentes, incluidos aquellos que no hayan ocasionado lesiones a los trabajadores o trabajadoras expuestos, es decir, a los

accidentes blancos, denominados como “incidentes”.

Gertakariei buruz behar den informazio nahikoa bildu beharko da, prebentzio- eta zuzenketa-neurri espezifikoak hartu ahal izateko.

Se deberá recopilar la información necesaria y suficiente sobre los incidentes, para poder realizar medidas preventivas y correctivas específicas.

Nolanahi ere, eraso fisikoen, hitzezko eraso larrien eta ekonomikoen ikerketa bermatuko da (egiturazko kalteak, altzariak, etab.). Gainerako erasoak (ahozkoak, sinbolikoak) ikertuko dira, baldin eta jokabide problematikoaren hartzailearen osasunean eragin nabarmena badute.

Se garantizará en todo caso la investigación de agresiones físicas, verbales graves y económicas (daños estructurales, mobiliario, etc.). El resto de agresiones (verbales, simbólicas) se investigarán siempre que supongan una repercusión relevante sobre la salud de la persona receptora de la conducta problemática.

Istripu edo gorabehera baten ikerketan, gutxienez, erabiltzailearen ardura duen unitateko arduradunak parte hartu behar du. Unitateko arduradunak zuzenduko du istripuaren ikerketa, eta aholkularitza eta lankidetza eskatuko dio Pertsonak Kudeatzeko Arloari, beharrezkoa denean, eskaera kanpoko prebentzio-zerbitzuari helarazteko.

En la investigación de un accidente o incidente debe participar como mínimo la responsable de unidad responsable de la persona usuaria. La/el responsable de unidad será quién lidere la investigación del accidente y pida asesoramiento y cooperación al Área de Gestión de Personas en los casos en que sea necesario, para que trasladen la solicitud al servicio de prevención ajeno.

Inprimaki-ereduak artikulu honetan zehaztutako legezko betebeharrak bete beharko ditu: L.A.P.Laren 16.3 eta 23. artikuluak

El modelo de formulario deberá cumplir las obligaciones legales detalladas en el art. 16.3 y 23 de la L.P.R.L.

7.3 Laguntza emozionala eta etengabeko jarraipena

Uliazpiko gerentziak bermatuko du laguntza emozionala ematen zaiela eraso-egoera baten ondoren inplikatutako alderdi guztiei, eta etengabeko jarraipena egingo du etorkizunean gerta daitezkeen errepikapenak prebenitzeko.

7.3 Apoyo emocional y seguimiento continuo

La gerencia de Uliazpi garantizará que se ofrece apoyo emocional a todas las partes involucradas después de una situación de agresión, y realizará un seguimiento continuado para prevenir posibles repeticiones en el futuro.

Kasu bakoitzerako jarraipen-jarraibideak unitateko arduradunak ezarriko ditu, eta zentroko arduradunak baliozkotuko ditu.

Las pautas de seguimiento para cada caso serán establecidas por el responsable de unidad y serán validadas por el responsable de centro.

Laguntza emozionaleko jarduketa guztiei buruzko informazioa emango zaio,

Se dará información de manera anualizada al CSSL por centro sobre todas las actuaciones de apoyo emocional de manera anonimizada.

urtero,Segurtasun eta Osasun Batzoreari (SOB), zentroaren arabera, modu anonimizatuan.

Zentroko arduradunak beharrezkotzat jotzen badu bitarteko osagarriak aktibatzea, horren berri emango dio gerentziari, baloratu dezan eta ondorengo jarduketak egin ditzan. Tratamendu espezifiko indartua emango zaie mutuak baliozkotutako laneko baja medikoak eragin dituzten gertakariei, besteak beste, baja horien iraupena edozein dela ere.

Si el responsable de centro considera necesario la activación de medios suplementarios, dará parte de ello a la gerencia para su valoración y actuaciones posteriores. Se dará un trato específico reforzado a aquellos incidentes que, entre otros, hayan dado lugar a bajas médicas laborales validadas por la Mutua, cualquiera que sea su duración.

Eragindako langileei laguntzeko ekintza hauek gauzatu ahal izango dira, besteak beste:

Se podrán ejecutar, entre otras, las siguientes acciones de apoyo al personal afectado:

a) Intzidente osteko laguntza emozionaleko saioak eskaintzea. Intzidentearen ondorengo praktika bat da, pertsonei suspertzen eta krisi edo gertakari batetik ikasten laguntzen diena. Bi mota edo etapa bereiz daitezke:

a) Ofrecer sesiones de apoyo emocional post-incidente. Se trata de una práctica posterior al incidente que ayuda a las personas a recuperarse y aprender de una crisis o incidente. Se pueden contemplar dos tipos o etapas diferentes:

- Gertakari osteko laguntza: batez ere, pertsona artatzeko eta lasaitzeko (gutxi gorabehera, berehalakoa)
- Intzidente osteko ikaskuntza: funtsean, intzidentea aztertzeko, harengandik ikasteko eta etorkizunean minimizatzen saiatzeko (ez da berehala egin behar)

- El apoyo post-incidente: fundamentalmente, para atender y tranquilizar a la persona (más o menos, inmediato)
- El aprendizaje post-incidente: fundamentalmente, para analizar el incidente, aprender de él y tratar de minimizarlo en el futuro (no se debe de hacer de inmediato)

b)Osasun mentaleko baliabideetarako sarbidea ematea, gertakariak inpaktu emozional esanguratsua eragiten badu.

b)Proveer acceso a recursos de salud mental si el incidente causa un impacto emocional significativo.

c) Bestelako antolaketa-neurriak eta laguntza-taldeak eratzeko neurriak.

c) Otro tipo de medidas organizativas y de configuración de grupos asistenciales.

Uliazpik bere baliabide propioak erabiliko ditu laguntza emozionalaren hasierako faseetarako (a eta b), eta kanpoko bitarteko gehigarrietan oinarrituko da behar diren kasu guztietan.

Uliazpi utilizará sus medios propios para las fases iniciales de apoyo emocional (a y b) y se apoyará en medios adicionales externos en todos los casos necesarios.

8. ETENGABEKO BERRIKUSPENA ETA HOBEKUNTZA

Laneko Segurtasun eta Osasun Batzordearen bilera guztietan, protokolo honen betearazpenaren analisia sartuko da gai-zerrendan, hau da, azken istripuen/gorabeheren eta egoeraren berrikuspena, bai eta bilakaera orokorraren eta zentrokako bilakaeraren azterketa ere.

Lan-istripu gisa sailkatutako gertakariez gain, aldizkako bilera bakoitzean lan-istripurik izan ez duten gorabeheren zerrenda emango da. 31/1995 Legea, Laneko Arriskuen Prebentzioko 38. artikuluan dioen moduan, hiru hilabetez behin izango da. Bilerak hilabete hauetan egingo dira: martxoa, ekaina, iraila, abendua. **Pertsonak Kudeatzeko Arloak jokabide-krisiei lotutako istripuen bilakaerari buruzko urteko txosten bat egingo du. Txosten hori, otsaileko hilabetean egin behar da, aurreko urtea adieraziz.**

Horrek aukera emango du jokabide-prozeduretan eta -planetan egin daitezkeen hobekuntzak identifikatzeko eta estrategiak pertsona bakoitzaren premien arabera egokitzeko, koordinatzaile psikopedagogikoak proposatuta.

Era berean, prebentzio-zerbitzuak eta koordinatzaile psikopedagogikoak gatazka-arriskua ezabatzeko edo murrizteko neurriak proposatu beharko dituzte, hala nola:

- Prebentzio-neurri kolektiboak (aldaketak lanaren antolaketan)
- Prebentzio-tresna espezifikoak: ezabatu ezin diren egoeretarako jarduketa-protokoloak.
- Zehaztea zer prestakuntza espezifiko behar den gatazkei eta erasoei aurrea

8. REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

En todas las reuniones del Comité de Seguridad y Salud Laboral se incluirá en el orden del día el análisis de la ejecución de este protocolo, es decir, revisión de últimos accidentes/incidentes y situación, así como de la evolución global y por centros.

Además de los incidentes clasificados como accidentes de trabajo, se dará información de una relación de los incidentes sin accidente de trabajo acontecidos en cada reunión periódica. Según el árticulo 38 de la ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales la periodicidad de estas reuniones será trimestralmente. Se celebrará en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre. **El Área de Gestión de Personas elaborará un informe anual sobre la evolución de los accidentes ligados a crisis conductuales.**

Esto permitirá identificar posibles mejoras en los procedimientos y planes de conducta y ajustar las estrategias según las necesidades de cada persona, a propuesta del/de la coordinador/a psicopedagógico.

A su vez, el servicio de prevención y el/la coordinador/a psicopedagógico deberán proponer medidas que eliminen o reduzcan el riesgo de conflicto, tales como:

- Medidas preventivas colectivas (cambios en la organización del trabajo)
- Herramientas preventivas específicas: protocolos de actuación para aquellas situaciones que no se pueden eliminar.
- Definir qué formación específica es necesaria para facilitar la prevención de los conflictos y agresiones, así como la

hartzeko, bai eta desagerrarazi ezin izan diren egoerak kudeatzeko ere.

- Banakako prebentzio-neurriak (neurri kolektiboak aplikatu ezin diren kasuetan): segurtasun-neurriak eta nola ikasi bereizten eta nola erabili jardunbide murriztaileen teknikak.

gestión de situaciones que no se han podido eliminar.

- Medidas preventivas individuales (en aquellos casos en los que no se pueden aplicar medidas colectivas): Desde medidas de seguridad hasta cómo aprender a disociar y cómo utilizar las técnicas de prácticas restrictivas.

Laneko Segurtasun eta Osasun Batzordeak edo gerentziak proposatuta berrikusiko da dokumentu hau. Berrikuspen-prozesuan, kontuan hartuko dira kanpoko aholkulariek laneko osasunaren eta segurtasunaren prebentzioaren arloan egindako ekarpen teknikoak.

El presente documento será revisado a propuesta del Comité de Seguridad y Salud Laboral o la gerencia. Durante el proceso de revisión, se tendrán en cuenta las aportaciones técnicas de los asesores externos en materia de prevención de salud y seguridad en el trabajo.

ULIAZPI

Anexo I: comunicación del accidente, incidente o riesgo

PARTE DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTE DE TRABAJO Y DE OTRO TIPO DE INCIDENTES

Apellidos y Nombre (accidentado/a):.....

Centro: ..... Categoría profesional:.....

Fecha:.....Fecha de la baja médica (no tiene porqué coincidir con la del accidente):.....

Accidente con baja: ☐ **Accidentes sin baja:** ☐ **Incidente:** ☐

Hora del día en que se produce el suceso (indicar la hora de 0 a 23 horas): .....

Hora de trabajo en que se produce el suceso ……...

(indicar la hora dentro de la jornada laboral en la que ocurre: 1ª, 2ª, etc.)

Lugar exacto del suceso: .....

1- **En el centro de trabajo habitual (detallar ubicación concreta: habitación, comedor, baños,…)**
2- **Desplazamiento dentro de su jornada laboral (encargo, salida,...)**
3- **Al ir o al volver del trabajo**
4- **En otro centro o lugar de trabajo (indíquese nombre y dirección si no es de los nuestros)**

DESCRIPCIÓN DEL SUCESO (explicar de forma detallada el trabajo que realizaba y las circunstancias en que se produjo):

.....
.....
.....

Descripción de la lesión en su caso:.....

Parte del cuerpo lesionada:.....

Observaciones (Indíquese si la persona accidentada refiere que se encuentra alterada, nerviosa, etc., o, si no indica nada, si se observa que se encuentra en un estado de alteración, nervioso, etc.): …….

.....
.....

CAUSAS DEL SUCESO, ¿Por qué ocurrió?.....

.....

PROPUESTAS PREVENTIVAS, ¿Qué se puede hacer para que no vuelva a ocurrir?

.....
.....
.....

Nombre y firma electrónica (RC, RU, GOB)	**Fecha**

INSTRUCCIONES: Por favor, cumplimente el impreso conforme a las instrucciones que se indican y guarde una copia en la carpeta creada a este efecto en comunuli (PARTES DE ACCIDENTES). Así mismo, enviar copia del impreso por correo electrónico a la persona accidentada.

I. eranskina: istripuaren, gertaeraren edo arriskuaren jakinarazpena

“LAN-ISTRIPU ETA BESTELAKO EZBEHARRETARAKO IKERKETA-PARTEA”

Istripua izan duenaren izen-abizenak:.....

Zentroa:..... Kategoriaprofesionala:.....

Data:.....Baja medikoaren data (ez du istripuarenarekin bat etorri behar):.....

Istripua bajarekin: ☐ **Istripua bajarik gabe:** ☐ **Ezbeharra:** ☐

Ezbeharra gertatu den eguneko ordua (0 eta 23 ordu bitarteko ordu bat adierazi): .....

Ezbeharra gertatu den lanaldiko ordua ……..…….

(adierazi lanaldiaren barruan zenbatgarren orduan gertatu den: 1., 2. eta abar)

Ezbeharraren toki zehatza: .....

5- Ohiko lantokian (kokapen zehatza adierazi: gela, jantokia, komunak, ...)
6- Lanaldiaren barruko leku-aldaketa (enkargua, irteera,...)
7- Lanera joatean edo lanetik itzultzean
8- Beste zentro edo lantoki batean (adierazi izena eta helbidea, gurea ez bada).

GERTAKARIAREN DESKRIBAPENA (zehaztasunez azaldu egiten ari zen lana eta zein egoeratan gertatu zen):

.....
.....
.....

Lesioaren deskribapena, balego: .....

Lesionatutako gorputz-zatia: .....

Oharrak (Adierazi istripua izan duen pertsona aztoratua, urduri eta abar dagoen, edo ezer adierazten badu, aztoramendu, urduritasun, eta abar egoeretan aurkitzen den ikus daitekeen):

.....
.....

GERTAKARIAREN ARRAZOIAK, Zergatik gertatu da?.....
.....

PREBENTZIO-PROPOSAMENAK, Zer egin daiteke berriro horrelakorik ez gertatzeko?

.....
.....

Izena eta sinadura elektronikoa (ZA,UA,GOB)	**Data**

JARRAIBIDEAK: Mesedez, bete ezazu inprimakia adierazitako jarraibideekin bat etorriz, eta gorde ezazu kopia bat horretarako comunulin sortutako karpetan (PARTES DE ACCIDENTES). Inprimakiaren kopia istripua izan duen pertsonari posta elektronikoz bidali baita ere.