ULIAZPI

ERASOEN ONDORIOZKO PROZEDURA

1. Hasierako jarrera

- Lasaitasuna mantendu
- Espazioa eta babesa bermatu
- Konfrontazioa saihestu
- Arriskutsuak izan daitezken objetuak kendu

2. Egoeraren ebaluazioa

- Arrisku-maila identifikatu
- Laguntza baloratu

3. Deseskalada

- Portaera desegokia izan duen pertsonaren ondoeza ulertu
- Portaera desegokia izan duen pertsonari entzute aktiboa eman
- Portaera desegokia izan duen pertsonari kontrola berreskuratzeko aukera eman
- Portaera desegokia izan duen pertsona leku lasai eta segurura eraman

4. Barne-komunikazioa

- Arduradunari jakinarazi
- Behar adina langile mobilizatu esku-hartzean laguntzeko

5. Azken baliabideak

- Esku-hartze fisikoa
- Esku-hartze kimikoa
- Larrialdiak 112 (betiere zentruko zuzendaritzaren oniritziarekin; ez badago, ardura-maila altuena duenarekin)

6. Jarraitzeko printzipioak

- Zigorrak eta mendekuak saihestu

7. Muturreko egoerak

- Talde psikopedagokioaren azterketa
- Foru Aldundiarekin harremana orientazioa berrikusteko

LANPOSTU BAKOITZEKO EGINKIZUNAK PROTOKOLOA BETETZEKO

	ULIAZPIKO GERENTZIA
○	Erosen protokoloa zentro guztietan aplikatzen dela bermatzea.
○	Lehendakaritzari/Gobernu Batzordeari segurtasun eta osasun neurriak proposatzea.
○	Ziurtatzea: • Erasoei buruzko informazioa ematen duen langilea ez dela diskriminatuko. • Intzidenteen ondoren laguntza emozionala ematen dela. • Errepikapenak ekiditeko jarraipena egiten dela.
○	Kasu larrien aurrean, zentroen proposamenez, bitarteko osagarriak baloratzea eta erabakitzea.

	KOORDINATZAILE PSIKOPEDAGOGIKOA
○	Urteko prestakuntza planifikatzea eta orientatzea: • Erasoen protokoloa. • Jokabide-krisiak.
○	Gatazka eta eraso arriskua murrizteko neurriak proposatzen parte hartzea.
○	Jokabide-plan indibidualizatuen berrikuspen teknikoan parte hartzea.
○	Prebentzio Zerbitzuari aholkularitza ematea prebentzio/zuzenketa neurriak proposatzeko.
○	Azken 24 hilabeteetan kalteak edo kalte-arriskua izan dituzten krisien txostenen hiru hilean behingo berrikuspena sinatzea.
○	Egoera muturrekoetan, talde psikopedagogikoarekin batera egoera aztertzea eta, beharrezkoa bada, orientazioa berrikustea proposatzea.

	PERTSONAK KUDEATZEKO ARLOA ETA PREBENTZIO ZERBITZUA
○	Barne parteak (I. eranskina) jasotzea eta artxibatzea.
○	Istripu eta gertakariak ikertzea eta prebentzio/zuzenketa neurriak proposatzea.
○	Urteko prestakuntza planifikatzea eta koordinatzea: • Erasoak. • Jokabide krisiak.
○	Honakoak egitea: • Jokabide intzidentzien urteko txostena. • Gertakarien laburpen periodikoak SOBrentzat.
○	I. eranskina behar bezala betetzeko aholkularitza ematea.

	ZENTROKO ARDURADUNA
○	Zentroan ingurune segurua eta kontrolatua bermatzea (neurri fisiko eta antolamenduzkoak).
○	Indarrean dauden praktika murriztaileen eta baimenen kontrola eramatea.
○	Protokoloa unitate guztietan behar bezala aplikatzen dela gainbegiratzea.
○	Arrisku muturreko egoeretan 112ra deitzeko beharra baloratzea eta, hala badagokio, deitzea.
○	Hiru hilean behin Gerentziari bidaltzea: • Portaera oldarkorreko gertakariak. • Egindako/egiteko ekintzak.

• Bilakaeraren eta hobekuntzen balorazioa

	EGUNEKO ZENTRO ETA ETXEBIZITZAKO ARDURADUNA
○	Protokoloa eguneko zentro eta etxebizitzako langile guztiei zabaltzea.
○	Bermatzea langileek ezagutzen dituztela: • Bizi Planak. • Jokabide Laguntza Positiboko Planak.
○	Gertakari larrietan unitateko eta zentroko arduradunekin koordinatzea.
○	Jokabide krisi garrantzitsuen ondoren langileen ongizate emozionalaren jarraipena egitea.
○	Bere esparruan prebentzio neurriak proposatu eta aplikatzea.

	UNITATEKO ARDURADUNA
○	Taldeak ezagutzen eta aplikatzen dituela bermatzea: • Bizi Planak. • Jokabide Laguntza Positiboko Planak.
○	Inkorporazio berriak (ordezkoak, etab.) lagundu eta gainbegiratzea.
○	Gertakariaren hasierako kudeaketa gidatzea unitatean (erabiltzailearen planari jarraituz).
○	Bere unitateko istripu/gertakarien ikerketa eta erregistroak gidatzea.
○	Eragindako langileen ongizatearen jarraipena egitea eta beharrezko laguntzak aktibatzea.

	ZUZENEKO ARDURADUNA
○	Erasoa jasan duen langileari berehalako laguntza ematea.
○	Arriskua jarraitzen badu, bere gaineko arduradunari jakinaraztea.
○	Lesioak badaude, berehalako osasun arreta eta Mutuara sarbidea bermatzea.
○	Honakoak betetzea eta sinatzea: • Istripu/gertakariaren barne parte (I. eranskina), • Mutuarako laguntza agiria (dagokionean).
○	Gertakariaren ondoren prebentzio/zuzenketa neurriak proposatzea eta taldearekin partekatzea.

	SEGURTASUN ETA OSASUN BATZORDEA (SOB)
○	Jasotzea eta berrikustea: • Istripu eta gertakari guztiak (lesiorik gabeak barne). • Bereziki erabiltzaileen erasoak barne hartzen dituztenak.
○	Arrazoiak eta Prebentzioak proposatutako neurriak aztertzea.
○	Doikuntza eta hobekuntza prebentiboak proposatzea.
○	Jokabide krisien urteko txostena balioztatzea eta Gerentzia/Lehendakaritzara igortzea.

	ULIAZPIKO LANGILEAK
○	Ezagutzea eta aplikatzea: • Erasoen protokoloa. • Erabiltzaile bakoitzaren jokabide laguntza plana.
○	Krisian zehar: • Lasaitasuna mantentzea. • Espazioa uztea eta besteak babestea.

• Zuzeneko konfrontazioa saihestea. • Planeko jarraibideei jarraitzea. • Taldekideei laguntza eskatzea.
○ Ondoren: • Gertakaria bere arduradunari jakinaraztea. • Ikerketan laguntzea. • Behar badu, laguntza emozionala/profesionala eskatzea.

MUTUA
○ Lan istriputik eratorritako lesioei lan osasuneko arreta ematea.
○ Honako agiriak egitea: • Lan istripuagatiko aldi baterako ezintasunaren partea, edo • Bajarik gabeko laguntza txostena. • Eta, dagokionean, lesioen partea.

PROCEDIMIENTO ANTE UNA AGRESIÓN

1. Posición inicial

- Mantener la calma
- Garantizar el espacio y la protección
- Evitar la confrontación
- Retirar objetos que puedan ser peligrosos

2. Valoración de la situación

- Determinar el nivel de riesgo
- Valorar la ayuda

3. Desescalada

- Entender el malestar de la persona que ha tenido un comportamiento inadecuado
- Proporcionar la escucha activa de la persona que ha tenido un comportamiento inadecuado
- Facilitar que la persona que ha tenido un comportamiento inadecuado recupere el control
- Trasladar a un entorno tranquilo y seguro la persona que ha tenido un comportamiento inadecuado

4. Comunicación interna

- Notificar a la persona responsable
- Movilizar al personal necesario para ayudar en la intervención

5. Últimos recursos

- Intervención física
- Intervención química
- Emergencias 112 (siempre con la autorización de la dirección del centro o, en su ausencia, de la persona responsable de mayor rango.)

6. Principios a seguir

- Evitar castigos y respuestas vengativas.

7. Situaciones extremas

- Evaluación del equipo psicopedagógico
- Coordinación con la Diputación Foral para revisar la orientación

FUNCIONES DE CADA PUESTO PARA CUMPLIR EL PROTOCOLO

	GERENCIA DE ULIAZPI
○	Garantizar que el protocolo de agresiones se aplica en todos los centros.
○	Proponer a Presidencia/Junta las medidas necesarias de seguridad y salud.
○	Asegurar que: • No hay trato discriminatorio al personal que informa agresiones. • Se ofrece apoyo emocional tras los incidentes. • Se hace seguimiento para evitar repeticiones.
○	Valorar y decidir sobre medios adicionales en casos graves (a propuesta de centros).

	COORDINADOR/A PSICOPEDAGÓGICO/A
○	Planificar y orientar la formación anual sobre: • Protocolo de agresiones. • Crisis conductuales.
○	Participar en la propuesta de medidas para reducir el riesgo de conflicto y agresión.
○	Participar en la revisión técnica de los planes individualizados de conducta.
○	Asesorar al Servicio de Prevención en la propuesta de medidas preventivas/correctoras.
○	Firmar la revisión trimestral de los informes de crisis con daños o riesgo de daños de los últimos 24 meses.
○	En situaciones extremas, analizar el caso junto con el equipo psicopedagógico y, si procede, proponer la revisión de la orientación.

	AREA GESTIÓN DE PERSONAS Y SERVICIO DE PREVENCIÓN
○	Recibir y archivar los partes internos (Anexo I).
○	Investigar accidentes/incidentes y proponer medidas preventivas/correctoras.
○	Diseñar y coordinar la formación anual sobre: • Agresiones. • Crisis conductuales.
○	Elaborar: • Informe anual de incidentes de conducta. • Resúmenes periódicos de incidentes para CSSL.
○	Asesorar en la cumplimentación correcta del Anexo I.

	RESPONSABLE DE CENTRO
○	Mantener entorno seguro y controlado en el centro (medidas físicas y organizativas).
○	Controlar listado y autorizaciones de prácticas restrictivas en vigor.
○	Supervisar correcta aplicación del protocolo en todas las unidades.
○	Valorar y, si procede, realizar llamada al 112 en situaciones de riesgo extremo.
○	Enviar cada trimestre a Gerencia: • Relación de incidentes agresivos. • Acciones realizadas y pendientes. • Valoración de evolución y mejoras.

	RESPONSABLE DE CENTRO Y RESPONSABLE DE VIVIENDA
○	Difundir el protocolo a todo el personal de centro de día y vivienda.
○	Garantizar que el personal conoce: • Planes de Vida. • Planes de Apoyo Conductual Positivo.
○	Coordinarse con responsable de unidad/centro en incidentes graves.
○	Hacer seguimiento del bienestar emocional del personal tras crisis relevantes.
○	Proponer y aplicar medidas preventivas en su ámbito.

	RESPONSABLE DE UNIDAD
○	Asegurar que el equipo conoce y aplica: • Planes de Vida. • Planes de Apoyo Conductual Positivo.
○	Acompañar y supervisar incorporaciones nuevas (personal sustituto, etc.).
○	Liderar la gestión inicial del incidente en la unidad (según plan del usuario).
○	Liderar la investigación de accidentes/incidentes de su unidad y cumplimentación de registros.
○	Hacer seguimiento del bienestar del personal afectado y activar apoyos necesarios.

	RESPONSABLE DIRECTO
○	Apoyar al trabajador agredido de forma inmediata.
○	Avisar a su superior si continúa el riesgo para personas o bienes.
○	Garantizar atención sanitaria inmediata y acceso a Mutua si hay lesiones.
○	Cumplimentar y firmar: • Parte interno de accidente/incidente (Anexo I). • Parte de asistencia a Mutua (si procede).
○	Proponer y compartir con el equipo medidas preventivas/correctoras tras el incidente.

	COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL
○	Recibir y revisar: • Todos los accidentes e incidentes (incluidos los sin lesión). • En especial los que implican agresiones de personas usuarias.
○	Analizar causas y medidas propuestas por Prevención.
○	Proponer ajustes y mejoras preventivas.
○	Validar el informe anual de crisis conductuales y elevarlo a Gerencia/Presidencia.

	PERSONAL TRABAJADOR ULIAZPI
○	Conocer y aplicar: • El protocolo de agresiones. • El plan de apoyo conductual de cada usuario.
○	Durante la crisis: • Mantener la calma. • Dejar espacio y proteger a otros. • Evitar confrontación directa. • Seguir las pautas del plan. • Pedir ayuda al equipo.
○	Después: • Comunicar el incidente a su responsable. • Colaborar en la investigación.

• Solicitar apoyo emocional/profesional si lo necesita.

	MUTUA
○	Atender sanitariamente las lesiones derivadas del accidente de trabajo.
○	Emitir: • Parte de incapacidad temporal por accidente de trabajo, o • Informe de asistencia sin baja. • Y, si procede, parte de lesiones.