

Protocolo de actuación



# VIOLENCIA en el trabajo

“Salud Laboral:  
*un objetivo compartido*”



Osakidetza



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

OSAKIDETZA  
DEPARTAMENTO DE SANIDAD

**EDICIÓN:** 1ª, Noviembre 2007

**TIRADA:** 3.000 ejemplares  
© Osakidetza  
Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco

**INTERNET:** [www.osanet.net](http://www.osanet.net)

**E-MAIL:** [coordinacion@osakidetza.net](mailto:coordinacion@osakidetza.net)

**I.S.B.N:** 10-978-84-89342-80-6

**D.L:** BI-3459-07

**EDITA:** Osakidetza  
Alava, 45  
01006 Vitoria-Gasteiz

**P.V.P:** 6 Euros (IVA incluido)

## PRESENTACIÓN

La violencia en el lugar de trabajo es un fenómeno social que en los últimos tiempos esta adoptando relevancia en algunos sectores laborales.

En nuestro ámbito, los ciudadanos que acuden al Sector Sanitario, están sujetos a unos derechos y deberes entre los que se encuentran el hacer un uso adecuado de los servicios en un ambiente de respeto hacia los profesionales y de confianza en sus actuaciones. Este respeto a las personas es uno de los pilares básicos sobre los que se sustenta la actividad de Osakidetza.

Sin embargo, debido a que las relaciones que se establecen entre ciudadanos y profesionales son complejas, en ocasiones se producen acciones violentas de los usuarios, sus familiares o acompañantes que se pueden manifestar en forma de agresión verbal o física hacia los trabajadores de Osakidetza.

Esta situación suele provocar, en función de la gravedad de los hechos, diferentes niveles de afectación en la salud de los profesionales agredidos y genera una honda preocupación en la Dirección de Osakidetza, por lo que se ha procedido a la adopción de una serie de medidas encaminadas al control y prevención de estas situaciones.

Además de los aspectos técnicos y organizativos que se están incorporando en las distintas áreas de trabajo afectadas, tendentes a evitar o cuando menos minimizar este tipo de desgraciadas actuaciones, este documento recoge el protocolo para la notificación de las agresiones al Servicio de Prevención / Salud Laboral, y una guía de orientación jurídica con el fin de informar a los trabajadores de los pasos que deben realizar de cara a una posible interposición de denuncia.

Con este sistema de puesta en conocimiento y actuación se pretende analizar con rigor las circunstancias en que estas situaciones se producen en nuestros diversos centros, de forma que tras su diagnóstico progresivo se puedan adoptar las medidas más eficaces para evitarlas.

Por último se ha adoptado la decisión de facilitar a los trabajadores el acompañamiento en juicio por parte de la asesoría jurídica de Osakidetza, para hacer sentir a los trabajadores afectados tanto el apoyo como la cercanía de su organización, y se ha constituido una Comisión de Seguimiento de las Agresiones que analizará los casos que se vayan produciendo y propondrá la adopción de cuantas medidas complementarias considere necesarias.

Gloria Quesada Menéndez  
*Directora General de Osakidetza.*

## ÍNDICE

<b>Introducción</b> .....	<b>7</b>
<b>Objeto</b> .....	<b>8</b>
<b>Definiciones</b> .....	<b>8</b>
<b>Consideración laboral</b> .....	<b>9</b>
<b>Procedimiento de actuación</b> .....	<b>10</b>
Actuación del trabajador agredido .....	10
Actuación del responsable inmediato .....	12
Actuación de la Unidad Básica de Prevención .....	14
Actuación del Equipo Directivo .....	16
Asesoramiento y/o Acompañamiento legal .....	18
Comisión Técnica de seguimiento de agresiones .....	19
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	<b>21</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>22</b>
Anexo I: Registro para la notificación de accidentes .....	22
Anexo II: Solicitud de información sobre orientación jurídica .....	23



## INTRODUCCIÓN

La violencia en el trabajo es un hecho que está aumentando en los últimos años y al que cada vez se está prestando mayor atención debido al riesgo que puede suponer para la salud y la seguridad de los trabajadores. Según la 3ª Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (año 2000), un 6% de los trabajadores en activo refieren haber sufrido violencia física en su trabajo en los últimos doce meses mientras el 15 % refieren haber padecido situaciones de intimidación.

En el ámbito sanitario, en especial en el entorno psiquiátrico, se están produciendo situaciones de este tipo que suelen ser notificadas y recogidas en el Servicio de Prevención; sin embargo, esta notificación no es sistemática; al mismo tiempo, hay otros entornos del trabajo sanitario en el que los trabajadores pueden verse expuestos a estos riesgos, como es el caso de trabajadores de urgencias, las áreas de atención al cliente, los avisos domiciliarios y otras situaciones de las que no existe constancia.

Para el conocimiento correcto de estas situaciones y la adopción de las medidas preventivas necesarias es preciso disponer de un protocolo-guía de actuación que se desarrolla en el presente documento.

## OBJETO

- ✓ Identificación y cuantificación de las situaciones de violencia en el trabajo.
- ✓ Consideración laboral de incidentes y accidentes.
- ✓ Adopción de las medidas correctoras pertinentes para evitar nuevos episodios de violencia y/o minimizar el efecto negativo en los trabajadores en los casos no evitables.
- ✓ Asesoramiento legal.

## DEFINICIONES

- ✓ **Agresión física:** Acción de violencia física sufrida por un trabajador en el desempeño de su trabajo, conlleve o no lesión.
- ✓ **Agresión verbal y actitudes amenazantes:** Acción de intimidación en la que se manifiestan posibles riesgos para la integridad física y/o psíquica del trabajador, su familia o sus bienes.
- ✓ **Otras situaciones de violencia en el trabajo:** se deberán considerar todas aquellas situaciones que puedan suponer un riesgo potencial para la seguridad o la salud de uno o varios trabajadores.



## CONSIDERACIÓN LABORAL

Las diferentes situaciones se calificarán de la siguiente forma:

- ✓ **Incidente:** Agresiones menores u otras situaciones de violencia que no produzcan lesión física ni repercusión en la esfera psicológica del trabajador.
  
- ✓ **Accidente sin baja:** Agresiones u otras situaciones de violencia que produzcan lesiones físicas y/o repercusión en la esfera psíquica del trabajador que no le imposibiliten para el desarrollo de su trabajo habitual.
  
- ✓ **Accidente con baja:**
  - Agresiones u otras situaciones de violencia con daño físico: aquellas que imposibilitan para el desarrollo del trabajo habitual.
  
  - Agresiones u otras situaciones de violencia con daño psicológico: Cuando el trabajador refiera repercusión importante en la esfera psíquica y a juicio del médico responsable no pueda continuar con el desarrollo de su trabajo habitual.

## PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

### ► Actuación del **trabajador agredido**

- ✓ Comunicar la agresión en el menor plazo de tiempo posible a su responsable inmediato.
- ✓ Si se requiere asistencia médica, acudir a la Unidad Básica de Prevención (UBP) correspondiente. Si la asistencia se aporta fuera de la UBP, en el propio centro o en cualquier otro centro de Osakidetza, solicitar la emisión de un informe médico donde consten las causas de la asistencia y las lesiones objetivadas.
- ✓ Colaborar en la cumplimentación del Registro para la Notificación de Agresiones (ANEXO I), firmado por el responsable inmediato, la persona accidentada y los testigos, si los hubiera.
- ✓ Elaborar junto con el responsable inmediato, un informe lo más exhaustivo posible, incluyendo datos de la situación, hechos observados o declaraciones de testigos.
- ✓ Valorar la interposición de la correspondiente denuncia ante la autoridad policial.

## RECUERDA

### TRABAJADOR AGREDIDO

¿Qué debo hacer?

- ✍ Solicito ayuda.
- ✍ Comunico la agresión a mi responsable inmediato.
- ✍ Acudo a la UBP.
- ✍ Recibo asistencia sanitaria y me hacen entrega de una guía de orientación jurídica.
- ✍ Si he recibido la asistencia sanitaria en otro lugar (mutua, urgencias) debo solicitar un informe médico.
- ✍ Cumplimiento junto con mi responsable inmediato el registro de notificación de agresiones.
- ✍ Colaboro en la realización de un relato exhaustivo sobre lo que ha pasado.
- ✍ Tomo las decisiones que creo convenientes sobre adoptar medidas jurídicas al respecto (interposición de denuncia...).

## PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

### ► Actuación del **responsable inmediato**

- ✓ Prestar apoyo inmediato a la persona agredida.
- ✓ Cumplimentar el Registro para la Notificación de Agresiones firmado por el responsable inmediato, la persona accidentada y los testigos, si los hubiera, (ANEXO I).
- ✓ Elaborar junto con el afectado, un informe lo más exhaustivo posible, incluyendo datos de la situación y hechos observados o declaraciones realizadas. Remitir este informe a la UBP y a la Gerencia con la mayor brevedad, a ser posible el mismo día del incidente.
- ✓ Colaborar con la Gerencia en las actuaciones oportunas.

## RECUERDA

### RESPONSABLE INMEDIATO

#### Actuación

- Presta apoyo al trabajador.
- Acompaña al trabajador a la UBP.
- Cumplimenta, junto con el trabajador, el registro de notificación de agresiones, y enviarlo a la UBP (ver Anexo I).
- Elabora, junto con el trabajador, un informe exhaustivo de lo que ha ocurrido, y lo envía a la UBP.
- Informa a la Gerencia sobre lo ocurrido.

## PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

### ► Actuación de la **Unidad Básica de Prevención (UBP)**

- ✓ Asistir a todas las personas agredidas que lo requieran.
- ✓ Determinar el grado de contingencia laboral, valorar la agresión como incidente o accidente de trabajo, a la vista de lo sucedido, de las repercusiones, y una vez conocida la opinión del responsable intermedio y de la persona agredida.
- ✓ Investigar la situación declarada siguiendo el procedimiento de investigación de accidentes.
- ✓ Registrar y notificar la agresión, si se considera accidente de trabajo.
- ✓ Proponer y colaborar en la adopción de las medidas correctoras oportunas.
- ✓ Notificar las agresiones y/o situaciones de violencia en el trabajo en el seno de los Comités de seguridad y salud.

## RECUERDA

### UNIDAD BÁSICA DE PREVENCIÓN

#### Actuación

- ✍ Asiste al trabajador agredido.
- ✍ Presta asistencia sanitaria.
- ✍ Entrega al trabajador la guía de orientación jurídica.
- ✍ Valora la agresión como incidente o accidente de trabajo, según lo sucedido y los informes recibidos.
- ✍ Registra y notifica la agresión.
- ✍ Realiza una investigación del suceso.
- ✍ Propone la adopción de las medidas correctoras oportunas.
- ✍ Informa de los sucesos en el Comité de Seguridad y Salud.

## PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

### ► Actuación del **Equipo Directivo**

- ✓ Apoyo inmediato a la persona agredida.
- ✓ Adoptar las medidas correctoras específicas que se deriven de los resultados de la investigación del suceso.
- ✓ Información a la persona agredida de las actuaciones que se han llevado a cabo.
- ✓ Información de los resultados de la investigación, si procediera, al resto de los trabajadores del servicio y/o del centro.



## RECUERDA

### EQUIPO DIRECTIVO

#### Actuación

- Presta apoyo al trabajador.
- Adopta las medidas correctoras que se deriven del informe de investigación del suceso.
- Informa a la persona agredida de las actuaciones que se han llevado a cabo.
- Informa de los resultados de la investigación, si procede, al resto de trabajadores del Servicio y/o centro.

## PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

### ► Asesoramiento y/o Acompañamiento legal

- ✓ A todos los trabajadores agredidos se les entregará la **Guía de Orientación Jurídica**. Esta guía informa sobre las opciones que puede seguir para la interposición de una demanda legal y se establece como documento de apoyo para la toma de decisiones.
- ✓ En el caso de que el trabajador agredido decida interponer una denuncia o requiera de información legal complementaria para valorar la interposición de la misma, presentará un **escrito de solicitud** en la UBP o dirección correspondiente (ver Anexo II).
- ✓ Este escrito se remitirá al Servicio de Prevención Corporativo, que lo trasladará a la **Asesoría Jurídica**, desde donde se pondrán en **contacto con el trabajador**.
- ✓ En función del análisis de los hechos acaecidos, la Asesoría Jurídica **orientará al trabajador** sobre la pertinencia o no de emprender acciones judiciales.

## PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

### ► **Comisión Técnica de seguimiento** de agresiones

- ✓ Ha sido creada en Osakidetza una *Comisión Técnica de Seguimiento de Agresiones*. Esta Comisión está compuesta por el Director de Recursos Humanos de Osakidetza en calidad de presidente, la Subdirectora de Asesoría Jurídica de Osakidetza en calidad de secretaria, así como el Subdirector de Recursos Humanos, la Responsable del Servicio de Prevención, la Técnico de Riesgos Psicosociales del Servicio de Prevención y el Responsable de Salud Mental Extrahospitalaria de Osakidetza, todos en calidad de vocales.
- ✓ Su funcionamiento ha sido determinado mediante Acuerdo del Consejo de Administración de Osakidetza.
- ✓ La Subdirección de Asesoría Jurídica de Osakidetza, cuando así lo decida la Comisión Técnica en base a las circunstancias del caso, podrá asumir la asistencia jurídica de los trabajadores del Ente Público que hayan sido objeto de una agresión en el desempeño de las funciones propias de su puesto de trabajo, bien mediante el acompañamiento en la interposición de la denuncia o querrela, o mediante la asunción de la defensa legal de la causa ante los tribunales.

## ► **FUNCIONES** de la Comisión Técnica

- ✓ Asesoramiento a la Dirección en materia de agresiones al personal trabajador de Osakidetza.
- ✓ Consultoría de todas las organizaciones de servicios, en materia de agresiones al personal trabajador de Osakidetza, coordinando las acciones en dicha materia.
- ✓ Participación en el establecimiento de las líneas estratégicas futuras en materia de agresiones al personal trabajador de Osakidetza.
- ✓ Aprobación de los protocolos que se elaboren, revisión de informes de auditoría en materia de agresiones que se emitan, y revisión de verificación del correcto funcionamiento de lo dispuesto en dichos protocolos.
- ✓ Análisis de los informes explicativos de aquellas incidencias que afecten de manera grave a las Organizaciones, así como el seguimiento de los diferentes Planes que en relación a este tema se definan.
- ✓ Valoración y estudio de los incidentes, para la tramitación, en su caso, por la vía judicial.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- ✓ Nota técnica de Prevención 489: Violencia en el Lugar de Trabajo.
- ✓ European Foundation for the improvement of living and working conditions: 3ª Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (Año 2000).
- ✓ V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo.
- ✓ Velazquez Fernandez, Manuel. Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo. Ediciones Gestión 2000. Barcelona, 2005.
- ✓ Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de salud. Organización Internacional del Trabajo. OIT. Consejo Internacional de Enfermería CIE, Ginebra 2002.

# ANEXO I

## REGISTRO PARA LA NOTIFICACIÓN DE AGRESIONES

Nombre y Apellidos: .....

F. Nacimiento: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ D.N.I.: ..... Categoría profesional: ..... Antigüedad: .....

Centro: ..... Puesto de trabajo habitual: ..... Turno: Fijo Rotativo

Fecha del incidente: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Día de la Semana: ..... Hora del Día: \_\_\_\_ Hora de trabajo: .....

Lugar del incidente: ..... Trabajo habitual: Si No

Testigo 1º: ..... Testigo 2º .....

Firma: ..... Firma: .....

Descripción de cómo ocurrió el suceso: .....

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

Causas a las que atribuye el suceso: .....

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

Medidas correctoras sugeridas por el mando intermedio para evitar repeticiones: .....

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

Reponsable intermedio: ..... Firma: ..... Fecha: .....

Trabajador: ..... Firma: ..... Fecha: .....

OBSERVACIONES: .....

.....  
.....

*Los datos de carácter personal que Vd. nos facilita serán tratados con la máxima confidencialidad. Tienen como única finalidad, el tratamiento de los lugares donde más riesgo existe de agresiones a profesionales, a fin de aumentar las medidas de seguridad, poder aconsejar al profesional y sensibilizar a la opinión pública. Conforme a lo dispuesto en la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, Vd. puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a estos datos. La cumplimentación del presente formulario conlleva el consentimiento expreso para el tratamiento y cesión de sus datos conforme a los fines manifestados.*

## ANEXO II

### SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE ORIENTACIÓN JURÍDICA

Don / Doña: .....  
con D.N.I.: ..... y categoría profesional: .....  
perteneciente al centro: .....

SOLICITA:

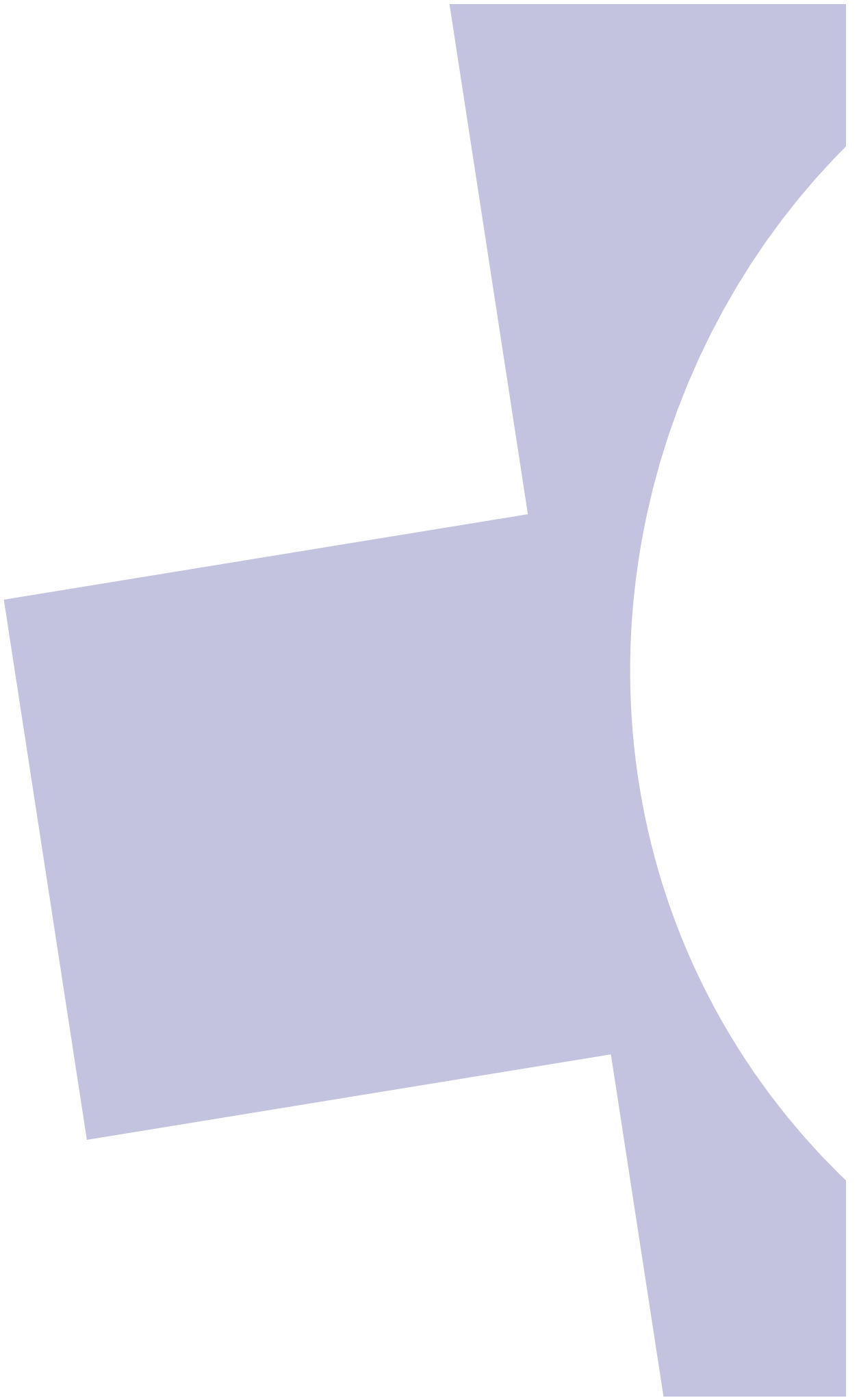
De la Asesoría Jurídica de Osakidetza información legal complementaria para valorar la interposición de denuncia, mediante el presente escrito.

Entregado en la UBP de ..... VºBº UBP

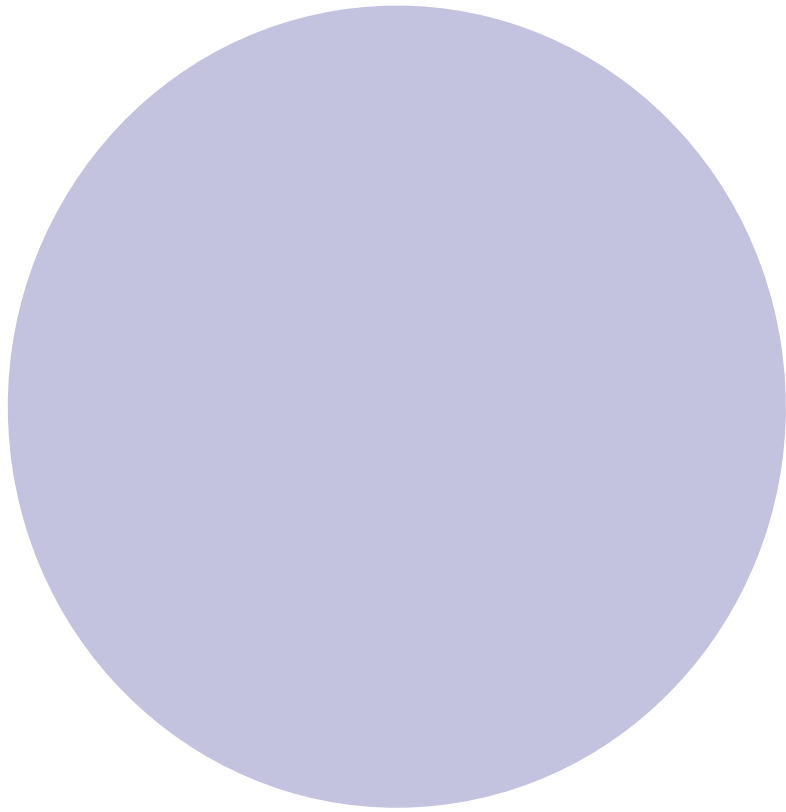
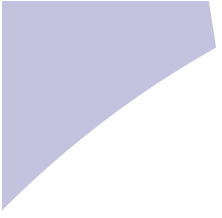
En ..... a ..... de ..... de 200 .....

Firma del solicitante

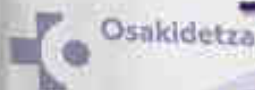
*Este documento deberá ser remitido por la UBP al Servicio de Prevención Corporativo.*







Jokatzeke protokoloa



Osakidetza

# Indarkeria lanean

Lan osasuna:  
*"helburu partekatua"*



Osakidetza



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

OSASUN SAILA  
DEPARTAMENTO DE SANIDAD

EDIZIOA: 1. 2007ko Azaroa

ALE-KOPURUA: 3.000  
© Osakidetza  
Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa

INTERNET: [www.osanet.net](http://www.osanet.net)

E-MAIL: [coordinacion@osakidetza.net](mailto:coordinacion@osakidetza.net)

ISBN: 10-978-84-89342-80-6

LEGE-GORDAILUA: BI-3459-07

ARGITARATZAILEA: Osakidetza  
Araba, 45  
01006 Vitoria-Gasteiz

PSP: 6 Euro (BEZ barne)

## AURKEZPENA

Lantokiko indarkeria gertakari soziala da, azken bolada honetan garrantzia handia hartzen ari dena zenbait lan-eremutan.

Gure eremuan, arlo sanitaria jotzen duten herritarrek badituzte eskubide eta betebeharrak batzuk. Horien artean aipatu behar da zerbitzuak egoki erabiltzea, profesionalenganako errespetua eta euren jardueretikiko konfiantza erakusten dituen giro batean. Hain zuzen ere, pertsonenganako errespetu hori oinarritzeko zutabe bat da Osakidetzaren jardueran.

Hala ere, herritar eta profesionalen arteko harremanak konplexuak direnez gero, batzuetan erabiltzaile, euren senide edo laguntzaileen erasoak gertatzen dira, Osakidetzako langileei zuzendutako ahozko eraso edo eraso fisiko gisa ager daitezkeenak.

Egoera horrek zenbait eragin sortzen ditu profesional erasotuen osasunean, gertatukoaren larritasunaren arabera, izugarritzako kezka sortzen duena Osakidetzako Zuzendaritzan. Horregatik, neurri batzuk hartu dira egoera horiek kontrolatu eta prebenitzeko.

Zoritxarreko eraso horiek saihesteko edo, gutxienez, ahalik eta gehien gutxitzeko, horien eraginpeko lan-arlo desberdinetan ezartzen ari diren alderdi tekniko eta antolakuntzakoez gainera, dokumentu honetan jasotzen dira, batetik, Prebentzioko / Lan Osasuneko Zerbitzuari eraso berri emateko protokoloa eta, bestetik, orientabide juridikorako gida bat, langileei azaltzeko salaketa egiteko orduan zeintzuk diren eman beharreko urratsak.

Jakinarazi eta jokatzeko sistema horrekin zorroztasunez aztertu nahi dugu egoera horiek zergatik eta nola gertatzen diren gure zentroetan, horrela, diagnostiko progresibo baten ondorioz, aipatutako egoerak saihesteko behar diren neurriak eraginkorrenak hartu ahal izateko.

Azkenik, erabaki egin da langileei Osakidetzako Aholkularitza Juridikoaren laguntza eskaintzea auzitara jotzeko, arazo hau jasaten duten langileek erakundearen babesa eta hurbiltasuna izan ditzaten. Horretarako, Erasoen Jarraipen Batzorde bat eratu da, gertatzen diren erasoak aztertu eta egoki irizten dituen neurri osagarriak hartzea proposatuko dituen.

Gloria Quesada Menéndez  
*Zuzendari Nagusia*

## AURKIBIDEA

<b>Sarrera</b> .....	<b>7</b>
<b>Helburua</b> .....	<b>8</b>
<b>Definizioak</b> .....	<b>8</b>
<b>Lan-sailkapena</b> .....	<b>9</b>
<b>Jokatzeko prozedura</b> .....	<b>10</b>
Erasoa jasan duen langilearen jokaera .....	10
Ondoko arduradunaren jokaera .....	12
Prebentzioko Oinarrizko Unitatearen jokaera .....	14
Zuzendaritza-taldearen jokaera .....	16
Legezko aholkularitza eta/edo laguntza .....	18
Erasoen Jarraipen Batzordea .....	19
<b>Erreferentzia bibliografikoak</b> .....	<b>21</b>
<b>Eranskinak</b> .....	<b>22</b>
I. eranskina: Istripuak jakinarazteko erregistroa .....	22
II. eranskina: Orientabide juridikoari buruzko informazio-eskabidea .....	23



## SARRERA

Laneko indarkeria areagotzen ari da azken urteotan eta, gainera, gero eta arreta gehiago eskaintzen zaio langileen osasun eta segurtasunerako izan dezakeen arriskuarengatik. Lan Baldintzen 3. Inkesta Europarraren arabera (2000. urtea), lanean dauden langileen %6k dio bere lanean indarkeria fisikoa jasan duela azken hamabi hilabeteotan, eta %15ek, berriz, beldurrarazte-egoerak jasan dituela.

Arlo sanitarioan, batez ere eremu psikiatrikoan, horrelako egoerak gertatzen ari dira, Prebentzio Zerbitzuari jakinarazten zaizkionak eta bertan jasotzen direnak; hala ere, jakinarazte hori ez da sistematikoa. Aldi berean, badira lan sanitarioko beste eremu batzuk zeinetan langileek arrisku horiek jasan ditzaketen, esate baterako, larrialdietako langileak, bezeroen atentzioa, etxeko deiak eta jasota geratzen ez diren beste egoera batzuk.

Egoera horiek behar bezala ezagutzeko eta behar diren neurri prebentiboak hartzeko, dokumentu honetan garatzen den jokatzeko protokolo-gida bat behar da.



## HELBURUA

- ✓ Laneko indarkeria-egoerak identifikatu eta zenbatzea.
- ✓ Gorabeheren eta istripuen lan-sailkapena.
- ✓ Dagozkion neurri zuzentzaileak hartzea indarkeria-gertaera berriak saihesteko edo, ezin badira saihestu, langileengan izaten duten eragin negatiboa gutxitzeko .
- ✓ Legezko aholkularitza.

## DEFINIZIOAK

- ✓ **Eraso fisikoa:** Lanean dagoela langile batek jasaten duen indarkeria fisikoa, lesioa eragiten duena edo ez.
- ✓ **Ahozko eraso eta mehatxuzko jarrerak:** Beldurrarazteko ekintza, langilearen, bere senideen edo bere ondasunen integritate fisikorako arriskua ekar dezakeena.
- ✓ **Laneko indarkeriaren beste egoera batzuk:** Langile bat edo batzuen segurtasun edo osasunerako arriskua ekar dezaketen egoera guztiak hartu beharko dira kontuan.

## LAN-SAILKAPENA

Egoerak honela sailkatuko dira:

- ✓ **Gorabehera:** Eraso txikiak edo indarkeriako beste egoera batzuk, lesio fisikorik eragiten ez dutenak, ezta langilearen esfera psikologikoan ondoriorik ere.
- ✓ **Istripua baxarik gabe:** Lesio fisikoak eta/edo langilearen esfera psikologikoan ondorioak eragiten dituzten erasoak edo indarkeriako beste egoera batzuk, eguneroko lana egitea eragozten ez dutenak.
- ✓ **Baja eragiten duen istripua:**
  - Min fisikoa sortzen duten erasoak edo indarkeriako beste egoera batzuk: eguneroko lana egitea eragozten dutenak.
  - Min psikologikoa sortzen duten erasoak edo indarkeriako beste egoera batzuk: langileak adierazten duenean esfera psikikoan ondorio garrantzitsuak izan dituela eta mediku arduradunaren iritziz ezin badu eguneroko lanean jarraitu.

## JOKATZEKO PROZEDURA

### ► Eraso jasan duen langilearen jokaera

- ✓ Eraso ahalik eta azkarren jakinarazi ondoko arduradunari.
- ✓ Asistentzia medikoa behar izanez gero, dagokion Prebentzioko Oinarrizko Unitatera jo. Asistentzia Prebentzioko Oinarrizko Unitatetik kanpo, zentroan bertan edo Osakidetzako beste edozein zentrotan jasotzen bada, asistentziaren arrazoiak eta adierazitako lesioak azaltzen dituen txosten medikoa eskatu.
- ✓ Istripuak Jakinarazteko Erregistroa (I. ERANSKINA) betetzen lagundu, ondoko arduradunak, istripua jasan duen langileak eta lekukoek, baldin badaude, sinatu behar dutena.
- ✓ Ondoko arduradunarekin batera ahalik eta zehatzena izan behar den txostena sinatu, egoeraren datuak, ikusitako gertaerak edo lekukoek adierazpenak jaso behar dituenak.
- ✓ Polizian dagokion salaketa jartzea aztertu.

## GOGORATU

### LANGILE ERASOTUA

Zer egin behar dut?

- ✍ Laguntza eskatu.
- ✍ Eraso ondoko arduradunari jakinarazi.
- ✍ Prebentzioko Oinarrizko Unitatera jo.
- ✍ Asistentzia sanitarioa jasotzeaz gain, orientabide juridikorako gida bat emango didate.
- ✍ Asistentzia sanitarioa beste leku batean jaso badut (mutua, larrialdiak), txosten medikoa eskatu.
- ✍ Ondoko arduradunarekin batera erasoak jakinarazteko erregistroa bete.
- ✍ Gertatutakoari buruzko kontaketa zehatza egiten lagundu.
- ✍ Egokitzat jotzen dudana erabaki, neurri juridikoak hartzeari dagokionez (salaketa jartzea...).

## JOKATZEKO PROZEDURA

### ► **Ondoko arduradunaren** jokaera

- ✓ Erasoja jasan duen langilerari laguntza eman.
- ✓ Istripuak Jakinarazteko Erregistroa (I. ERANSKINA) bete, ondoko arduradunak, istripua jasan duen langileak eta lekukoek, baldin badaude, sinatu behar dutena
- ✓ Erasoja jasan duen langilearekin batera ahalik eta zehatzena izan behar den txostena sinatu, egoeraren datuak eta ikusitako gertaerak edo egindako adierazpenak jaso behar dituen. Txosten hori ahalik eta azkarren bidali Prebentzioko Oinarrizko Unitatera eta Gerentziara, ahal bada gertaeraren egun berean.
- ✓ Gerentziari lagundu egin beharreko guztietan.

## GOGORATU

### ONDOKO ARDURADUNA

#### Jokaera

- ✍ Langileari **laguntza** ematen dio.
- ✍ Langilearekin batera joaten da Prebentzioko Oinarrizko Unitatera.
- ✍ Langilearekin batera **erasoak jakinarazteko erregistroa bete** eta Prebentzioko Oinarrizko Unitatera bidaltzen du (ikus I. Eranskina).
- ✍ Gertatutakoari buruzko **kontaketa zehatza** egiten du, langilearekin batera, eta Prebentzioko Oinarrizko Unitatera bidaltzen du.
- ✍ Gerentziari gertatukoaren **berri** ematen dio.

## JOKATZEKO PROZEDURA

### ► **Prebentzioko Oinarrizko Unitatearen** jokaera

- ✓ Hala eskatzen duten langile erasotu guztiei laguntza eman.
- ✓ Lan-sailkapenaren arabera gertaera aztertu eta eraso gorabehera edo istripuztat jo, gertatutakoa eta ondorioak kontuan hartuta eta ondoko arduradunaren eta langile erasotuaren iritzia ezagutu ostean.
- ✓ Adierazitako egoera ikertu istripuak ikertzeko prozedurari jarraituz.
- ✓ Erasoa erregistratu eta jakinarazi, lan-istripuztat jotzen bada.
- ✓ Dagozkion neurri zuzentzaileak proposatu eta neurri horiek hartzen lagundu.
- ✓ Lanean gertatzen diren erasoak eta indarkeriako egoerak Segurtasun eta Osasuneko Batzordeei jakinarazi.

## GOGORATU

### PREBENTZIOKO OINARRIZKO UNITATEA

Jokaera

- ✍ Erasoak jasan duen langileari laguntzen dio.
- ✍ Asistentzia sanitarioa ematen du.
- ✍ Langileari orientabide juridikorako gida ematen dio.
- ✍ Erasoak laneko gorabehera edo istripuztat jotzen du, gertatutakoa eta jasotako txostenak kontuan hartuta.
- ✍ Erasoak erregistratu eta jakinarazten du.
- ✍ Gertatutakoa ikertzen du.
- ✍ Dagozkion neurri zuzentzaileak hartzea proposatzen du.
- ✍ Gertaeren berri ematen du Segurtasun eta Osasuneko Batzordean.



## JOKATZEKO PROZEDURA

### ► **Zuzendaritza-taldearen** jokaera

- ✓ Eraso jasane duen langileari berehala lagundu.
- ✓ Gertatutakoa ikertzetik eragiten diren neurri zuzentzaile espezifikoak hartu.
- ✓ Langile erasotuari burutu diren jardueren berri eman.
- ✓ Hala badagokio, ikerketaren emaitzen berri eman zerbitzu eta/edo zentroko gainontzeko langileei.

## GOGORATU

### ZUZENDARITZA-TALDEA

Jokaera

- ✍ Langileari laguntza ematen dio.
- ✍ Gertaera ikertzeko txostenetik eratortzen diren neurri zuzentzaileak hartzen ditu.
- ✍ Langile erasotuari burutu diren jardueren berri ematen dio.
- ✍ Hala badagokio, ikerketaren emaitzen berri ematen die zerbitzu eta/edo zentroko gainontzeko langileei.

## JOKATZEKO PROZEDURA

### ► Legezko aholkularitza eta/edo laguntza

- ✓ Eraso jasaten duten langile guztiei **Orientabide Juridikorako Gida** emango zaie. Bertan azaltzen dira lege-demanda bat jartzeko jarraitu ahal dituzten aukerak eta, era berean, erabakiak hartzeko laguntza-dokumentu gisa ezartzen da.
- ✓ Eraso jasan duen langileak salaketa egitea erabakitzen badu edo lege-informazio osagarria eskatzen badu salaketa egingo duen erabakitzeko, eskabide-idazki bat aurkeztu beharko du Prebentzioko Oinarrizko Unitatean edo dagokion zuzendaritzan (ikus II. eranskina).
- ✓ Idazki hau Prebentzioko Zerbitzu Korporatibora bidaliko da, **Aholkularitza Juridikora** bidaliko duena, eta handik **harremanetan** jarriko dira langilearekin.
- ✓ Gertatutakoa aztertuta, Aholkularitza Juridikoak **langilea orientatuko du**, auzitara jotzea egokia den ala ez erabakitzen laguntzeko.

## JOKATZEKO PROZEDURA

### ► Erasoen Jarraipen Batzorde Teknikoa

- ✓ Osakidetzan *Erasoen Jarraipen Batzorde Teknikoa* eratu da. Batzordea kide hauek osatzen dute: Osakidetzako Giza Baliabideetako zuzendaria, batzordeburua dena; Osakidetzako Aholkularitza Juridikoko zuzendariordea, idazkari gisa; baita Giza Baliabideetako zuzendariordea, Prebentzio Zerbitziburua, Prebentzio Zerbitzuko Psikosozialen teknikaria eta Osakidetzako Ospitalez Kanpoko Osasun Mentaleko arduraduna ere, horiek guztiak batzordekideak direlarik.
- ✓ Horren funtzionamendua Osakidetzako Administrazio Kontseiluaren Erabaki baten bidez ezarri da.
- ✓ Osakidetzako Aholkularitza Juridikoko Zuzendariordetzak bere gain hartuko du, kasuaren arabera Batzorde Teknikoak hala erabakitzen duenean, lanpostuko funtzioak betetzean erasoak jasan duten Ente Publikoko langileen asistentzia juridikoa, bai salaketa edo kereila jartzean langileari lagunduz, bai epaitegietan auziaren lege-defentsa bere gain hartuz.

## ► Batzorde Teknikoaren **EGINKIZUNAK**

- ✓ Zuzendaritzari aholkuak ematea, Osakidetzako langileek jasandako erasoei dagokienez.
- ✓ Zerbitzu-erakunde guztientzako aholkularitza, Osakidetzako langileek jasandako erasoei dagokienez, gai horren inguruko jarduerak koordinatuz.
- ✓ Etorkizunean ezarriko diren ildo estrategikoetan parte hartzea, Osakidetzako langileek jasandako erasoei dagokionez.
- ✓ Egingo diren protokoloak onartzea, erasoen gainean egingo diren auditoria-txostenak berraztertzea, eta protokolo horietan ezarritako funtzionamendu zuzenaren egiaztapena berraztertzea.
- ✓ Zerbitzu-erakundeei modu larrian eragiten dieten gorabeheren azalpen-txostenak aztertzea, baita gai horren inguruan zehazten diren planen jarraipena egitea ere.
- ✓ Gorabeherak baloratu eta aztertzea, hala badagokio, auzibidetik tramitatzeko.

## ERREFERENTZIA BIBLIOGRAFIKOAK

- ✓ 31/1995 Legea, lan-arriskuak prebenitzekoa.
- ✓ Prebentzioko 489. ohar teknikoa: *Violencia en el Lugar de Trabajo*.
- ✓ European Foundation for the improvement of living and working conditions: *Lan baldintzen 3. inkesta europarra* (2000. urtea).
- ✓ Lan-baldintzen V. inkesta nazionala.
- ✓ Velazquez Fernandez, Manuel. *Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo*. Ediciones Gestión 2000. Bartzelona, 2005.
- ✓ *Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de salud*. Lanaren Nazioarteko Erakundea. LANE. Erizaintzako Nazioarteko Kontseilua, Ginebra 2002.

# I. ERANSKINA

## ERASOAK JAKINARAZTEKO ERREGISTROA

Izen-abizenak: .....

Jaiotze-data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ N.A.N.: ..... Lan-kategoria: ..... Antzintasuna: .....

Zentroa: ..... Ohiko lanpostua: ..... Txanda: Finkoa Txandakakoa

Gorabeheraren data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Asteko eguna: ..... Eguneko ordua: ..... Laneko ordua: .....

Gorabeheraren lekua: ..... Ohiko lantokia: Bai Ez

1. lekukoa: ..... 2. lekukoa: .....

Sinadura: ..... Sinadura: .....

Gertatutakoaren deskribapena: .....

.....

.....

Zure ustez, zeintzuk dira gertatutakoaren arrazoiak? .....

.....

.....

Ondoko arduradunak proposatutako neurri zuzentzaileak berriro ez gertatzeko: .....

.....

.....

Ondoko arduraduna: ..... Sinadura: ..... Data: .....

Langilea: ..... Sinadura: ..... Data: .....

OHARRAK: .....

.....

.....

*Ematen dizkiguzun datuak isilpekotasun handienaz tratatuko dira. Datu horien helburu bakarra da langileek erasoak jasotzeko arriskurik handiena duten lekuak tratatzea, horrela segurtasun neurriak areagotzeko, langileei aholkatzeko eta iritzi publikoa sentsibilizatzeko.*

*Datu pertsonalak babestekoa den 15/1999 Lege Organikoak ezarritakoaren arabera, datuetan sartu, zuzendu, ezabatu eta datuen aurka egiteko eskubidea erabil dezakezu. Inprimaki hau betetzeak berarekin dakar beren beregi baimena ematen duzula zure datuak tratatu eta uzteko, gorago adierazitako helburuaren arabera.*

## II. ERANSKINA

### ORIENTABIDE JURIDIKOARI BURUZKO INFORMAZIO-ESKABIDEA

Izen-abizenak: .....

N.A.N.: ..... Lan-kategoria: .....

Zentroa: .....

ESKATZEN DIO:

Osakidetzako Aholkularitza Juridikoari lege-informazio osagarria, salaketa egingo duen baloratzeko.

..... ko Prebentzioko Oinarrizko Unitatean aurkeztua O.E. Preb. Oin. Unit.

..... (e)n, 20 ..... (e)ko ..... aren ..... (e)(a)n

Eskatzailearen sinadura

*Prebentzioko Oinarrizko Unitateak dokumentu hau bidali beharko dio Prebentzioko Zerbitzu Korporatiboari.*