

Haurrak eta nerabeak Euskal Autonomia Erkidegoan aisia hezigarriaren eta astialdiaren eremuan babesteko protokoloa



2026

Aurkibidea

1 Printzipioen deklarazioa.....	3
2 Aplikazio-eremua.....	7
3 Aplikatu beharreko araudia.....	8
4 Kontzeptu-esparrua.....	11
5 Prebentzio neurriak.....	15
5.1 Arriskuen prebentziorako mapa eta plana.....	16
5.2 Jokabide-kodeak.....	18
5.3 Prestakuntza.....	19
5.4 Babesaren arloko ordezkariaren figura.....	20
6 Jarduteko prozedurak.....	21
7 Protokoloaren ebaluazioa eta jarraipena.....	30
8 Komunikazioa-Hedapena.....	30
9 Eranskinak.....	34
9.1 Arriskuen prebentziorako mapa eta plana.....	34
9.2 Jokabide-kodearen eredua.....	39
9.3 Fluxugrama.....	44
9.4 Gorabeherak komunikatzeko edo erregistratzeko eredu.....	46
9.5 Babesaren arloko ordezkaria izendatzea.....	49
9.6 Baliabideak.....	50

1 Printzipioen deklarazioa

Instituzio publikoen erantzukizuna da aktiboki laguntzea haurren eta nerabeen ongizatea, babesa eta garapen integrala bermatuko dituen gizartea eraikitzen.

Euskal administrazio publikoek, haurren eta nerabeen eskubideen arloko obligazioen titular izanik, indarrean dagoen legeria eta haurrak nahiz nerabeak babesteko eta defendatzeko araudia eta gomendioak bete eta betearazi behar dituzte. Era berean, konpromiso irmoa eta iraunkorra hartu behar dute adingabeen babesa politika publikoen ardatz nagusia eta zeharkakoa izango dela bermatzeko, bereziki eguneroko bizitzan eta garapenean zuzenean eragiten duten eremuetan, hala nola aisia hezigarriko espazioetan.

Esparru horretan kokatzen da haurrak eta nerabeak aisia hezigarriaren eremuan babesteko protokolo hau, honako oinarri hauek eutsita:

- **Eskubide guztiak:** EAEko Haur eta Nerabeei buruzko otsailaren 15eko 2/2024 Legearekin bat etorriz, protokoloak eskubide osoko subjektutzat jotzen ditu adingabeak, eta protagonismo handiagoa ematen die. Beraz, eragile aktibo eta parte-hartzaile gisa aitortzea sustatzen da, iritziak emateko, entzunak izateko eta dagozkien gaitan eraginkortasunez parte hartzeko gaitasuna dutelarik, bai familian, bai komunitatean eta gizartean.
- **Prebentzioa:** protokoloak ingurune seguruak sortzearen eta finkatzearen aldeko apustua egiten du, indarkeriaren egiturazko eta harremanetako kausei helduz. Sustapen eta prebentzio integralera bideratuta dago, sentsibilizaziorako, antzemate goiztiarrerako, jarduketarako eta erreparaziorako neurrien bidez. Epe luzerako ikuspegi bat bilatuz, ekintzen iraunkortasuna bermatzeko eta haurren eta nerabeen bigarren mailako biktimizazioa ekiditeko.
- **Zeharkakotasuna:** ikuspegi holistiko batetik, haurren eta nerabeen eskubide guztiak beren bizitzako esparru guztietan benetan baliatzen direla bermatzen da. Protokoloak esku-hartze integrala eta koordinatua sustatzen du, kontuan hartuta garapen pertsonalaren, sozialaren, hezitzailearen eta emozionalaren dimentsioak.
- **Inklusioa:** protokoloak aniztasuna aitortzen eta balioesten du ikuspegi zabal batetik, eta aintzat hartzen ditu egokiro artatu ezean garapen pertsonalean edo sozialean berdintasun-falta eta diskriminazio-, bazterkeria- edo blokeo-egoerak

sortu ditzaketen elementuak (adina, desgaitasuna, kultura-taldea, egoera sozioekonomikoa, generoa, sexu-orientazioa eta beste batzuk).

Haur eta nerabe bakoitzaren garapenaren ezaugarri bereziak artatzen dira, eta haien beharrian espezifikoetarako erantzun egokiak bermatzen dira. Ikuspegi interseksionaletik abiatuta, askotariko diskriminazio moduak nola gurutzatzen diren aitortzen da, eta estereotipoak ezabatzea eta harreman berdinzaleak eraikitzea sustatzen da.

Era berean, esku-hartzeak kontuan hartuko du familia-errealitateetan dagoen aniztasuna, eta askotariko familia-ereduak eta gizartean dauden sorkuntza, filiazio, hazkuntza eta zaintza moduak aitortuko ditu. Ildo beretik, erreferentziazko familia-eredu bakarretik abiatzen diren ikuspegiak saihestuko dira, haur eta nerabe guztienganako eta haien familia-testuinguruekiko begirada inklusiboa eta errespetuzkoa bermatuta, familia-errealiterik ez dadin ikusezin bihurtu, zalantzan jarri edo modu desberdinean tratatu.

- **Genero indarkeria:** modu transbertsalean txertatzen da protokoloaren fase guztietan, diseinuan, inplementazioan eta ebaluazioan, eta haurtzaroan zein nerabezaroan ere eragiten duten indarkeria modu espezifikoak, generoarekin lotutakoak, ezagutzen dira. Orobat, lehendik zeuden protokoloekin artikulatzea beharrezkoa dela xedatu da, eta hizkera nahiz irudi ez-sexisten erabilera bermatzen da, komunikazio- eta lan-espazio inklusiboak eta errespetuzkoak sustatuta.
- **Pertsonengan arreta jartzea:** aisia hezigarriko programak eta jarduerak partaidetza izango duten arreta integraleko eta pertsonalizatuko eredu batetik garatuko dira, helburuko haurren eta nerabeen beharrianetan, gaitasunetan eta eskubideak ardatz hartuta.
- **Erantzukizun publikoa:** Eusko Jaurlaritzak, aldundiek eta udalek beren gain hartzen dute haur eta nerabe guztien eskubideak benetan baliatzearen bermatzaile gisa daukaten erantzukizuna, protokoloaren garapena bultzatuz eta aisia hezigarrian lan egiten duten erakunde eta eragileei lagunduz, elkarlanaren, koordinazioaren eta akonpainamendu instituzionalaren bidez.
- **Gurasotasun positiboa:** protokoloaren arabera, garrantzitsua da haurren interes gorenean oinarritutako guraso-jardunbideak sustatzea eta aitortzea, ingurune afektiboetan, seguruetan eta indarkeriarik gabekoetan garatu daitezkeen. Ingurune horiek barnean bilduko dituzte garapen pertsonal, sozial eta emozional osorako beharrezkoak diren aitortza, orientazioa, akonpainamendua eta eskubideetan nahiz erantzukizunetan oinarritutako hezkuntza.
- **Deskonexio digitala:** aisia hezigarriko eta astialdiko jarduerak desconexio digitaleko espazio gisa eratuko dira ahal izanez gero, eta modu orokorrean

mugatuko dute gailu elektroniko pertsonalen erabilera. Lehentasuna emango zaie zuzeneko interakzio sozialari, parte-hartzeari, bizikidetzari eta jokoari, bai eta natura- eta komunitate-ingurunearekin kontaktuan egoteari ere. Hala, deskonexio digitaleko inguruneak faboratuko dira, ongizatera, osasun mentalera, atsedeen teknologikora eta parte-hartzaileen garapen integralera bideratuta, bereziki gaua igarotzeko jardueretan.

Printzipio gidariak

Haurrak eta nerabeak babesteko protokolo hau aisia hezigarriko espazioetan egiten diren jarduketara, erabaki eta lan modu guztietan egon behar duten printzipio batzuetan oinarritzen da:

1. Adingabearen interes nagusia.

Haur edo nerabe bati eragiten dion edozein egoeratan, garrantzitsuena haren ongizatea eta babesa izango da beti.

Erabaki eta jarduketara guztiak pentsatu beharko dira kontuan hartuta zeintzuk diren eskubide guztiak errespetatzeko beharrian eta erantzun egokienak, haien garapen integralari mesede eginez.

Gertatu daiteke adingabearen interes gorena ez etortzea bat une horretan hark adierazi duen borondatearekin. Alabaina, haren ongizate integrala eta eskubideen bermea kontuan hartuta jardungo da beti.

2. Koordinazioa eta sareko lana.

Haurrak eta nerabeak babestea eta tratu ona ematea amankomuneko erantzukizuna da. Eta diziplina anitzeko eta diziplinarterako lana egotea zainduko da, koordinazioa eta sareko lana bermatu dadin administrazio publikoen, aisia hezigarriko entitateen nahiz profesionalen, familien eta hurrei eta nerabeei konpainia egiten dieten beste eragile batzuen artean.

Sareko lanak aukera ematen du arrisku-egoerak hobeto prebenitzeko, balizko indarkeria-kasuak lehenago antzemateko eta, beharrezkoa denean, erantzun egokiagoak eta osoagoak emateko. Tratu onari buruzko ikuspegi komuna emanda eta horri laguntzeko baliabideak partekatuta.

3. Haurren eta nerabeen parte-hartzea eta protagonismoa.

Adingabeak ez dira soilik babestu beharreko pertsonak, gizarteko kide aktiboak ere baitira eta ahots propioa baitute. Informazio egokia eta ulergarria jasotzeko eskubidea daukate, beren adinari, gaitasunei, heldutasun-mailari eta bilakaera-uneari egokituia. Eskubidea dute beren ideiak taxutzeko eta adierazteko, pentsamendu kritikoa garatuz; entzunak izateko, eta beren iritzia errespetatua eta kontuan hartua izan dadin eragiten dieten erabakietan.

Indarkeria prebenitzeko eta horren aurrean jarduteko planak prestatzeko eta garatzeko fasean parte hartu behar dute. Plan horiek pertsonak entzunez, informazioa sozializatuz, hizkera egokituz eta konfiantzaz adierazteko espazio seguruak eta irisgarriak sortuz lortuko dira.

4. Haurren eta nerabeen babes integrala eta tratu ona.

Haur eta nerabe guztiek daukate ingurune seguruetan hazteko eskubidea, edozein indarkeria motatatik babestuta, errespetatuta eta libre sentitzeko.

Tratu onak printzipio hauek sustatzen ditu aktiboki: elkarrenganako errespetua, gizakiaren duintasuna, bizikidetza demokratikoa, gatazken konponbide baketsua, legeak berdin babesteko eskubidea, aukera-berdintasuna eta debekua haur eta nerabeak diskriminatzeko.

5. Efikazia eta argitasuna erantzunean.

Adingabeekin lan egiten duten edo ohiko harremana duten pertsona guztiek ezagutu beharko dute protokolo hori, eta jakin beharko dute nola jokatu indarkeria-egoeraren edo -susmoaren aurrean, bai adingabe biktimekin, bai biktimagileekin.

Jarduketa horiek azkarrek, proportzionatuak eta kasu bakoitzerako egokiak izan beharko dute, adingabeari kalte edo ondoeza gehiago eragitea eragotzita, eta bigarren mailako biktimizazioa eta/edo kalte psikologiko erantsiak saihestu beharko dira erantzun akastun baten zioz. Beti modu koordinatuan eta arduratsuan jardungo da.

6. Komunikazioa eta jakinarazpena.

Bai herritarrek, oro har, eta bai haurrekin eta nerabeekin lan egiten duten profesionalek, arrisku- edo indarkeria-egoerak jakinarazi behar dituzte.

Horretarako, prestakuntza, sentsibilizazioa eta beldurrik gabe eta bermeekin komunikatzea eta jakinaraztea erraztuko duten kanal argiak eta irisgarriak sustatuko dira.

7. Konfidentzialtasuna eta datuen babesa.

Indarkeria-egoerekin lotutako informazio oro konfidentzialtasun osoz tratatuko da, eta behar bezala erregistratuko da, datuak babesteko araudia errespetatuz.

Zuzeneko erantzukizuna duten pertsonak bakarrik sartu ahal izango dira esku-hartzean.

Inplikaturako pertsonen nortasuna babestuko da, batez ere haurrarena edo nerabearena, bai eta haren familia- eta gizarte-ingurunearena ere.

8. Sentsibilizazioa eta prestakuntza.

Indarkeria prebenitzeko eta tratatu ona bermatzeko asmoz, funtsezkoa da inplikaturako pertsonak prestatuta eta sentsibilizatuta egotea. Gauzak horrela, protokolo honek apustua egiten du tratatu onari, indarkeria antzemateari eta haurrei nahiz nerabeei arreta egokia emateari buruzko etengabeko prestakuntzaren alde, pertsona guztiek nola jokatu eta, beharrezkoa denean, norengana jo badakitela ziurtatuta.

2 Aplikazio-eremua

Aisia hezigarritzat hartzen da garapen integralari laguntzen dioten aisialdiko jardueren multzoa; jarduera horiek pertsona adingabeak parte hartzeko ohituretan, ingurumenaren errespetuan edo konpromisorako, elkartasunerako eta gizarte-inklusioreko balioetan heziko dituzte, eta pertsona adingabeei berdinen arteko harremanak eta gizarte-gaitasuneko trebetasunez jabetzen lagunduko diete (2/2024 Legea, otsailaren 15ekoa, EAEko Haur eta Nerabeei buruzkoa).

Aisia hezigarria edo astialdia euskal haurren, nerabeen eta gazteen eskubide gisa aitortuta dago, eta astialdiko hezkuntza, berriz, aisia hezigarriako eskubidea eta gainerako eskubideak bultzatzeko tresna soziohezitzaile gisa.

Astialdi hezigarria espazio/denbora garrantzitsua da, hainbat eratako proiektu ugariz osatua, bizitzatik eta bizitzarako ikasteko: harremanak ezartzeko, proiektuak sortzeko, balioak esperimentatzeko, bizipen esanguratsuak biltzeko, gaitasunak eskuratzeko, hiritartasuna eraikitzeko eta abarrerako (Astialdi

Hezigarria Sustatzeko 2030erako Euskal Estrategia. IV. puntuaren aurkezpena).

Aisia hezigarria, astialdi hezigarria, eremu bereziki garrantzitsua da haurren eta nerabeen bizitzan, bertan igarotzen baitute denboraren zati handi bat. Haien garapen pertsonala, soziala eta emozionala hauspotzeko ahalmen handia daukaten espazioak dira, eta, beraz, funtsezkoa da sortzen diren harremanak eta dinamikak ere positiboak, errespetuzkoak eta seguruak izatea.

Aisia hezigarriko espazioetan, adingabeak eroso sentitzen dira, konfiantzan, eta askatasunez ireki eta mintzatu daitezkeela sentitzen dute. Bizipenak partekatzeko, beren burua eta besteenak zaintzen ikasteko eta hazkuntza-prozesuan eragin nabarmena duten lotura pertsonalak eta afektiboak eraikitzeko espazioak.

Espazio horiek askotariko formak eta ezaugarriak dituzte, eta garrantzitsua da aniztasun hori kontuan hartzea esku hartzerakoan, errealitate bakoitzari erantzun egokiak emateko eta aisia hezigarriko espazio guztiak bertan parte hartzen dutenentzako ingurune seguru bilakatuko direla bermatzeko.

Euskal administrazio publikoek protokolo hau prestatu dute erreferentziazkoa izan dadin aisia hezigarriaren eta astialdiaren eremuan lan egiten duten eragile guztientzat, ingurune seguruak sortzeko, indarkeria prebenitzeko eta antzemateko, eta kasu horien aurrean erantzun eraginkorra emateko.

3 Aplikatu beharreko araudia

Haurren eta nerabeen kontrako indarkeria desagerrarazteko estrategiak gogorarazten du haurrenganako eta nerabeenganako indarkeriaren aurkako borroka aginduzkoa dela giza eskubideen aldetik. Haien eskubideak sustatzeak eta babesteak haien giza duintasuna eta osotasun fisikoa, psikologikoa eta emozionala bermatzea eskatzen du.

Gaur egun, arau- eta estrategia-esparru zabala dago autonomia-erkidegoan, estatuan, Europan eta nazioartean, haurren eta nerabeen eskubideak babestera eta bermatzera bideratuta, eta protokoloa honako arau eta estrategia hauek erreferentziazat hartuta garatu da, besteak beste:

- **Haurren Eskubideei buruzko Konbentzioa**, 1989.

Haurrak eta nerabeak eskubideen titular gisa aitortzen ditu, eta estatuen betebeharrak begira dago, eskubide horiek haurrek baliatu ahal izango dituztela eta estatu bakoitzak zein gainontzeko pertsonak errespetatu egingo dituztela bermatzeko.

<https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-child>

- **Haurrak eta nerabeak indarkeriatik babesteko Lege Organikoa, 2021.**

Paradigma-aldaketa bat sartzen du: prebentzioari, antzemate goiztiarrari, jarduketari eta erreparazioari modu integralean heltzea. Aldaketa ugari proposatzen ditu haurrak eta nerabeak indarkeriaren aurrean hobeto babesteko.

https://www.boe.es/boe_euskera/dias/2021/06/05/pdfs/BOE-A-2021-9347-E.pdf
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2021-9347>

- **Haurren eta nerabeen aurkako indarkeria desagerrarazteko estrategia** (Estatuko Gobernua, 2022).

Haurren eta nerabeen giza eskubideak betetzen eta baliatzen direla bermatzea du jomuga. Indarkeria mota guztiak prebenitzeko lana indartzera lehiatzen da, bai eta antzemate-lanak hobetzera, goiz esku hartzera (ikuspegi integraletik eta diziplina anitzekotik) eta eragileen arteko elkarlana eta kooperazioa sendotzen laguntzera ere.

<https://www.juventudeinfancia.gob.es/eu/haurtzaroa/planes-estrategicos/estrategia-erradicacion-violencia-contra-infancia-adolescencia>

- **Haurren eta nerabeen kontrako indarkeriari aurre egiteko euskal estrategia** (Eusko Jaurlaritza, 2022-2025).

Haurrak eta nerabeak indarkeriatik babesteko Lege Organikoa gure autonomia-erkidegoan lurreratzea proposatzen du, lau lan-ardatzekin: eskubideak eta prebentzioa sustatzea, antzemate goiztiarra eta komunikazioa, arreta eta erreparazioa, eta elkarlana eta ezagutzaren kudeaketa.

<https://www.euskadi.eus/haur-eta-nerabeen-kontrako-indarkeriari-aurre-egiteko-euskal-estrategia-2022-2025/web01-a2zeukes/eu/>

- **EAEko Haur eta Nerabeei buruzko Legea** (Eusko Jaurlaritza, 2024).

Haurrekin eta nerabeekin lotutako politikak argitzen eta indartzen ditu, eta erabakien ardatzean haur eta nerabeen interes gorena kokatzen du. Horrela, ebazpen oro haien ongizatearen alde hartzen dela bermatzen da, haien segurtasuna eta erabateko garapena bermatuta, eta haien eskubideen babesa eta sustapena politika publiko guztien ardatz nagusi bihurtuta.

<https://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2024/02/2401066e.pdf>

- **2030 Agendako Garapen Jasangarrirako Helburuak** (GJH, 2030).

Haurren eta nerabeen eskubideen sustapena eta babesa zeharka txertatzen dute, haien ongizatea bermatzeko, desberdinkeriak murrizteko eta gizarte inklusiboagoetarantz aurrera egiteko neurriak hauspotuz, inor atzean ez uzteko printzipioaren pean.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

- **Europar Batasuneko haurren bermea**

Haur eta nerabe guztiek, bereziki kalteberatasun-egoeran daudenek, ezinbesteko zerbitzuak eraginkortasunez eta baldintza berdinetan eskuratzen dituztela ziurtatzea du helburu, hala nola haur-hezkuntza eta -zaintza, eskolaz kanpoko hezkuntza eta jarduerak, elikadura osasungarria, osasun-arreta eta etxebizitza egokia.

<https://www.consilium.europa.eu/es/infographics/european-child-guarantee/#:~:text=La%20Garant%C3%ADa%20Infantil%20Europea%20aporta,de%20pobreza%20o%20exclusi%C3%B3n%20social.>

- **Haurren eta Nerabeen Eskubideen Europako Estrategia eta Gizarte Eskubideen Europako Zutabearen Ekintza Plana**

Europar Batasunean haurren eskubideak sustatzeko eta babesteko esparru estrategiko bat ezartzen du, haurren pobrezia, gizarte-bazterkeria eta desberdinkerien aurkako borroka indartuz eta eskubideak eta aukerak berdintasun-baldintzetan eskuratzea bermatuz.

<https://op.europa.eu/webpub/empl/european-pillar-of-social-rights/es/>

- **Astialdi Hezigarria Sustatzeko 2030eko Euskal Estrategia.**

Aisia hezigarria haurren, nerabeen eta gazteen eskubide gisa onartzen du, eta astialdi hezigarria, aldiz, eskubideak bermatzeko tresna gisa. Astialdi hezigarriko taldeak eta sareak, boluntariora, begiraleen prestakuntza eta elkarlan publiko-soziala indartzea mahaigaineratzen du. Halaber, tokiko komunitate hezitzaileak bultzatzen ditu, bai eta aisia hezigarria gazteria-sistemarekin eta beste espazio soziohezitzaile batzuekin lotuko duen herrialde-proiektu bat ere.

https://www.euskadi.eus/contenidos/noticia/astialdia_sustatu/es_def/adjuntos/Educacio-n-Tiempo-libre-cas.pdf

- **EAEko Gazteriaren Legea (Eusko Jaurlaritza, 2022).**

Euskal administrazio publikoek urratsak eman behar dituzte aisia hezigarria haurren, nerabeen eta gazteen eskubide gisa aitortzeko. Horretarako, apurka-apurka indartu behar dute gazteria-sistemako baliabideen sarea, tartean sartzen direlarik aisia hezigarria eta astialdi hezigarria, eskubideak bermatzeko tresna direnez gero.

https://www.gazteaukera.euskadi.eus/contenidos/noticia/gazteriaren_legea/es_def/adjuntos/gazteria_legea_c.pdf

- **112/2026 Dekretua, ekainaren 30ekoa, aisia hezigarriari eta astialdiari buruzkoa (Eusko Jaurlaritza, 2026).**

Gazteriaren Legea garatu du, izapidetze elektronikoa sartu du, aisia hezigarriko eta astialdiko jarduerak antolatzeko prozedura sinplifikatu du, eta adingabeen segurtasunerako berme handiagoak eskatu ditu.

- **1/2013 Legegintzako Errege Dekretua, azaroaren 29koa, desgaitasuna duten pertsonen eskubideei eta haien gizarteratzeari buruzko Lege Orokorren testu bategina onetsi duena**

Desgaitasuna duten pertsonen eskubideei buruzko oinarrizko araudia bildu eta antolatu du, haien aukera-berdintasuna, autonomia pertsonala, bizitza independentea eta gizarteratzea bermatzeko.

Diskriminazio-egoerak prebenitzeko eta ezabatzeko neurriak ezarri ditu, bai eta inguruneetan, ondasunetan, zerbitzuetan, produktuetan, informazioan, komunikazioan eta administrazio publikoekiko harremanetan irisgarritasun unibertsala ziurtatzeko neurriak ere, eta hainbat printzipio jasota ditu, hala nola diseinu unibertsala, arrazoizko egokitzapenak, normalizazioa eta desgaitasunen bat duten pertsonen erabat parte-hartzea gizarte-bizitzako esparru guztietan.

https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12632&utm_source=chatgpt.com

4 Kontzeptu-esparrua

Protokolo hau errazago ulertzeko, garrantzitsua da kontzeptu batzuk identifikatzea, argitzea eta bateratzea, haurren eta nerabeen babesaren eta tratu onaren gaineko termino batzuk ulertzen eta behar bezala erabiltzen laguntzeko.

Adingabeak: Kode Zibilean ezarritako adin-nagusitasunaren azpitik dauden pertsonak, baldin eta emantzipatu ez badira edo aplikatu beharreko lege pertsonalean xedatutakoaren arabera adin-nagusitasunera iritsi ez badira. Zigor-legearekin gatazkan dauden pertsonen buruzko xedapenetan, adingabetasuna Zigor Kodeari buruzko azaroaren 23ko 10/1995 Lege Organikoan (EAEko Haur eta Nerabeei buruzko Legearen 6. artikulua) ezarritakoaz ari dela ulertuko da.

Haurrak: haurtzaroan dauden pertsonak, hau da, jaiotzatik hamabi urtera bitarteko bizi-aldia (EAEko Haur eta Nerabeei buruzko Legearen 6. artikulua).

Nerabeak: nerabezaroan dauden pertsonak, hau da, hamahiru urtetik legez ezarritako adin-nagusitasunera edo emantzipaziora bitarteko bizi-aldia (Euskadiko Haur eta Nerabeei buruzko Legearen 6. artikulua).

Tratu ona: haur eta nerabeen oinarritzko eskubideak errespetatuz, aktiboki printzipio hauek sustatzen dituen tratua: elkarrenganako errespetua, gizakiaren duintasuna, bizikidetzaren demokratikoa, gatazken konponbide baketsua, legeak berdin babesteko eskubidea, aukera-berdintasuna, eta debekua haur eta nerabeak diskriminatzeko (Haurrak eta nerabeak indarkeriatik babesteko Lege Organikoaren 1.3 artikulua).

Ingurune segurua: ingurune segurutzat joko da haurren eskubideak errespetatzen dituen eta ingurugiro fisiko, psikologiko eta sozial babeslea sustatzen duena, ingurune digitala barne (EAEko Haur eta Nerabeei buruzko Legearen 38. artikulua).

Indarkeria: indarkeriatzat joko da heldu batek edo beste adingabe batek egindako ekintza, omisio edo zabarkeriazko tratu oro, baldin eta adingabeak beren eskubideez eta ongizateaz gabetzen baditu eta haien garapen fisiko, psikiko edo sozial ordenatua mehatxatzen edo oztopatzen badu, edonola eta edozeren bidez eginda ere, harremanaren, informazioaren eta komunikazioaren teknologien bidez egindakoa barne, bereziki indarkeria digitala, eta noizbehinka, eskuarki nahiz modu jarraituan gertatuta ere, edo familia barruan nahiz kanpoan.

Edozein kasutan, indarkeriatzat joko dira tratu txar fisikoak edo psikologikoak; zigor fisikoak, umiliagarriak edo laidogarriak; arduragabekeria edo zabarkeriazko tratua; mehatxuak, irainak eta kalumniak; esplotazioa; sexu-indarkeria; sexu-erasoak eta -abusoak; ustelkeria; prostituzioa; sexu-esplotazioa, sexu-jazarpena, eskola-jazarpena eta ziberjazarpena; emakumeen genitalen mutilazioa; gizakien salerosketa, edozein helburutarako izanik ere; haur-ekintza; haur-pornografia eta onartu edo eskatu gabe pornografia atzitzea; genero-indarkeria; emakumeen kontrako indarkeria matxista; gorroto-delituak; sexu-estortsioa; datu pribatuak jendaurrean zabaltzea, sexu-indarkeriako datuak barne; bai eta haien familia-eremuan indarkeriazko edozein portaera izatea ere (EAEko Haur eta Nerabeei buruzko Legearen 11. artikulua).

Sexu-indarkeria: sexu-indarkeriatzat joko da baimenik gabeko edo bizitza sexuala aske garatzea baldintzatzen duen edozein ekintza sexual, edozein eremu publikotan edo pribatuan, eremu digitala barne. Nolanahi ere, sexu-ekintzat joko dira Zigor Kodeari buruzko azaroaren 23ko 10/1995 Lege Organikoaren II. liburuaren VIII. tituluaren zehaztutako delituak, emakumeen genitalen mutilazioa, ekintza behartuak, sexu-konnotazioa duen jazarpena eta sexu-ustiapenera bideratutako gizakien salerosketa (EAEko Haur eta Nerabeei buruzko Legearen 11.3 artikulua).

Indarkeria fisikoa: indarkeria fisikoak kaltea eragiten dio haur edo nerabe bati maila fisikoan, haren gorputzean ("Ikusi babesteko" gida, UNICEF). Besteak beste,

kolpeen, ebakien, erreduren, mutilazioen, astinaldien eta jipoien bidez, pozoituz, estupezak emanez edo helaraziz eta itoaziz agertzen da.

Indarkeria psikologikoa: haur edo nerabe batengan dimentsio psikologiko guztietan kaltea eragiten duena. Garrantzitsua da azpimarratzea edozein indarkeria motak kalte psikologikoa eragiten duela (indarkeria fisikoak, sexu-indarkeriak eta zabarkeriak hauraren edo nerabearen garapen emozionalari eragiten diote), baina badira forma psikologiko hutsak ere. Hitzaren, ekintzen eta hitzik gabeko mintzairaren bidez baliatu daiteke, haien presentzia baztertuz edo gutxietsiz ("Ikusi babesteko" gida, UNICEF).

Indarkeria digitala, online indarkeria edo indarkeria birala: informazioaren eta komunikazioaren teknologien, Interneten, sare sozialen, gailu mugikorren, plataforma digitalen edo mezularitza-sistemen bidez gauzatutako, erraztutako edo anplifikatutako indarkeria mota oro, haurren eta nerabeen eskubideei, intimitateari, duintasunari, segurtasunari, ongizateari edo garapen fisikoari, psikologikoari, emozionalari edo sozialari eragin diezaiekeena.

Kontzeptu horretan sartzen dira, besteak beste, ziberjazarpena, ingurune digitaletako mehatxuak, umiliazioak edo irainak, irudi edo datu pertsonalak baimenik gabe hedatzea, estortsio sexuala, groominga, pornografia eskatu gabeko atzitzea eta baliabide teknologikoen bidez gertatzen edo jarraitzen den beste edozein jokabide bortitz.

Haurrak eta nerabeak indarkeriatik babesteko Lege Organikoak, gainera, Interneten erabilera seguruari eta arduratsuari buruzko kanpainak eta neurriak xedatu ditu, Interneteko arrisku-egoeretan laguntzeko zerbitzuez gain.

Zabarkeria: tratu arduragabetzat joko da hauraren beharizan fisikoei eta psikologikoei ez erantzutea, arriskutik ez babestea eta zerbitzu medikorik, jaiotzaren inskripziorik eta bestelakorik ez ematea, noiz eta artatzeaz arduratzen diren pertsonak horretarako behar diren bitartekoak eta ezagutza baitituzte, zerbitzuetarako sarbideaz gain» (Haurren Eskubideen Batzordea, Ohar Orokorra 13 (2011), 9. or.). Zabarkeria, nagusiki, ekintzarik ezan datza: haur edo nerabe bat babesteko eta zaintzeko dagoen boterea ez erabiltzea ("Ikusi babesteko" gida, UNICEF).

Berdinen arteko indarkeria: adingabeen artean indarkeria mota ugari erabiltzen direla ikusi daiteke: bikotekidearen aurkako indarkeria matxista, anai-arreben aurkako indarkeria gurasoen eta seme-alaben arteko indarkeria-testuinguruan, sexu-abusuak, eta abar. Hala ere, berdinen arteko indarkeria edo tratu txarrak izeneko epigrafeetan, azken hamarkadetan burututako azterlan gehienak eskolan gertatzen den horretan zentratu dira, eta haren modalitate nagusiaren inguruan: jazarpena edo bullyinga. Hemezortzi urtetik beherako pertsona batek edo talde batek antzeko adineko beste pertsona bati nahita

egindako ekintza da, eta kaltea, beldurra edo larritasuna eragitea bilatzen du, erasotzailearen eta biktimaren arteko botere-desberdintasuneko harreman asimetrikoan eta errepikakorrean. Hainbat forma bereganatu ditzake: tratatu txarrak jasaten dituen pertsonaren aurrean edo atzetik egindako ekintzak izan daitezke; hitzez gaitzetsiz, fisikoki eraso eginez edo gizarte-bazterkeriaren bidez gauzatu daiteke, pertsonaren aurkako ekintza zuzenekin edo zeharka, objektu pertsonalei edo haren senideei eta lagunei eraso eginez, eta mehatxuen, beldurraren bidez gauzatu daiteke, besteak beste. Hainbat testuingurutan gertatu daiteke, hala nola eskola-eremuan, kirol-klubetan, kalean, eta abarrean. Eta, gainera, bullying moduak barne bilduta daude Interneten esparruan, ziberjazarpen edo ziberbullying gisa ere ezagutzen den horretan. (Haurren eta nerabeen kontrako indarkeria desagerrarazteko euskal estrategia)

Sustapena: sustapena honako helburu hauek erdiesteko politika, estrategia eta jarduketa multzoa da:

- a) Adingabeei aitortutako eskubideen ezagutza, errespetua eta erabilera eraginkorra bultzatzea eta sustatzea, bai eta haien eginbeharrak eta erantzukizunak beren gain hartzea ere.
- b) Gizarte osoa sentibilizatzea eskubide eta eginbehar horien eta haurren eta nerabeen beharrian inguruan.
- c) Pertsona adingabeei aitortutako eskubideak baliatu ahal izateko beharrezkoak diren baldintza egokiak egon daitezen laguntzea, eta pertsona adingabeek garapen osoa eta harmonikoa lortu dezaten (EAEko Haur eta Nerabeei buruzko Legearen 8. artikulua).

Prebentzioa: prebentziotzat joko da hainbat jarduketa-eremutan antolatzen diren politika, estrategia eta jarduketa multzoa adingabeen garapen fisiko eta psikologiko egokia zaildu edo oztopatu dezaketen testuinguruak, egoerak edo jokabideak agertzea saihesteko eta, horien hasiera ikusiz gero, larritasuna edo iraupena mugatzeko. Nolanahi ere, garapen fisikoak eta psikologikoak arlo emozionalak, kognitiboak, sozialak eta afektibo-sexualak barne ditu (EAEko Haur eta Nerabeei buruzko Legearen 9. artikulua).

Babesa: euskal administrazio publikoen politika, prozedura eta jarduketa multzoa, prebentziotik hasi eta adingabe bat edozein indarkeria motaren biktima den arte edo izateko arriskuan dagoen arte garatu behar direnak, indarkeria gertatzen den eremua edozein dela ere, zein eskolakoa, zein komunitarioa, zein kirolekoa, zein familiakoa edo zein beste bat (EAEko Haur eta Nerabeei buruzko Legearen 11. artikulua).

Aisia hezigarria: garapen integralari laguntzen dioten denbora libreko jarduketa multzoa; parte hartzeko ohituretan, ingurumenarekiko errespetuan edo konpromiso-, elkartasun- eta gizarteratze-balioetan hezten dute, eta

berdinen arteko harremanak eta gaitasun sozialeko trebetasunak eskuratzea errazten dute (EAEko Haur eta Nerabeei buruzko Legearen, 35. artikulua).

Jarduketa-protokoloa: dokumentu horrek argi eta ordenatuta ezartzen ditu egoera jakin batzuen aurrean jarraitu beharreko urratsak eta prozedurak, eta adierazten du nola jokatu, zer informazio jaso behar den, nori komunikatu behar zaion eta zer erantzukizun dagozkion inplikaturako pertsona edo eragile bakoitzari.

Helburua da erantzun egokiak, koherenteak eta seguruak bermatzea, egoera sentikorren edo arriskugarrien aurrean jardutea banakako irizpidearen menpe geratu ez dadin. Modu horretan, protokoloak ukitutako pertsonak babesten ditu, esku hartzen dutenak orientatzen ditu eta jarduketa desegoki batetik eratorritako errorean, kalteen edo erantzukizunen arriskua murrizten du.

Arriskuen mapa eta arriskuen prebentziorako plana: babesgabetasun-arrisku fisikoak zein emozionalak antzematen laguntzen duen prebentzio-tresna. Prebentzio-planek erantzun egokia eta eraginkorra ematen lagunduko dute, arrisku erreala edo potentziala dagoenean.

Betiere kontuan hartuta arriskuek iturburu izan ditzaketela pertsonak, prozedurak, gure jarduera garatzen dugun testuinguru soziala, abagunea edo gure erakundea bera, eta egiten dugunagatik, egiten ez dugunagatik edo egiten ez dakigunagatik gertatzen direla (Segurtasun-elementuen gida, TRATU ON).

Jokabide-kodea: dokumentu horrek haurrekin eta nerabeekin harremanak izateko orduan eduki behar diren portaerak eta saihestu behar diren jokabide kaltegarriak jasota ditu. Haurrak eta nerabeak artatzen dituzten instituzio guztiek eskuratu behar dute dokumentu hori, eta hango profesional guztiek sinatu behar dute, konpromisoa hartuta dokumentu horretan agertzen diren arauak, portaera-arauak edo -estiloak betetzeko. (Haurren eta nerabeen kontrako indarkeria desagerrarazteko euskal estrategiaren glosario lagunkoia. Espainiako Gobernua)

Bigarren mailako biktimizazioa: adingabe batek kalte gehigarri bat jasaten duen egoera, indarkeria-egoera bat antzemateko, komunikatzeko edo haren aurrean esku hartzeko prozesuetan egiten diren jarduketa desegokien, errepikakorren edo ez oso egokituen ondorioz.

Bai Haurrak eta nerabeak indarkeriatik babesteko Lege Organikoak, bai EAEko Haur eta Nerabeei buruzko 2/2024 Legeak ezarri egin dute kalte hori saihesteko neurriak hartzeko betebeharra, adingabearen adinari eta inguruabarrei egokitutako esku-hartze koordinatuak, errespetuzkoak eta egokiak bermatuta.

5 Prebentzio-neurriak

Sustapena eta prebentzioa

Haurrenganako eta nerabeenganako indarkeria motaren bat antzematen edo susmatzen denean jarduten hasi orduko, sustapenaren eta prebentzioaren garrantzia gogoratu behar da.

Prebentzioak funtsezko irozkia izan behar du babeserako eta tratu onerako estrategietan. Gertatu daitezkeen arrisku-egoerei aurrea hartzea dakar, eta tratu ona indarkeriarako erantzun ez ezik, harreman guztien eguneroko oinarri bihurtzen deneko inguruneak sortzea.

Prebenitzeak esan nahi du entitatean begirada babeslea txertatu behar dela kontzienteki, eta aisia hezigarriko jarduerak kontzienteki planifikatu behar direla. Esan nahi du modu sistematikoan galdetu behar dela zer baldintzek faboratzen duten segurtasuna, zer dinamikak indartzen duten errespetua eta nola murriztu daitezkeen kalteberatasun-egoera posibleak. Prebentzioa ez da unean uneko jarduketa, etengabe eta zeharka lan egiteko modu bat baizik.

Gainera, prebentzioak zaintzaren eta erantzukidetasunaren kultura partekatua sortzen laguntzen du. Aisia hezigarrian inplikaturako pertsona guztiek (hezkuntza-taldeak, programen eta jardueren arduradunak, laguntzaileak, familiak eta haurrak eta nerabeak berak) beren eskubideak, mugak eta laguntza-kanalak ezagutzen dituztenean, sendotu egiten da seinale goiztiarrak antzemateko eta azkarrago eta koherentzia handiagoz jarduteko gaitasun kolektiboa.

Prebentzioz lan egiteak haurtzaroan eta nerabezaroan trebetasun pertsonalak eta sozialak sustatzea ere dakar berarekin, egoera desagokiak identifikatzeko, ondoeza adierazteko eta laguntza eskatzeko gaitasuna indartu dadin. Hala, indarkeriaren aurkako babesa ez ezik, harreman osasuntsuen, errespetuzkoen eta seguruen garapena ere hauspotzen da.

Hots, prebentzioak arriskuak murrizteaz gain, babes-inguruneak aktiboki eraikitzen ditu, non haurren eta nerabeen ongizatea eta duintasuna nagusi baitira.

Jarraian, honako tresna hauek eskainiko dira:

5.1 Arriskuen prebentziorako mapa eta plana

Espazio soziohezitzaileetan hurbileko eta konfiantzazko harremanak sortzen dira

haurren, nerabeen eta helduen artean. Bertan, planifikatutako programak eta jarduerak garatzen dira, bai eta jardueraren testuinguruari dagozkion beste une informalagoak, murrizagoak edo intimoagoak ere, adibidez norberaren xahutasuna, arropa aldatzea edo gaua igarotzea.

Espazio batzuek zein besteez ingurune seguruak izan behar dute haurrentzat eta nerabeentzat, segurtasun fisikoko, emozionaleko eta erlazionaleko baldintzak bermatuta.

Arrisku-mapak eta prebentziorako planak prebentzio-tresnak dira, babesgabetasun- edo indarkeria-egoerak identifikatu, aztertu eta murriztu ahal izateko. Arriskuei aurrea hartzen eta horiek minimizatzeko neurriak ezartzen laguntzen dute, eta aisia hezigarriko programetan eta jardueretan ingurune seguruak eta tratu onekoak sortzen.

Aisia hezigarria hainbat formatutan eta testuingurutan garatzen denez, bereziki garrantzitsua da jarduerak behar bezala prestatu ezean azaleratu daitezkeen arriskuak arretaz aztertzea. Arrisku horiek pertsonak, lan-prozedurak, testuinguru soziala, egoera koiunturalak edo entitatearen edo antolakundearen funtzionamendua bera izan dezakete jatorri.

Prebentziorako maparen eta planaren helburua da entitateko edo antolakundeko kide diren pertsona guztiak babestea, haien adina, funtzioa edo jarduera edozein dela ere, eta balizko arrisku-egoeren aurrean erantzun egokiak eta eraginkorrak ematea.

Arriskuen prebentziorako mapa eta plana prestatzeko, urrats hauek emango dira:

1) Espazioak eta jarduerak aztertzea.

Nolakoak diren eta ingurune segurua (fisikoa eta emozionala) izateko baldintzak betetzen dituzten.

Arrisku posibleen sailkapena:

- **ARRISKU TXIKIA:** ez da oso gertagarria eta inpaktu txikiagoa du.
- **ARRISKU ERTAINA:** oso gertagarria da edo inpaktu esanguratsua du.
- **ARRISKU HANDIA:** gertatzeko probabilitate handia eta inpaktu esanguratsua.

2) Ezarri beharreko neurriak planifikatzea.

Zein arrisku kontrolatu daitezke eta zeintzuk ez? Zein neurri hartu daitezke eta hartuko dira? Zein arrisku asumituko dira? Zein arrisku ezin dira asumitu eta

ez dira asumitu nahi, eta, beraz, zeini lotutako jarduera edo ekintza baztertuko da?

Kontuan izan behar da mapa eta plana zenbat eta zehatzagoak izan, orduan eta gaitasun handiagoa dagoela arriskuak murrizteko edo minimizatzeko.

3) **Arriskuak prebenitzeko plana gauzatzea.**

Beharrezkoa da baliabideak eskaintzea eta denborak eta arduradunak markatzea, bai eta inplikaturako pertsona guztiei (haurrak eta nerabeak barne) informazioa ematea eta parte-hartzaile bilakatzea ere.

4) **Arriskurako planaren jarraipena eta ebaluazioa.**

Aldian-aldean inplikaturako pertsona guztien parte-hartzearekin (haurrak eta nerabeak barne).

9.1 eranskina: eranskinen atalean, arriskuen mapa eta arrisku horien prebentziorako plana prestatzeko txantiloia orokor bat ipini da.

5.2 **Jokabide-kodeak**

Aisia hezigarriko espazioetan, hurrekin eta nerabeekin ohiko harremana duten eta esku hartzen duten pertsonak funtsezko zeregina betetzen dute, ez bakarrik haien heziketan eta akonpainamenduan, bai eta haien babesa eta tratua ona bermatzean ere.

Jokabide-kodeak taxutzeak aukera ematen du argi eta garbi definitzeko zein den heldu erreferenteen zeregina, zein portaera diren egokiak eta zeintzuk ez, eta zer espero den entitateko kideengandik.

Hala, irizpide partekatuak sortzen laguntzen dute, zalantzazko egoeren edo portaera desagokien aurrean erabakiak hartzea errazten dute eta banakako interpretaziorako tartea murrizten dute.

Jokabide-kodeak, horrenbestez, funtsezko prebentzio-tresna dira ingurune seguruak, errespetuzkoak eta haurren eta nerabeen eskubideekin koherenteak direnak sortzeko eta mantentzeko.

Entitatearen jokabide-kodea prestatzean, sustatu nahi diren konpromiso eta balio propioez gain, indarrean dagoen araudiak ezarritako mugak ere kontuan hartu beharko dira. Debekatuta egongo dira legez debekatuta dauden jokabide guztiak, bai eta, delitu edo arau-hauste ez gertatu arren, adingabe bat arrisku-, kalteberatasun- edo babesgabetasun-egoeran jarri dezaketenak ere.

9.2 eranskina: eranskinen atalean jokabide-kodearen eredu bat ipini da, erreferentzia gisa balioko duena aisia hezigarriko eta astialdiko entitateetan ezarri ahal izateko.

5.3 Prestakuntza

Prestakuntza jaso duten pertsonak edukitzea prebentzio-neurri nagusietako bat da haurrak eta nerabeak babesteko eta tratu eta jarduketa egokia ziurtatzeko.

Ezinbestekoa da, beraz, aisia hezigarriko espazioetan hurrekin eta nerabeekin lan egiten duten pertsonak prestakuntza egokia izatea, tratu ona eta beharrezko den babesa bermatu ahal izateko.

Bestalde, beharrezkoa da prestakuntza-plan jarraituak izatea, babesari eta tratu onari buruzko edukiak barne, bai eta ingurune seguruak sortzearekin lotutako edukiak ere.

Halaber, plan horiek aniztasunari eta inklusioari arreta emateari buruzko prestakuntza espezifikoak sartuta izan beharko dute, eta, besteak beste, honako hauek jasota: hezkuntza-premia bereziak, desgaitasuna, goi-mailako gaitasunak, askotariko garapen- eta ikaskuntza-erritmoak, profil neurodibergenteak, komunikatzeko edo mugitzeko zailtasunak, eta beharbada laguntza espezifikoak behar dituzten beste egoera pertsonal, familiar edo sozial batzuk. Prestakuntza horrek irisgarritasun unibertsalarekin, mugikortasunari laguntzearekin, laguntza-produktuak erabiltzearekin eta arrazoizko egokitzapenak modu praktikoan aplikatzearekin lotutako edukiak bildu beharko ditu. Alderdi horiek benetan ezagutzea ezinbestekoa da haur eta nerabe guztiek aisia hezigarriko jardueretan baldintza berdinetan parte hartu ahal izango dutela bermatzeko, beharrezko diren eustazpiekin eta inklusioa, ongizatea edo garapena mugatuko duten oztoporik gabe.

Prestakuntza-planak ez dira soilik langileek erabiliak izan behar. Ahal den neurrian, jardueretan edo programetan parte hartzen duten familientzako eta haurrentzako nahiz nerabeentzako prestakuntza-espazioak eskaini behar dira. Hurrei eta nerabeei tresnak luzatu behar zaizkie indarkeria antzemateko, nola jokatu jakiteko eta laguntza eskatzeko, baliagarriak baitira ingurune seguruagoak sortzeko eta gizarte bidezkoagoa eta babesleagoa eraikitzeko.

Prestakuntza horietarako, garrantzitsua da euskal administrazio publikoek garatutako prestakuntza-eskaintza eta -tresnak kontuan hartzea, prestakuntza-planak diseinatzen eta garatzen lagunduko duten arloko adituak edukitzea, eta etengabeko hobekuntzarako eta testuinguru bakoitzera egokitzeko ebaluazio-tresnak ezartzea.

5.4 Babesaren arloko ordezkariaren figura

EAEko Haur eta Nerabeei buruzko Legeak 138. artikuluan ezarri duen bezala, aisia hezigarriko entitateek **babesaren arloko ordezkariaren figura** izendatu beharko dute, eta adingabeek harengana jo ahal izango dute beren ezinegonak eta kezkak azaltzeko edo hari aditzera emateko zer indarkeria-egoera jasan, ikusi edo ezagutu duten.

Babesaren arloko ordezkariari, gutxienez, honako eginkizun hauek esleituko zaizkio:

- a) Bere burua erreferente nagusi modura **identifikatzea** langileen, pertsona adingabeen edo gurasoen aurrean edo, hala badagokio, tutoreen edo tutoretza-, harreragile- edo zaintzaile-ahalmenak dituztenen aurrean, **hari komunikatu dakizkion** entitatean, zentroan edo antolakundean edo haren ingurunean haurren eta nerabeen kontra **antzematen diren indarkeria-kasuak**, eta garatu beharreko jarduketak eta hartu beharreko neurriak koordinatu ditzan.
- b) Langileei **jakinaraztea eta zabaltzea edozein indarkeria-mota prebenitzeko eta indarkeria horietatik babesteko dauden protokoloak**, baldin eta protokolo horiek entitatean, zentroan edo antolakundean aplikatzekoak badira.
- c) **Protokolo horiek betetzen direla ziurtatzea**, eta, bereziki, haurren edo nerabeen kontrako indarkeria-egoeraren bat antzematen bada, **dagozkion komunikazioei ekitea**.
- d) Euskal administrazio publikoek onetsitako protokoloekin bat etorritik, gizarte-zerbitzu eskudunek **esku hartu behar duten kasuak koordinatzea** eta, beharrezkoa dela baloratuz gero, **kasuan kasuko agintariei informazioa ematea**, ezertan galarazi gabe legeak zehaztutako kasuetan komunikatzeko eginbeharra.
- e) Pertsona adingabeen **datu pertsonalak zilegi ez den eran tratatzea** ekarri dezaketen egoeretan, Datuak Babesteko Euskal Agintaritzari **berehala komunikatzea sustatzea**.
- f) Pertsona adingabeen inguruko prebentzioari, antzemate goiztiarrari eta babesari buruzko **prestakuntza-planak sustatzea** langileentzat, pertsona adingabeentzat eta gurasoentzat edo, hala badagokio, tutoreentzat edo tutoretza-, harreragile- edo zaintzaile-ahalmenak dituztenentzat. Lehentasuna emango zaio indarkeria-egoerak antzemateko eta haiei erantzuteko trebetasunak eskuratzerako prestakuntzari.

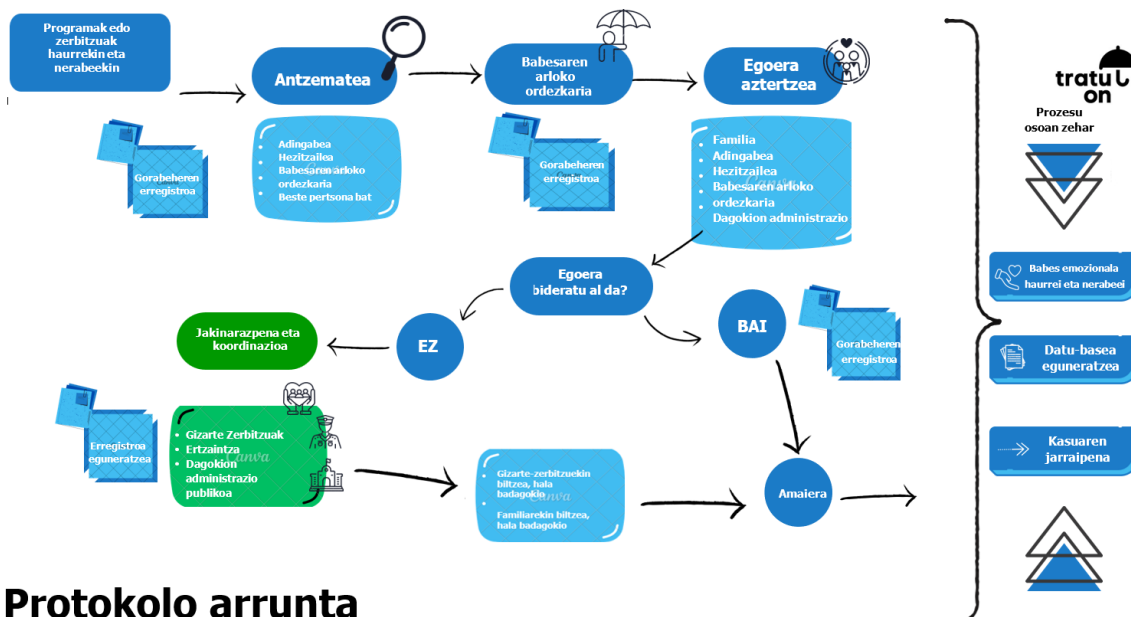
- g) Pertsona adingabeentzat **ahalik eta ongizaterik handiena** ziurtatzeko neurriak **sustatzea**, bai eta haiei **tratu ona ematearen kultura** ere.
- h) Langileen eta pertsona adingabeen artean **gatazkak modu baketsuan konpontzeko metodo alternatiboen erabilera sustatzea**.
- i) **Kirol inklusiboa, oro har, sustatzea**, bai eta, orobat, **desgaitasunen bat edo kalteberatasun berezi edo handiago bat duten pertsona adingabeenganako errespetua**.
- j) **Segurtasuna gainbegiratzea langileak, profesionalak zein boluntarioak, kontratatzen direnean**, eta EAEko Haur eta Nerabeei buruzko Legeak 314. artikuluan aipatu dituen betekizunak konplitzen eta egiaztatzen diren ziurtatzea.
- k) **Harreman-, informazio- eta komunikazio-teknologiaren erabilera arduratsua sustatzea** (Haur eta Nerabeei buruzko Legearen 139. artikulua)

Aisia hezigarriko entitateetan babesaren arloko ordezkariaren figura errazago ezartzeko eta garatzeko, euskal administrazio publikoek gida espezifiko bat luzatuko dute, haien profila eta funtzioak definitzeko eta orientazio praktikoak emateko. **(Aparteko dokumentua).**

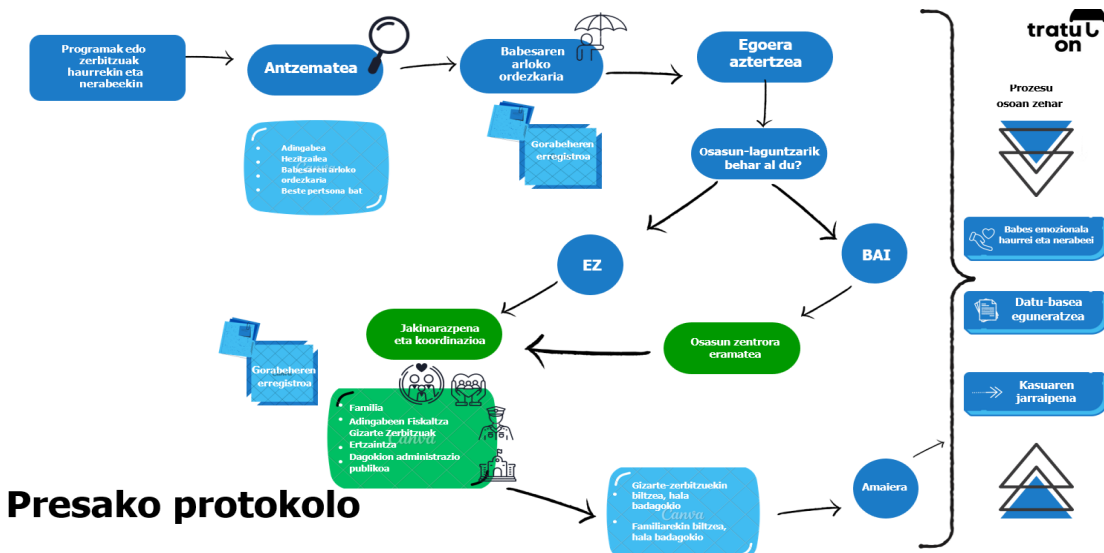
6 Jarduteko prozedurak

Jarduketa-protokoloan jarraitzeko urratsak – Fluxugrama

9.3 eranskina: eranskinen atalean irudi bat ipini dugu, tamaina handiagoan ikusteko.



Protokolo arrunta



Presako protokolo

Antzematea eta identifikatzea

Prebentzioa sustatu arren, indarkeriak presente jarraitzen du, eta, lantzean-lantzean, normalizatu egiten da testuinguru sozialetan. Ezin dugu ahaztu haurrei eta nerabeei eragin diezaiekeela, eta, horregatik, protokolo honen hurrengo urratsa balizko indarkeria-egoerak **antzematea edo identifikatzea** da.

Protokoloa aktibatu egingo da adingabe batenganako indarkeria-egoera posible baten edozein zantzu, susmo edo berrespen egon bezain pronto.

Aisia hezigarriko espazioetan antzeman daitekeen indarkeria hainbat modutan agertu daiteke, besteak beste:

- **Berdinen arteko indarkeria**, bi adingaberen edo gehiagoren artekoa.
- **Adingabe batek heldu bati** eragindako **indarkeria**.
- **Heldu batek adingabe bati** eragindako **indarkeria**.
- **Norberari eragindako indarkeria**, hala nola autolesioak edo ongizate emozionalari edo psikologikoari eragiten dioten beste jokabide batzuk.

Aisia hezigarriaren eremuan, haurrekin eta nerabeekin lan egiteaz gain, badira pertsona gazteak, adin nagusikoak izan arren, kalteberatasun-egoeretan edo beste pertsona heldu batzuekiko desberdinkeria-harremanetan egon daitezkeenak.

Kasu horietan, beharrezkoa izango da berariazko akonpainamendua eskaintzea eta dagozkien protokoloak aplikatzea, haien egoeraren eta legezko izaeraren arabera, betiere haien autonomia eta eskubideak errespetatuz.

Indarkeria antzemateko hainbat aukera daude:

1. **Biktimak zuzenean komunikatzea**, salaketa-kanalen bidez edo babesaren arloko ordezkariarengana zein erreferentziazko hezitzailearengana joz.
2. **Testigu batek edo gertakarien berri duen norbaitek komunikatzea**, salaketa-kanalak erabiliz edo babesaren arloko ordezkariari edo hezitzaile taldeari informazioa emanez.
3. **Hezitzaile taldea eta entitateko langileak behatzea**, jokabide-aldaketen, arrisku-adierazleen edo beste seinale batzuen bidez.
4. **Babesaren arloko ordezkariak** bere eginkizunak betetzen ari dela **zuzenean identifikatzea**.

Gomendagarria da "behaketa aktiboa eta sistematikoa" egitea, hezitzaile taldearen eguneroko lanaren parte gisa. Horrek esan nahi du langileak prestatu behar direla ondoezaren edo indarkeriaren seinale goiztiarrak identifikatzeko, hala nola jokabide-aldaketak, uzurtasuna, somatizazioak edo zeharkako hitzak. Begirada prebentibo horrek esku hartzeko aukera ematen du, indarkeria esplizituki agertu arte edo zuzenean jakinarazi arte itxaron gabe.

Era berean, haurrentzat eta nerabeentzat espazio seguru bat edo entzuteko une bat erregulartasunez ezartzen saiatuko da, adierazpen emozionala eta konfiantza faboratzeko. Espazio horiek ondoez- edo indarkeria-egoerak antzematea erraztu dezakete, bereziki adingabeek bizitzen ari direna argi eta garbi identifikatzen ez dutenean.

Edozein kasutan, protokoloa berbera izango da.

Salaketa komunikatzeko kanalak. Aurrez aurreko zuzeneko komunikazioaz gain, entitateek salaketa-kanala izango dute webgunean.

Komunikazio-kanalak. Balizko kasuren baten berri emateko, administrazio publikoek, besteak beste, honako zerbitzu hauek dauzkate:

Larrialdiak	Arrisku larria edo berehalakoa dagoenean adingabearen bizitzarako, osotasun fisikorako edo segurtasunerako. Telefonoa: 112
Eusko Jaurlaritza. Zeuk Esan zerbitzua	Doako telefonoa: 116111 Posta elektronikoa: zeukesan@euskadi.eus Instagram: @zeukesan Telefono bidezko arreta: 24 ordu, astean 7 egunetan.
Eusko Jaurlaritza. Ikuskaritza Zerbitzua	Telefonoak: 945 180 423 / 945 180 283 / 945 180 189 Posta elektronikoa: astialdi-informazioa@euskadi.eus Arretarako ordutegia: astelehenetik ostiralera, 08:00–15:00.
Bizkaiko Foru Aldundia	UMEEN ZERBITZUA Ugasko kalea 3 bis, 2. solairua BILBO – 48014

Harremanetarako telefonoak: 944 06 72 81, 944 06 72 70 eta 944 06 29 62

Posta elektronikoa: ume-infancia@bizkaia.eus

Arretarako ordutegia: astelehenetik ostiralera, 08:30etik 14:00etara.

GIZARTE-LARRIALDIETAKO FORU-ZERBITZUA

Telefonoa: 944 02 50 50 (egunero 14:00etatik aurrera, asteburuetan eta jaiegunetan 24 ordu).

SEXU-INDARKERIAREN BIKTIMEI ARRETA INTEGRALA EMATEKO ZERBITZUA

atencionviolenciasexual@bizkaia.eus

Telefonoa: 900840977 (24 ordu)

Entitate bakoitzak finkatu beharreko komunikazio-kanala (mezu elektroniko bat, telefono bat, postontzi bat...)

Komunikazio-, kontsulta-, laguntza- edo salaketa-kanalak eskuragarriak izan beharko dira, eta haurren nahiz nerabeen askotariko beharrianetara egokitu, betiere bermatuta pertsona guztiek modu ulergarrian, seguruan eta beren gaitasunetara, adinera, heldutasunera eta inguruabar pertsonaletara egokituta adierazi ahal izango dutela beren egoera. Horretarako, beharrezkoak diren egokitzapenak eta eustazpiak zehaztu beharko dira, formatu irisgarriak txertatuta, hala nola zeinu-hizkuntza, piktogramak, irakurketa erraza, audioa, eustazpi bisualak eta irisgarritasun digitaleko tresnak.

Neurri horiei esker, desgaitasuna duten haurrek eta nerabeek, laguntza-premia espezifikoak dituztenek, komunikatzeko zailtasunak dauzkatenek edo bestelako profilekoek, bai eta haien familiek ere, aukera izango dute protokolo honetan aitortutako eskubideak eta bermeak berdintasunez ezagutzeko, erabiltzeko eta egikaritzeko.

Babesaren arloko ordezkariari berehala komunikatzea

Egoera bat identifikatzen denean, berehala komunikatu beharko zaio gure entitateko edo dagokion programako edo zerbitzuko babesaren arloko ordezkariari.

Babesaren arloko ordezkaria:

1. Prozesu osoan inplikaturako pertsoneri egingo die akonpainamendua, bereziki adingabearen ongizatea eta babesa zainduta.
2. Bere eginkizunen esparruan jardungo du, instituzio edo agintari eskudunen jarduketekin eta jarraibideekin koordinatuta, eta berriro biktimizatzea eragozten saiatuko da.
3. Protokoloaren aplikazioa gidatuko du, dagozkion jarduketan kudeaketa koordinatuta eta erraztuta.
4. Adingabearen informazioaren konfidentzialtasuna eta interes gorena bermatuko ditu.

Gorabeheren erregistroa

Balitzko indarkeria-kasu bat identifikatzen den bakoitzean, horri buruzko informazio guztia jasoko duen dokumentu bat sortu beharko da. Dokumentu horri “Gorabeheren erregistroa edo gorabeheren komunikazio- edo jakinarazpen-orria” deituko zaio.

Erregistro horretan, entitatearen edo antolakundearen jakinean ipinitako datuak bakarrik jasoko dira, modu objektiboan idatzita eta balio-iritzirik eman gabe. **Entitateari ez dagokio gertakariak ikertzea eta erantzukizunak zehaztea**, baizik eta protokoloaren arabera jardutea eta egoera agintari eskudunei bideratzea, beharrezkoa denean.

Prozesuak aurrera egin ahala, erregistroa eguneratu egin beharko da, eta entitateak burututako jarduketak eta sortuz doan informazio esanguratsua gehitu. **Une oro bermatu beharko da bildutako datuen konfidentzialtasuna eta babes egokia.**

9.4 eranskina: baliabideen atalean, gorabeherak komunikatzeko edo jakinarazteko fitxa-eredu bat jarri da.

Egoera aztertzea

Kasua identifikatu ondoren, egoera aztertuko da. Egoera bakoitza banaka aztertu beharko da, honako hauek kontuan hartuta: gertaeren larritasuna, adingabearentzat gaur egun dagoen arriskua eta antzematen ditugun beharrianak, familia-ingurunearen balizko inplikazioa, presaz esku hartzeko beharra...

Kasu bakoitza desberdina izango da. Egoera batzuetan berehala esku hartu behar da eta presako neurriak hartu behar dira, eta beste batzuetan arriskuak hezkuntza-pauten eta jarraipen egokiaren bidez bideratu ahal izango dira, egoera normalizatu bat berrezarri ahal izateko.

Azterketa hori aurrera eramateko, babesaren arloko ordezkariak gorabeheren erregistroan eta erreferentziazko hezitzailearen ekarpenetan oinarritu ahal izango da. Halaber, bidezko denean eta betiere adingabearen babesa bermatuta, analisia familiarekin, adingabearekin berarekin (haren adinak eta egoerak ahalbidetzen badute) eta, hala badagokio, administrazio-arloarekin edo zerbitzuaz arduratzen den administrazio publikoarekin koordinatuta egin ahal izango da.

Beraz, azterketa horretatik eratorriko da **presako protokolo** bat edo **protokolo arrunt** bat aktibatzea.

PRESAKO protokoloa

Egoera larria bada eta adingabeak berehalako arreta medikoa behar badu, **dagokion osasun-zentrorra eramango da, eta osasun-langileen eta agintari eskudunen esanetara geratuko da, une oro haiekin elkarlanean arituta.**

Egoera larria bada, baina adingabeak urgentziazko arreta medikorik behar ez badu, berehala komunikatuko zaio adingabearen familiari, baldin eta haren segurtasunerako arriskurik ez badakar, bai eta **agintari eskudunei** ere (gizarte-zerbitzuak, adingabeen fiskaltza, segurtasun-indarrak edo beste batzuk), **haiek adierazitakoari jarraituz, eta haren esanetara geratuko da behar gaituztenerako.**

Entitatea administrazio publiko baterako zerbitzua ematen ari bada, protokoloa aktibatu dela jakinaraziko zaio kasuan kasuko arloko arduradunari, ezarritako esparruaren arabera.

PRESAKO PROTOKOLOAK BEREHALA AKTIBATU BEHAR DIRA.
--

Protokolo ARRUNTA

Adingabearentzat berehalako arriskurik ez dagoenean, baina esku hartzea eskatzen duen egoera bat dagoenean, protokolo arrunta aktibatuko da. Kasu horietan, egoera zuhurtziaz aztertuko da, inguruabar zehatzak eta inplikaturako adingabearen ongizatea kontuan hartuta.

Familiari jakinaraziko zaio, komunikazio hori adingabearen segurtasunerako arriskutsua izan daitekeenean salbu. Kasu horretan, zuzenean joko da agintari eskudunengana, eta haiek hartuko dute familiari informazioa emateko erantzukizuna.

Egoera horretan beste adingabe bat inplikaturik badago, biktima edo ustezko erasotzaile gisa, babes- eta zaintza-irizpide bera aplikatuko da, eta familiari ere jakinaraziko zaio, aipaturako baldintzetan.

Egoera bideratu al da?:

Komunikazio eta analisi horren ostean, bi egoera gertatu daitezke.

a) **Bai. Egoera bideratzen ari da.**

Egoera bideratu ahal izango da elkarriketaren bidez eta hezkuntza-pautei jarraituz, arriskuak larriak ez direla eta jarraipenarekin eta laguntzarekin kudeatu daitezkeela egiaztatuz.

Kasu horretan, gorabeheren erregistroa eguneratuko da, eskuragarri dagoen informazioa txertatuta eta adostutako estrategiak deskribatuta.

Egoera konpondutzat jotzen bada ere, jarraipen bat egin beharko da, laguntza emozionala eta adingabearen beharrezko erantzutea bermatzeko.

b) **Ez. Egoera edo arriskua konplexua da eta esku-hartze handiagoa behar du.**

Gertatu daiteke egoera edo arriskua konplexuagoa izatea eta esku-hartze gehigarri baten beharra egotea.

Kasu horietan, gorabeheren erregistroa ere eguneratuko da, burututako jarduketak jasota, eta **berehala jakinaraziko zaie agintari eskudunei.**

Jakinarazpena eta koordinazioa egitea:

Egoera bideratzen ez bada, berehala jakinarazi beharko zaie agintari eskudunei (gizarte-zerbitzuak, adingabeen fiskaltza, segurtasun-indarrak edo beste batzuk), eta haiek ezarritako jarraibideak bete beharko dira.

Entitatea administrazio publiko baterako zerbitzua ematen ari bada, kasuan kasuko arloko arduradunari ere emango zaio informazioa.

Prozesu horretan, adingabearen gizarte- eta hezkuntza-testuingurua kontuan hartu beharko da, eta esku hartzen duten eragileekin koordinazio arina mantendu beharko da, esku-hartze eta erreparazio egokirako beharrezkoa den informazioa biltzen lagunduz, betiere datuen konfidentziasuna errespetatuta, eta kasu bakoitzean ezartzen diren jarraibideetatik.

Egindako jarduketa bakoitza taxuz erregistratu beharko da, eta bermatu beharko da informazioa argia, objektiboa eta eskuragarria izango dela soilik kasua kudeatzeko behar-beharrezkoak diren pertsonentzat.

Diziplina-araubidea

Gertaerek lan-lotura duten pertsonen eragiten badiete, babesaren arloko ordezkariak giza baliabideen arloari jakinaraziko dio, indarrean dagoen lan-esparruaren arabera neurriak aplikatu ditzan.

Langile boluntarioei eragiten badiete, entitatearen babesaren arloko ordezkariak eta zuzendaritzak hartu beharreko neurriak baloratuko dituzte; neurri horien artean entitatetik deslotzea egon daiteke.

Praktiketan, prestakuntzan edo kanpoko elkarlanean dauden langileen kasuan, inplikaturako pertsonarekiko edo, hala badagokio, jatorrizko entitatearekiko harremana etetea baloratuko da, babes-kulturarekiko konpromiso egokirik egiaztatzen ez bada.

Gertaerek beste adingabe bati eragiten badiote, proportzionaturako hezkuntza-neurriak eta, hala badagokio, diziplina-neurriak hartuko dira, inplikaturako alderdi guztien babesa bermatuta.

Halaber, neurriak hartu ahal izango dira egoeraren berri izan arren jakinarazi ez dutenen aurka.

Kasu guztietan, eta prebentzioz, behin-behineko babes-neurriak jarri ahal izango dira, hala nola funtzioak aldi batez etetea, harremanak mugatzea edo debekatzea, edo distantzia-neurriak ezartzea, beharrezkoa denean adingabearen segurtasuna eta ongizatea bermatzeko, agintari eskudunen jarraibideekin bat etorritik.

Kasuaren jarraipena

Gizarte-zerbitzuei jakinarazpena egin ondoren, **bidezkoa bada, entitatea haien esanetara geratuko da eta behar den koordinazioa mantenduko du, esku-hartze hezitzailetik egokitzen jotzen diren estrategiak errazteko, une oro zerbitzu eskudunen jarraibideak betez.**

Era berean, eta **posible denean, familiarekin harremanetan egongo da adostutako hezkuntza-neurriak babesteko, beste zerbitzu profesional batzuen esku-hartzea oztopatzea eragotzita.**

Gorabeheren erregistroa eguneratu egin beharko da prozesuan beste urrats bat ematen den bakoitzean, betiere datuen konfidentziasuna eta babesa bermatuta.

Ikuspegi formaletik kasua amaitutzat eman daitekeen arren, entitatearen hezkuntza-eremutik jarraipena mantendu beharko da, adingabearen ongizate emozionala errazteko, ingurune seguruak berrezartzeko, ukituta baleude, eta prozesuaren dokumentazio egokia ziurtatzeko.

Protokoloa aktibatzen den bitartean, biktimari lagundu beharko zaio trebeska (modu egokian, dagokion eginkizunetik abiatuta eta berriro biktimizatzea eragotzita), etengabeko jarraipena egin beharko da eta erregistroa eguneratu beharko da.

PROTOKOLO ARRUNTAK 48 ORDU BAINO LEHEN AKTIBATU BEHAR DIRA.

7 Protokoloaren ebaluazioa eta jarraipena

Euskal administrazio publikoek, Aisia Hezigarriko eta Astialdiko Erakunde arteko Mahaiaren bidez (112/2026 Dekretua, ekainaren 30ekoa, aisia hezigarriko eta astialdiko jardueri buruzkoa), protokolo horren inplementazioa ebaluatuko dute eta aldian-aldian eguneratuko dute, errealitate sozialaren bilakaera, antzemandako beharrianak eta hura aplikatzetik eratorritako ikaskuntza kontuan hartuta.

Horretarako, protokoloa martxan jarri zenetik lehenengo lau urteak igaro ostean, protokoloaren hedapena ebaluatuko da. Ebaluazio horrek, besteak beste, honako alderdi hauek hartuko ditu kontuan: lortutako ezarpen-maila, eskura jarritako giza baliabideak eta baliabide materialak, garatutako sentsibilizazio- eta prestakuntza-ekintzak, antzemandako eta/edo artatutako kasuak, eta hura aplikatzearekin lotutako funtsezko beste elementu batzuk.

Ebaluazio hori gauzatzeko, Eusko Jaurlaritzak informazio-bilketa bultzatuko du aisia hezigarriko eta astialdiko jarduerak sustatzen, antolatzen eta kudeatzen dituzten euskal entitateen eta administrazio publikoen medioz, haien esperientzia eta ezagutza praktikoa txertatzeko.

Balorazio horretatik abiatuta, hobetu daitezkeen eremuak identifikatuko dira, eta protokoloa moldatuko, eguneratuko eta indartuko da, hala badagokio.

Orobat, Eusko Jaurlaritzak foru-aldundiekin eta EUDELekin elkarlanean jarraituko du protokolo hori garatzearekin eta aplikatzearekin lotutako tresnak hobetzeko, osatzeko eta errazteko.

8 Komunikazioa- Hedapena

Protokoloa behar bezala ezarriko dela bermatzeko helburuarekin, EAEko aisia hezigarriaren eremuan esku hartzen duten pertsona, entitate eta eragile guztiek azaldu, sozializatu, ezagutu eta onartu behar dute.

Protokoloaren komunikazioa eta hedapena ez da argitalpen formalera mugatu behar, baizik eta hura ulertzen, bereganatzen eta praktikan jartzen laguntzera bideratu behar da. Horretarako, mezuak, kanalak eta materialak hartzaileei egokitu beharko zaizkie: aisia hezigarriko entitateei, talde profesionalei eta boluntarioei, familiei, haurrei, nerabeei eta inplikaturako beste eragile batzuei.

Zentzu horretan, honako ekintza hauek xedatu dira:

Eusko Jaurlaritzaren aldetik

- ✓ Protokolo hau eta haren eranskinak Eusko Jaurlaritzaren webgunean deskargatzen laguntzea, dokumentazioa formatu irisgarrietan eskuragarri eta eguneratuta dagoela bermatuta.
- ✓ Haurren eta nerabeen aurkako indarkeria-egoera posibleen aurrean komunikatzeko, kontsultatzeko, laguntzeko edo salatzeako kanal publikoei buruzko informazio argia eskura jartzea, besteak beste, haurrentzako eta nerabeentzako orientazio- eta informazio-zerbitzu telefonikoari edo telematikoari buruzkoa (Zeuk esan, 116111), edozein haurrek, nerabek, senidek, profesionalek edo egoeraren bat ezagutzen duen pertsonak nora jo jakin dezan.
- ✓ EAEko biztanleei eta, bereziki, aisia hezigarriko entitateei, familiei eta haurrei nahiz nerabeei zuzendutako komunikazio- eta hedapen-ekintzak egitea.
- ✓ Askotariko publikoari egokitutako dibulgazio-materialak prestatzea edo helaraztea, hala nola gida laburrak, infografiak, irakurketa errazeko materialak edo haurrei nahiz nerabeei egokitutako bertsioak, ulertzen lagundu dezaten protokoloaren zentzua, oinarrizko printzipioak, laguntza-kanalak eta indarkeria-egoera baten aurrean jarraitu beharreko urratsak.

- ✓ EAEn egiten diren aisia hezigarriko jardueretan protokoloa ezagutzen, ulertzen eta zuzentasunez aplikatzen dela bermatzeko prestakuntza-ekintzak erraztea.
- ✓ Babesari, indarkeriaren prebentzioari eta hurrei nahiz nerabeei tratu ona emateari buruzko prestakuntza-ekintzak bultzatzea, EAEn lan egiten duten eragileei, profesionali, boluntarioei eta aisia hezigarriko entitateei zuzenduta.
- ✓ Aisia hezigarriko entitateei ezagutaraztea haurrak eta nerabeak babesteko eta haiei tratu ona emateko jarraitu behar diren protokoloak eta prozedurak.
- ✓ EAEn jarduerak edo programak garatzen dituzten aisia hezigarriko entitateei protokolo hau aplikatzeko konpromisoa eskatzea.
- ✓ Foru-aldundiekin eta EUDELekin elkarlanean, entitateei protokoloa aplikaraztea errazago egingo duten laguntza-tresnak sustatzen jarraitzea.

Aisia hezigarriko entitateen aldetik

- ✓ Protokoloa entitatearen webgunean zabaltzea, bai eta barne- nahiz kanpo-komunikazioko ohiko beste kanal batzuetan ere.
- ✓ Entitateko kide guztiek protokoloa ezagutzen dutela bermatzea, bereziki hezitzaile taldeak, laguntzaileek, boluntarioek, koordinazioko eta zuzendaritzako arduradunek, eta hurrekin nahiz nerabeekin jarduerak garatzen parte hartzen duen beste edozein pertsonak.
- ✓ Hurrenganako eta nerabeenganako indarkeria-egoeren aurrean komunikatzeko, kontsultatzeko, laguntzeko edo salatzeke barne- eta kanpo-kanalei buruzko informazio argia ematea. Kanal propiorik egon ezean, gaur egun dauden kanal publikoen berri eman beharko da; horien artean ZEUK ESAN dago.
- ✓ Entitateko langileei, familiei eta jardueretan edo programetan parte hartzen duten hurrei nahiz nerabeei zuzendutako komunikazio- eta hedapen-ekintzak gauzatzea.
- ✓ Protokoloari buruzko informazioa hurrei eta nerabeei moldatzea, hizkera ulergarria, hurbila eta adinerako eta heldutasunerako egokia erabiliz. Informazio horretan, gutxienez, honako hauek sartu beharko dira: haien eskubideak, erreferentziazko pertsona helduak, eskura dauden laguntza-kanalak eta

indarkeria- edo ondoez-egoeraren bat jakinarazten badute jarraituko diren oinarritzko urratsak.

- ✓ Entitateak garatzen dituen aisia hezigarriko jardueretan, programetan eta espazioetan protokoloa aplikatzea.
- ✓ **9.5 eranskina:** entitatean babesaren arloko ordezkari bat izendatzea, bere eginkizunak eta atazak behar bezala garatzeko behar adinako prestakuntza edukiko duena.
- ✓ Kontratatutako langileei, boluntarioei eta entitatearekin lotura duten gainontzeko pertsonen zuzendutako prestakuntza-ekintzak garatzea, indarkeria-egoerak prebenitzeko, antzemateko eta horien aurrean jarduteko, bai eta tratua ona sustatzeko ere.
- ✓ Familientzako informazio- eta sentsibilizazio-espazioak sustatzea, protokoloa, entitatearen konpromisoak eta eskuragarri dauden komunikazio-kanalak ezagutu ditzaten.
- ✓ Protokoloaren gaineko komunikazioa egitea jardueraren une giltzarrietan, hala nola inskripzioetan, familiarekin bilerak antolatzean, parte-hartzaileen harreran, kanpalekuen hasieran, udalekuetan, ikasturteko jardueretan edo aisia hezigarriko beste programa batzuetan.
- ✓ Aldian-aldean berrikustea ea egindako komunikazio- eta hedapen-ekintzak nahiko eta ulergarri izaten ari zaien hartzaileei, eta beharrezko diren hobekuntzak sartzeko.

9.1 Arriskuen prebentziorako mapa eta plana

ARRISKUEN PREBENTZIORAKO MAPA ETA PLANA EGITEKO TXANTILIOIA
Haurren eta nerabeen babesa eta tratu ona aisia hezigarriko espazioetan – Euskal administrazio publikoak

ENTITATEA

PROGRAMA:

PARTE-HARTZAILEAK:

ARRISKU-EGOERA	DESKRIBAPENA	SAILKAPENA	HARTU BEHARREKO NEURRIAK				
			HELBURU A	DESKRIBAPEN A	ADIERAZLEAK	ARDURADUNA	EPEAK
		ARRISKU TXIKIA: ez da oso gertagarria eta inpaktu txikiagoa du. ARRISKU ERTAINA: oso gertagarria da edo inpaktu esanguratsua du. ARRISKU HANDIA: gertatzeko probabilitate handia eta inpaktu esanguratsua.			(Ondoren ebaluatzen lagunduko dute)	Jarraipenaren arduraduna eta betearazpena bermatuko duena	Noiz hartu behar dira prebentzio-neurriak? (Jardueraren aurretik, bitartean edo ondoren)
BABESAREN ARLOKO ORDEZKARIA	Zer arrisku, indarkeria, segurtasun-falta edo babesgabetasun mota edo adibide sortu daiteke? Nork edo nortzuk sortu dezakete arrisku hori? Norentzat edo nortzuentzat da arriskua? Noiz gertatzen da arrisku hori (jardueraren aurretik, bitartean, ondoren)? Eta non gertatu daiteke arrisku hori? Ba al dago babesaren arloko ordezkariarik? Gertu eta eskuragarri egongo al da jarduerak irauten duen bitartean? Ba al ditu bere zeregina garatzeko behar dituen prestakuntza eta baliabideak? Erreferentea al da haurrentzat eta nerabeentzat? Eta gainontzeko pertsonentzat? Zure lana egiteko denbora (orduak)? Ondo ezagutzen al ditu programak eta jarduerak? Gainbegiratu al du arriskuen prebentziorako mapa eta plan hori? Ba al du kontrastatzeko aukerarik pertsona espezializaturen batekin? Ba al dauka krisi-egoera bati aurre egiteko eta protokolo bat aktibatze behar dena (eskumenak, baliabideak...)?						

**BEGIRALEAK,
HEZITZAILEAK ETA
PROGRAMAKO
EDO ENTITATEKO
BESTE PERTSONA
BATZUK**

Ba al dituzte prestakuntza eta titulazio egokiak? Ba al dute prestakuntzarik haurrentzako eta nerabeentzako tratu onean eta babesean? Ezagutzen al dituzte gure protokoloak? Ezagutzen al dute babesaren arloko ordezkariaren figura? Ezagutzen eta onartu al dute jokabide-kodea? Parte hartu al dute arriskuen prebentziorako mapa eta plan hau prestatzen? Ezagutzen al dituzte komunikazio-kanalak?

**HAURRAK ETA
NERABEAK**

Ezagutzen al dituzte protokoloak? Eta jokabide-kodeak? Ezagutzen al dute babesaren arloko ordezkariaren figura edo ba al dakite norengana jo eta nola, laguntza behar izanez gero? Ba al dute horretarako komunikazio-kanalik? Erakutsi diegu edo ba al dauzkate babeserako eta tratu onerako tresnak? Egin edo kontrastatu al dugu haiekin arriskuen prebentziorako mapa eta plana?

**HEZKUNTZA-
BEHARRIZAN
BEREZIAK
DITUZTEN
HAURRAK ETA
NERABEAK**

Ba al dauzkate laguntzarako behar beste langile? Ba al dauzkate laguntzarako behar beste produktu? Informazio egokitua eman zaie behar bezala informatuta egoteko eta parte hartu ahal izateko (piktogramak, audioak, zeinu-hizkuntza...)? Jarduerak egokitzen al dira benetako partaidetza osoa eta inklusiboa izan dezaten? Ba al dago komunikaziorik parte hartzen duten familiekin edo beste entitate batzuekin, haien beharrianak hobeto ezagutzeko eta haiei heltzeko?

FAMILIAK

Ba al dute entitateari eta hurrek nahiz nerabeek parte hartuko duten jarduerari buruzko informazio egokia? Izan al dira nahikoa harreman edo bilera horretarako? Ezagutzen al dituzte protokoloak? Izan al dute ekarpenak egiteko aukerarik? Ezagutzen al dute babesaren arloko ordezkaria? Ba al daude haien aldetik beharrezkoak diren baimen guztiak sinatuta eta idatziz?

JARDUERAK

Egokiak al dira haurren eta nerabeen ezaugarrietarako eta eboluzio-unerako? Kontuan hartzen al da haurren eta nerabeen dibertsitate funtzionala? Ba al dago material didaktiko egokirik? Hezitzaileek gaitasun egokia al dute jarduera aurrera eramateko? Ba al dago hezitzaileen kopuru egokirik? Ba al dago eduki espezifikorik jardueraren batean tratu onaren kulturari buruz? Tratu ona trebeska lantzen al da? Parte hartu al dezakete aurrek eta nerabeek haren diseinu-, prestaketa-, gauzatze- eta ebaluazio-faseetan?

ASTIALDIA

Astialedian, ba al dago begiralerik haurren eta nerabeen segurtasuna ikuskatzen? Egokiak al dira astialediko eremuak eta gainbegiratura al

daude? Ezarri al da arau argirik astialdia haien segurtasunerako erabiltzeari dagokionez?

XAHUTASUNA (komunak, dutxak...)

Ba al dago garbiketarako espazio egokirik haurrentzat eta nerabeentzat? Argi al dago haurren eta nerabeen babesa bermatzeko funtzionamendua? Ba al dago horretarako baliabiderik? Eta jardueretan behar bezala garbituta egongo direla bermatzeko? Komunak haurretara eta nerabeetara egokituta al daude? Egokia al da komunetarako sarbidea (gauean barne)?

Zaintzen al da dieta osasungarria eta orekatua? Ba al dago haur eta nerabe bakoitzaren beharizan espezifikoen erregistrorik elikaduraren arloan (alergiak, gaixotasunak, sinesmen erlijiosoak edo pertsonalak, aukera etikoak edo dieta bereziak, eta abar) eta erantzuten al zaie haiei behar bezala?

ELIKADURA

Aproposak al dira jateko espazioak eta haurretara nahiz nerabeetara egokituta al daude? Errespetatzen al ditugu elikadurarako denborak eta haur eta nerabe bakoitzaren ezaugarriak eta bilakaera-unea? Egokiak al dira elikagaiak gordetzen diren espazioak? Parte hartzen al dute haurrek eta nerabeek menuen elaborazioan edo prestaketan? Heltzen al zaie behar bezala haurrek eta nerabeek jaki bati uko egiteari edo elikadurari dagokionez izandako gorabeherei? Eragotzi al da jatera behartzeko indarra erabiltzea?

GARRAIOA ETA JOAN-ETORRIAK

Segurua al da erabiltzen edo kontratatzen dugun garraioa? Egokiak al dira jagoletza eta zaintza haurren eta nerabeen joan-etorrietan? Oinez egiten diren lekualdaketatik, ezagutzen al dute haurrek eta nerabeek ibilbidea? Identifikatuta al dago taldea behar bezala? Mugitzen al dira eremu seguruetan eta modu seguruan? Kontuan hartzen al dugu prebentzioa argiztapenarekin, ekipamendu egokiarekin, klimatologiarekin eta abarrekin lotutako arrazoiengatik?

GAUA IGAROTZEA

Bereizita al daude begiraleen eta haurren nahiz nerabeen espazioak? Sumatzen al dute haurrek eta nerabeek segurua dela lo egiteko espazioa? Ba al dakite haurrek eta nerabeek nola eta norengana joan gauean? Ondo adierazita eta argiztatuta al daude komunak gauez sartzeko? Aire zabaleko jardueretan, bermatzen al da haurrak eta nerabeak ondo hornituta daudela behar bezala atseden hartzeko?

ESPAZIOAK	Ondo mugatuta al daude jarduera-espazioak? Espazio egokia al da jarduerarako? Sarbideak eta irteerak egokiak al dira eta behar bezala seinaleztatuta eta ordenatuta al daude? Ba al dituzte behar diren baimen eta aseguru guztiak? Ba al dago arriskurik ingurunean (desnibelak, mugatu gabeko eremuak, babesik gabeko eskailerak, entxufe irisgarriak, material arriskutsuak, ingurune naturaleko elementuak, hala nola harriak, adarrak, ura duten eremuak...)? Kontuan hartu al da espazioen orografia? Eta irisgarritasuna?
KOMUNIKAZIOA	Argi al dago datu pertsonalen erabilerari buruzko araudia? Ba al dago datuak babesteko sistema seguru bat? Ezagutzen al dira irudiak hartzeari eta erabiltzeari buruzko araudi eta gomendio babesleak? Lan egiten al da haurrekin eta nerabeekin? Ba al dago haurren eta nerabeen irudiak hartzeko edo erabiltzeko baimenik? Ezarrita al daude hezitzaileen, haurren nahiz nerabeen eta/edo familien arteko komunikazio-kanal ofizialak? Pribatutasuna, intimitatea eta tratua onak kontuan hartuta erabiltzen al dira irudiak?
OSASUNA ETA ZAINKETAK	Ba al dago haur eta nerabe bakoitzaren beharrian espezifikoen erregistrorik osasunaren esparruan (alergiak, gaixotasunak, sendagaiak, eta abar) edo haren garapenaren alderdi zehatzetan, eta horiei behar bezala erantzun al diegu? Ba al dago zainketak behar dituzten haurrak eta nerabeak artatzeko espazio egokirik?
ISTRIPUAK ETA LARRIALDIK	Eskura al daude larrialdietarako inguruko telefonoak? Eta deitzeko telefonoa eta estaldura? Ezagutzen al dira istripuetan eta/edo larrialdietan jarduteko beharrezkoak diren protokoloak eta bitartekoak? Adierazi al zaie jarduera administrazio publikoei, ebakuazio-larrialdietan pertsonak lokalizatu edo kontuan hartu ditzaten?
KLIMA ETA/EDO BALDINTZA METEOROLOGIKO TXARRAK (bereziki kanpamenduetan, txangoetan, ibilbideetan...)	Aire zabalean egiten diren jardueretan, ba al dago euri-jasa handiak, ekaitzak, bero-boladak edo muturreko hotza jasateko arriskurik? Ba al dago egoera horri aurre egiteko ekipamendu egokirik (zira, uretako botak, txapela, eguzkitako krema, ura, eta abar)? Identifikatuta daude iturriak? Identifikatuta al daude aterpeak edo babeslekuak? Jakinarazi al da jarduera, pertsonak lokalizatzeko? Kontuan hartu behar al da jarduera egiten den eguneko ordua?

**BIZIKIDETZA ETA
TALDE-
HARREMANAK**

Ba al dago haurren nahi nerabeen eta jardueran parte hartzen duten helduen artean adostutako bizikidetza-araudirik? Ba al dago elkarbizitza hobetzeko gogoeta-, adierazpen- eta ebaluazio-espaziorik? Ba al dakigu nola heldu talde barruko gatazkei, berdinen arteko jazarpenari, bazterketari, iskei edo dinamika negatiboei?

BESTE BATZUK

9.2 Jokabide-kodearen eredua

HAURRAK ETA NERABEAK BABESTEKO JOKABIDE-KODEA

..... (e)n, 202... (e)ko..... aren....(e)(a)n.

Alde batetik,..... entitatea (IFK:.....; jakinarazpenetarako helbidea:.....),.....

jaunak/andreak ordezkatura,..... den aldetik.

Bestetik, langilea, boluntarioa, laguntzailea edo praktiketako langilea,..... jauna/andrea, (NAN:.....; jakinarazpenetarako helbidea:.....)

Bi alderdiek agiri hau formalizatzeko gaitasun nahikoa aitortu diote elkarri, eta

AZALTZEN DUTE

..... entitateak konpromiso irmoa duela haurren eta nerabeen babes integralarekin, eta ingurune seguruak, inklusiboak eta errespetuzkoak sustatzen dituela bere jarduera, programa eta zerbitzu guztietan.

Entitateak, haurrak eta nerabeak babesteko politikekin bat etorritik, nahitaez bete beharreko protokoloak eta prozedurak dauzka, adingabeen aurkako edozein indarkeria mota prebenitzeko, antzemateko eta hari aurre egiteko.

Jokabide-kode honen helburua da jarduketa-printzipioak, portaera arauak eta erantzukizunak ezartzea adingabeekin harreman zuzena edo zeharkakoa duten entitatearekin lotutako pertsona guztien esku-hartzea gidatzeko.

Sinatzaileak adierazten du kode hau jaso, irakurri eta ulertu duela, eta osorik betetzeko konpromisoa hartzen duela.

Indarrean dagoen araudiaren arabera, sinatzaileak dagokion dokumentazioaren bidez egiaztatzen du ez dela kondenatua izan sexu-askatasunaren eta sexu-ukigabetasunaren aurkako delituengatik, ez eta adingabeentzat arriskutsua izan daitekeen beste edozein delituengatik ere.

Aurrekoaren ondorioz, honako hau

ADOSTEN DUTE:

1. Xedea

Kode honek haurren eta nerabeen ongizatea, duintasuna eta babesa bermatzeko nahitaezko jokabide-jarraibideak ezartzen ditu, eta haien interes gorena une oro kokatzen du edozein jarduketaren printzipio gidari gisa.

Eta gure jardueretan edo programetan parte hartzen duten lan-kontratadun langile, boluntario, laguntzaile eta praktiketako langile guztiei aplikatuko zaie.

2. Jarduteko printzipio orokorrak

Kode honen menpe dauden pertsonen printzipio hauen arabera jardun beharko dute:

Adingabearen interes gorena

Erabaki edo esku-hartze orok adingabeen babes, segurtasuna eta garapen integrala lehenetsi beharko ditu.

Berdintasuna eta diskriminaziorik eza

Errespetuzko tratua bermatuko da, diskriminaziorik gabe jaiotzaren, adinaren, jatorriaren, sexuaren, genero-identitatearen edo -adierazpenaren, sexu-orientazioaren, desgaitasunaren, erlijioaren, familia-ereduaren, ikusmoldearen, kideztaren edo beste edozein egoera pertsonalen, familiarren edo sozialen zioz.

Tratu ona eta duintasunarekiko errespetua

Harremanak elkarrenganako errespetuan, hizkera egokiaren erabileran eta autoestimua eta garapen pertsonalaren sustapenean oinarritu beharko dira.

Indarkeriaren prebentzioa

Jarrera aktiboa hartuko da edozein arrisku-egoeraren prebentzioan, antzemate goiztiarrean eta komunikazioan.

Erantzukizun profesionala

Jarduketa oro zuhurtziaz, proportzionaltasunez eta muga profesionalak errespetatuz egin beharko da.

Ingurune seguruak sortzea

Adingabeen segurtasuna, pribatutasuna eta intimitatea bermatuko duten espazio fisikoak eta erlazionalak sustatuko dira.

3. Entitateari lotutako pertsonen betebeharrak

Sinatzaileak konpromiso hauek hartzen ditu:

- ✓ Entitateak babesaren arloan dituen politikak eta protokoloak ezagutzea eta errespetatzea.
- ✓ Jokabide eredugarria edukitzea, bere erantzukizunarekin bat datorrena.
- ✓ Berehala informatzea adingabe baten segurtasuna edo ongizatea arriskuan jarri dezakeen edozein egoeraz.
- ✓ Entitatearekin elkarlanean aritzea prebentzio- eta babes-neurriak aplikatzeko.

- ✓ Haurrak eta nerabeak babesteko prestakuntza-ekintzetan parte hartzea, hala eskatzen zaionean.

4. Berariaz debekatutako jokabideak

Debekatuta daude indarrean dagoen legedia urratzen duten edo adingabe bat arrisku-egoeran jarri dezaketen ekintza edo omisio guztiak.

Bereziki, debekatuta dago:

4.1 Diskriminazioa eta tratu iraingarria

- Edozein diskriminazio edo tratu desberdin.
- Iruzkin umiliagarriak, sexistak edo laidogarriak egitea.
- Errespetu-giro baten barruan adierazpen askea oztopatzea.

4.2 Indarkeria eta tratu txarrak

- Edozein motatako indarkeria fisikoa, psikologikoa, emozionala edo zabarkeria erabiltzea.
- Iraintzea, barregarri uztea, ikaratzea edo mehatxatzea.
- Zigor fisikoak edo diziiplina-metodo iraingarriak erabiltzea.

4.3 Nagusikeria

- Abusuzko harremanak, manipulatzaileak edo mendekotasun emozionala sortzen dutenak izatea.
- Lankidearekiko edo hezitzailearekiko harremanaren berezko mugak gainditzea.

4.4 Jokabide sexualak

- Adingabeekin edozein motatako sexu-kontaktua izatea.
- Eduki sexualeko aieruak, iruzkinak edo txantxak egitea.
- Material pornografikoa helaraztea, erakustea edo zabaltzea.
- Eduki sexualak helaraztea, erakustea, zabaltzea edo erabiltzea, hezkuntza-helburu justifikaturik gabe eta adinari egokituta egon gabe
- Baliabide digitalen bidez sexu-jazarpentzat edo sexu-helburuetarako erakarpentzat jotako portaerak azaltzea.

4.5 Seguratasuna eta gainbegiratzea

- Adingabeei arreta ez ematea jarduerak egiten diren bitartean.
- Espazioa uztea, egokiro gainbegiratzen ari dela bermatu gabe.

- Eskatutako kualifikaziorik gabe edo beharrezko den segurtasun-neurririk gabe egitea jarduerak.

4.6 Substantzien kontsumoa

- Alkohola, drogak edo beste substantzia kaltegarri batzuk ematea.
- Haien eraginpean egotea erantzukizunak egikaritzen diren bitartean.

4.6 Instituzio-esparrutik kanpoko harremana

1. Adingabeak ibilgailu partikularretan eramatea, behar den baimenik gabe.
2. Justifikaziorik gabe bakarrik egotea.
3. Etxe partikularretara gonbidatzea edo joatea berariazko baimenik gabe.

4.7 Komunikazioa eta irudia

- Adingabeekin harremanetan jartzea kanal pertsonalen bidez, baimenik gabe.
- Irudiak hartzea, biltegiatzea edo zabaltzea, dagokion baimenik gabe.
- Intimitatea izateko eskubidea urratzea, batez ere garbiketarako edo atsedenerako espazioetan.

5. Jardunbide profesional egokiak

Honako hauek hartzen dira jarduketa erantzuletzat:

- Espazio inklusiboak eta parte-hartzaileak sustatzea.
- Errespetuzko hizkera inklusiboa erabiltzea.
- Adingabeen ongizate fisikoa eta emozionala bermatzea.
- Osasun- edo laguntza-premia espezifikoak kontuan hartzea.
- Familiei edo legezko ordezkariari informazio egokia ematea.
- Jarduerak planifikatzea, arriskuak aldezturik ebaluatuta.
- Gardentasunez jokatzeko eta talde-lana bultzatzea.

6. Komunikatzeko eta jarduteko eginbeharra

Entitatearekin lotura duen pertsona oro derrigortuta dago kode honen edozein indarkeria-zantzu, arrisku-egoera edo ez-betetze berehala jakinaraztera, entitateak ezarritako kanalen bidez, ezertan galarazi gabe agintaritzaren eskudunari helaraztea. Entitateak informatzaileen konfidentzialtasuna, babesa eta komunikazioen izapidetze arduratsua bermatuko ditu.

7. Ez-betetzeen araubidea

Kode hau ez betetzeak diziplina-neurriak jartzea ekarri dezake, aplikatzekoa den lan-, administrazio- edo boluntariotza-araudiaren arabera, ezertan galarazi gabe eratorri daitezkeen legezko erantzukizunak.

8. Onartzea eta konpromisoa

Dokumentu hau sinatuz, behean sinatzen duenak hau adierazten du:

- Jokabide-kodea irakurri eta ulertu duela.
- Hura osorik betetzeko konpromisoa hartzen duela.
- Hura ez betetzetik eratorri daitezkeen neurriak onartzen dituela.

Eta horrela jasota geratu dadin, dokumentu honen bi ale sinatzen dira, adierazitako tokian eta egunean.

Sinadura:.....

Entitatearen ordezkaria

.....

Izena:.....

..

Kargua:.....

..

**Langilea, boluntarioa, laguntzailea edo
praktiketako langilea**

Izena:.....

..

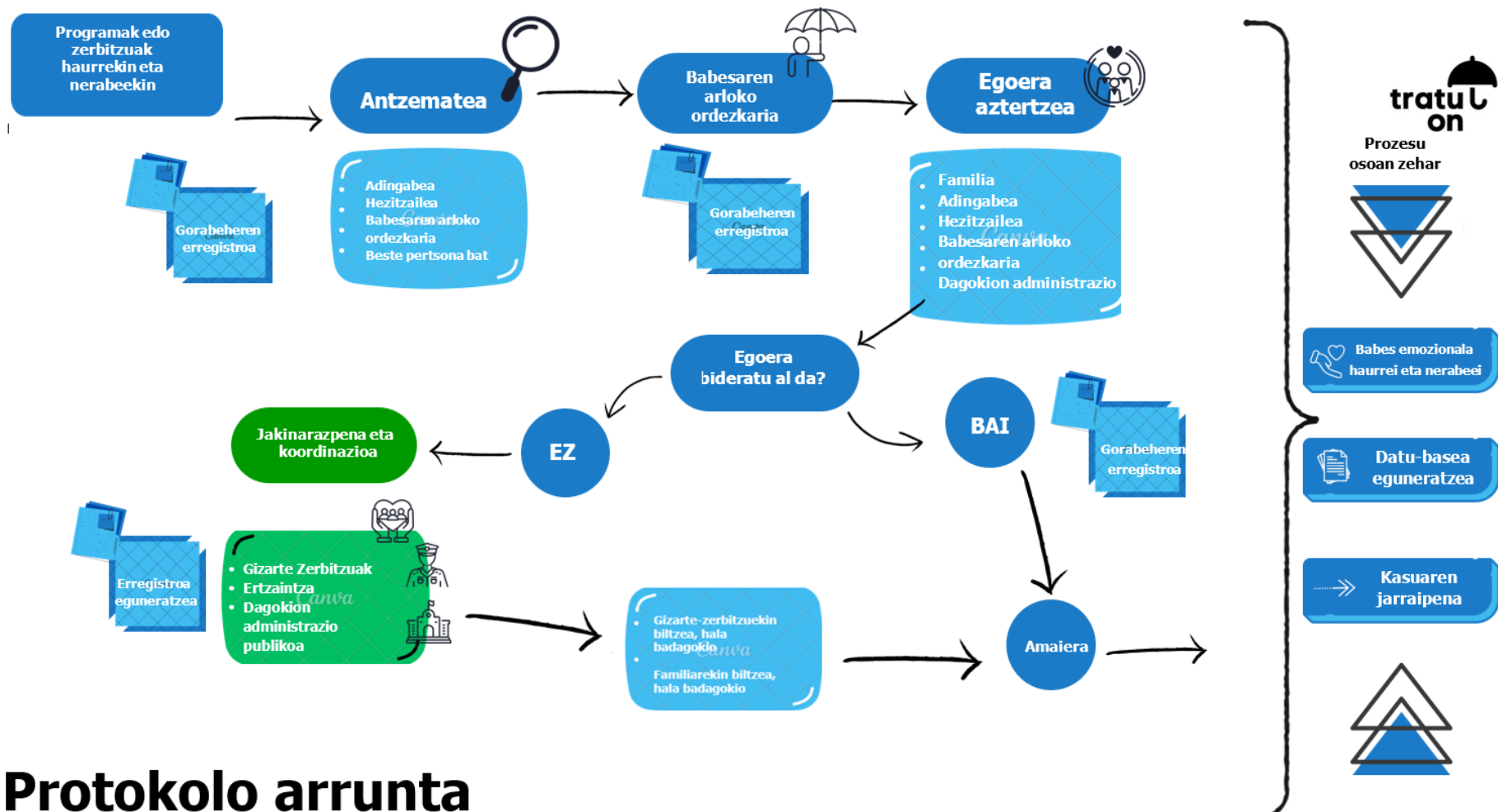
NANa:.....

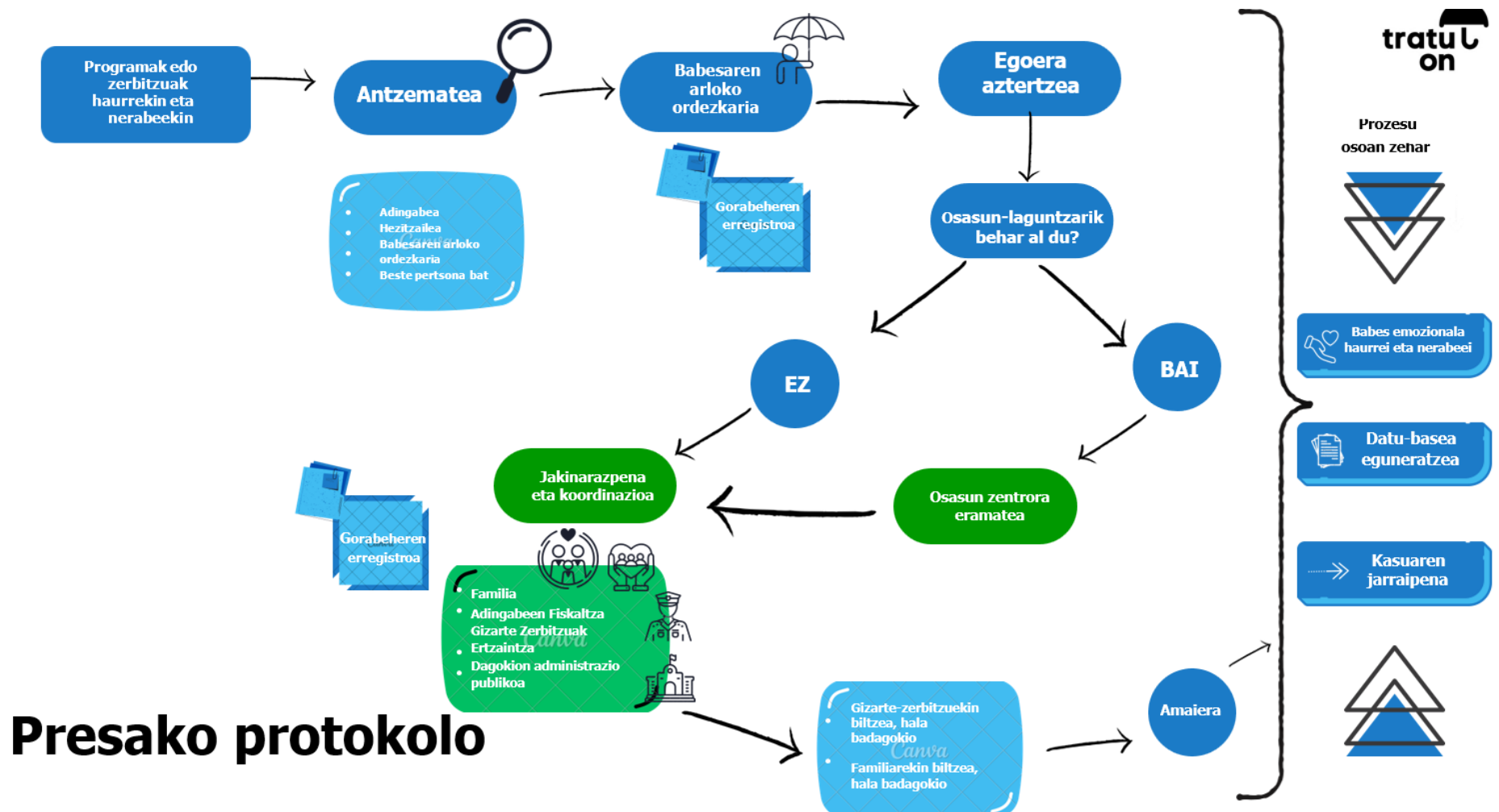
...

Sinadura:.....

.....

9.3 Fluxugrama





9.4 Gorabeherak komunikatzeko edo erregistratzeko eredua

KOMUNIKAZIO-FITXA Haurren eta nerabeen aurkako indarkeria-egoera

Fitxa-eredu honen helburua da adingabearen aurkako indarkeria-egoera posible bat komunikatzeko behar den informazioa modu ordenatuan jasotzea.

Haurrak eta nerabeak babesteko ordezkaria arduratuko da datuak biltzeaz eta agintari eskudunei helarazteaz (Gizarte Zerbitzuak, Ertzaintza, eta abar).

Informazio guztia konfidentzialtasun osoz tratatu beharko da. Ez da beharrezkoa fitxa osorik betetzea: eskuragarri dagoen informazioa baino ez da bilduko, eta agintari eskudunen eskura jarriko da, haiek kudeatu dezaten.

Datuak biltzeko eta komunikatzeko prozesuan, sentsibiltatez eta kontuz jokatu beharko da, bigarren mailako biktimizazioa saihestuta une oro, eta inplikaturako pertsonen kalte gehigarriak ez eragiten saiatuko da.

Erreferentzia-kodea: _____

(Nola erregistratzen da datu-base batean konfidentzialtasunez)

1) Entitatearen datuak

Entitatearen izena

Programaren, zerbitzuaren edo jardueraren izena

Kokapena

Babesaren arloko ordezkaria

Posta elektronikoa

Telefonoa

2) Ukitutako adingabearen datuak

Izen-abizenak

Jaioteguna

Sexua

Helbidea

Telefonia

Zein jardueratan parte hartzen
duen

3) Gertakarien ustezko egilearen datuak (eskura dauden datuak)

Izen-abizenak

Jaioteguna

Sexua

Helbidea

Telefonia

Adingabearekiko harremana

4) Testiguaren datuak (halakorik balego, eskura dauden datuak)

Izen-abizenak

Jaioteguna

Sexua

Helbidea

Telefonia

Adingabearekiko harremana

5) Zer gertatu da?

Gertakarien kokalekua

Data

Ustezko egilea (jakinez gero)

Gertatutakoa hitz sinpleekin deskribatzen du, eta, ahal den neurrian, inplikaturako pertsonen erabilitako testu-adierazpenak jasotzen ditu.

Bertsio bat baino gehiago badago, idatzi denak.

6) Zer egin da orain arte?

Azaldu zer neurri hartu diren entitatean, adingabea babesteko eta jardueran espazio seguru bat berrezartzeko.

7) Zer egingo da orain?

Adierazi hurrengo urratsak (gizarte-zerbitzuei abisatzea, familiarekin biltzea, ezarritako hezkuntza-pautak, eta abar).

8) Kasuaren jarraipena

Idatzi egindako jarduketak hemen, dataren arabera.

Lekua eta data

Egoera jakinarazi duenaren izena

Sinadura

Entitatearen zigilua

9.5 Babesaren arloko ordezkaria izendatzea

BABESAREN ARLOKO ORDEZKARIA

Entitateak babesaren arloko ordezkari bat izendatzeko konpromisoa hartzen du, eta hark haurren eta nerabeen babesaren eta tratu onaren arloan erreferente gisa jardungo du.

Izena: _____

Harremanetarako: _____

_____(e)n, 20__(e)ko _____aren ____ (e)(a)n

Legezko ordezkariaren sinadura:

Entitatearen zigilua

9.6 Baliabideak:

Administrazioa / baliabidea	Noiz erabili	Harremanetarako datuak eta ordutegia
Larrialdiak	Arrisku larria edo berehalakoa dagoenean adingabearen bizitzarako, osotasun fisikorako edo segurtasunerako.	112
Eusko Jaurkitza. Zeuk Esan zerbitzua, haurrei eta nerabeei laguntzeko	Haurrei, nerabeei eta inguruko helduei orientazioa, aholkularitza eta informazioa emateko, zalantzak, ondoeza, jazarpena, indarkeria edo arrisku-egoerak daudenean.	Doako telefonoa: 116111 Posta elektronikoa: zeukesan@euskadi.eus Instagram: @zeukesan Telefono bidezko arreta: 24 ordu, astean 7 egunetan.
Eusko Jaurkitza.	Aisia hezigarriko jardueretan	Telefonoak: 945 180 423 / 945 180 283 / 945 180 189

Gazteria eta Emantzipazio Zuzendaritzako Ikuskaritza Zerbitzua	protokoloa aplikatzearekin lotutako kontsultak egiteko, bai eta gazteriaren eta astialdiaren eremuan administrazio-orientazioa emateko ere.	Posta elektronikoa: astialdi-informazioa@euskadi.eus Arretarako ordutegia: astelehenetik ostiralera, 08:00–15:00 .
Arabako Foru Aldundia. Gizarte Ongizatearen Foru Erakundea. Adingabearen eta Familiaren Arloa	Haurrei, familiari, arriskuari edo balizko babesgabetasunari buruzko kontsultak, balioespena edo esku-hartze arrunta egiteko.	San Prudentzio kalea, 30, 01005 Gasteiz Telefona: 945 12 10 60 Posta elektronikoa: ifbsinfonancia@araba.eus Arretarako ordutegia: astelehenetik ostiralera, 09:00–14:00 .
Gipuzkoako Foru Aldundia. Haurrak eta Nerabeak Babesteko Zerbitzua	Haurrei, nerabeei, arriskuari edo balizko babesgabetasunari buruzko kontsultak, balioespena edo esku-hartze arrunta egiteko.	Zarategi pasealekua 99, Txara eraikina 2, 20015 Donostia Telefona: 943 11 21 11 Posta elektronikoa: info.gizartekintza@gipuzkoa.eus Arretarako ordutegia: astelehenetik ostiralera, 08:30–14:00 .
Gipuzkoako Foru Aldundia. Gizarte Larrialdietarako Foru Zerbitzua	Gizarte-zerbitzuen ohiko ordutegitik kanpo premiazko gizarte-arreta behar duten egoeretarako.	Telefona: 943 224 411 Zuzeneko telefono-deietarako ordutegia: 07:00–21:00 .
Bizkaiko Foru Aldundia.	Haurrei, arriskuari edo babesgabetasunari	Ugasko kalea 3 bis, 2. solairua, 48014 Bilbo

Umeen Zerbitzua	i buruzko kontsultak, balioespena edo esku-hartze arrunta egiteko.	Harremanetarako telefonoak: 944 06 72 81, 944 06 72 70 eta 944 06 29 62 Posta elektronikoa: ume-infancia@bizkaia.eus Arretarako ordutegia: astelehenetik ostiralera, 08:30–14:00 .
Bizkaiko Foru Aldundia. Gizarte Larrialdietarako Foru Zerbitzua	Gizarte-zerbitzuen ohiko ordutegitik kanpo premiazko gizarte-arreta behar duten egoeretarako.	Telefonoa: 944 02 50 50 Arreta: egunero 14:00etatik aurrera; asteburuetan eta jaiegunetan, 24 ordu .
Bizkaiko Foru Aldundia. Sexu Indarkeriaren Biktimei Arreta Osoa Emateko Zerbitzua	Sexu-indarkeriaren biktimei arreta espezializatua emateko.	Posta elektronikoa: atencionviolenciasexual@bizkaia.eus Telefonoa: 900 840 977 Arreta: 24 ordu .

Beste baliabide interesgarri batzuk:

✓ **Babesaren arloko ordezkarietako gida**

✓ **ANAR Fundazioa**

Haurrei eta nerabeei laguntzeko telefonoa: **900 20 20 10**

<https://www.anar.org/>

✓ **Jokabide suizidarako arreta-linea, 024**

<https://www.sanidad.gob.es/linea024/home.htm>

✓ **Osakidetza**

Osasun Eskola. Osasun mentalari buruzko baliabideak

<https://osasuneskola.osakidetza.eus/eu/catalogue/osasun-mentala>

✓ **Emakumeen aurkako indarkeria mota guztiei arreta emateko zerbitzua, 016**

<https://violenciagenero.igualdad.gob.es/informacion-3/recursos/telefono016/>

✓ **Zibersegurtasun Zerbitzua, 017**

Interneteko eta teknologiako erabiltzaileen eskura dagoen zerbitzu nazionala, doakoa eta konfidentziala, eguneroko zibersegurtasun-arazoak konpontzen laguntzeko.

<https://www.incibe.es/linea-de-ayuda-en-ciberseguridad>

✓ **Bizikasi**

Bizikasi ekimenaren helburua da ikastetxeak elkarbizitza positiborako eta jazarpen egoera posibleen aurrean zero tolerantzia izateko espazio seguruak izan daitezen laguntzea.

<https://bizikasi.euskadi.eus/eu/inicio>

✓ **Tratu on**

Tratu on proiektuaren baliabideen orria (EDE Fundazioa eta Bidegintza). **Hurrei tratu ona ematearen aldeko apustutik** sortu da, **bai eta haiekin lan egiten duten eragileei baliabideak eta akonpainamendua emateko kezkatik ere**, betiere hurbiltasunetik eta testuinguru eta errealitate sozial bakoitzerako zehatzak emanda.

<https://tratuon.org/>

✓ **Segurtasun-elementuen gida, TRATU ON**

<https://tratuon.org/wp-content/uploads/2023/01/TRATU-ON-Guia-Elementos-de-Seguridad.pdf>

✓ **Jokabide-kodeak prestatzeko gida, TRATU ON**

<https://tratuon.org/wp-content/uploads/2025/02/TRATU-ON-Guia-para-la-elaboracion-de-Codigos-de-conducta.pdf>

✓ **“Ikusi babesteko” gida, UNICEF**

https://www.unicef.es/sites/unicef.es/files/communication/Guia_Ver_Proteger.pdf