

# DECÁLOGO PARA LA PREVENCIÓN DEL MALTRATO INSTITUCIONAL A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA



*Políticos/as, técnicos y auxiliares, médicos y personal de enfermería, docentes, personal de administración y servicios, jueces, fiscales y abogados/as, periodistas y personas miembros de las O.N.G.. deben asumir que el primer nivel de responsabilidad en la prevención del maltrato institucional es absolutamente personal.*



Gipuzkoako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizta Eskubideetarako, Enplegarako eta Gizarteatzeko Departamentua  
Departamento para los Derechos Humanos, el Empleo y la Inserción Social



Ayuntamiento  
de Vitoria-Gasteiz  
Vitoria-Gasteizko  
Udala

Arabako  
Foru Aldundia



Diputación  
Foral de Alava

bbk

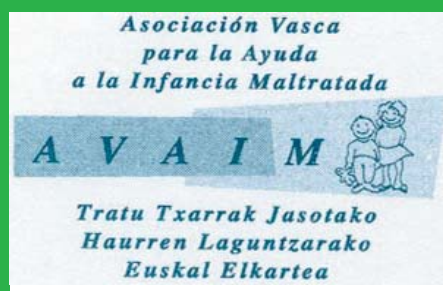
**ESTE DECÁLOGO PUEDE FOTOCOPIARSE  
CUANTAS VECES SE CREA NECESARIO,  
RESPETANDO SU INTEGRIDAD.**

**SU DIFUSIÓN PUEDE CONSIDERARSE  
COMO PREVENCIÓN DEL MALTRATO  
INSTITUCIONAL DE LA INFANCIA Y LA  
ADOLESCENCIA.**

Comentarios y sugerencias sobre el Decálogo y su aplicación  
pueden dirigirse a:

**ASOCIACIÓN VASCA PARA LA AYUDA A LA INFANCIA  
MALTRATADA (A.V.A.I.M.)**

Pº Zarategi, 100, Edificio Txara 1  
20015 DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN  
Teléfono y Fax: (943) 24 56 16  
e-mail: [avaim@euskalnet.net](mailto:avaim@euskalnet.net)  
[www.avaim.org](http://www.avaim.org)





**H**an pasado ya más cuarenta años desde que Kempe definió el maltrato infantil como problema. Desde entonces hemos progresado mucho tanto en la explicación del fenómeno como en la atención a los niños, niñas y adolescentes que lo sufren.

Aunque generalmente se asocia el maltrato infantil al contexto familiar, la vida del niño, niña, y adolescente se desarrolla en distintos ámbitos o espacios vitales. Es cierto que la incidencia y prevalencia del maltrato es mayor en la familia y que la severidad del daño es igualmente mayor cuando tiene a la familia como escenario. Esto no debe justificar, sin embargo, el olvido o la falta de atención al abuso sufrido en la escuela, el hospital, el juzgado o en un centro de acogida. La responsabilidad es cualitativa y cuantitativamente diferente en estos casos. Cuando el Estado, la Administración Pública o cualquier institución asumen la responsabilidad de un niño, niña y adolescente por un período de tiempo o de modo permanente se está diciendo de manera implícita que se es capaz de atender a ese niño, niña y adolescente mejor que su familia. Es por esta razón por la que las instituciones no pueden permitir el abuso en su seno y han de trabajar cotidianamente en su evitación. Tanto es así que la eficacia en esta tarea podría ser considerada uno de los indicadores más poderosos de la calidad de la atención que la institución presta.

Con el fin de colaborar en la promoción del buen trato institucional la ASOCIACIÓN VASCA PARA LA AYUDA A LA INFANCIA MALTRATADA (AVAIM) organizó las “I JORNADAS SOBRE INFANCIA MALTRATADA: EL MALTRATO INSTITUCIONAL A LA INFANCIA”, en Mayo de 1994. Entre ponentes y asistentes sentaron las bases para la elaboración de un conjunto de orientaciones programáticas que bajo el nombre de **“DECÁLOGO PARA LA PREVENCIÓN DEL MALTRATO INSTITUCIONAL A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA”**, les presentamos a continuación.



El DECÁLOGO se encuentra dividido en diez secciones y éstas a su vez, en puntos. Las tres primeras secciones son de carácter general y, por tanto, aplicables sin excepción a todas las instituciones implicadas. Las siete siguientes se dedican a cada uno de los ámbitos institucionales considerados, incluyendo uno dedicado a las ONG, especialmente las que realizan atención directa a la infancia y adolescencia.

Como se observará, el desarrollo de las propuestas para cada ámbito institucional es desigual. La mayor amplitud y precisión de las referidas a la Atención Sanitaria o a los Servicios Sociales pueden constituir un reflejo del estudio y reflexión realizados por profesionales de tales ámbitos. Confiamos en que el nivel de desarrollo alcance, en breve tiempo, altas cotas en todos los escenarios contemplados.

Finalmente, antes de solicitar la ayuda de todos/as en la difusión de este DECÁLOGO, ofrecemos la definición de **MALTRATO INSTITUCIONAL** más citada en las JORNADAS y que ha sido asumida por la Comisión Técnica de las mismas:

*“Se entiende por malos tratos institucionales cualquier legislación, programa, procedimiento, actuación u omisión procedente de los poderes públicos o bien derivada de la actuación individual del/la profesional o funcionario/a de las mismas que comporte abuso, negligencia, detrimento de la salud, la seguridad, el estado emocional, el bienestar físico, la correcta maduración o que viole los derechos básicos del niño/a y/o la infancia” (Martínez Roig y Sánchez Marín, Barcelona 1989).*



# DECÁLOGO PARA LA PREVENCIÓN DEL MALTRATO INFANTIL

## PRIMERO: TODOS LOS ÁMBITOS

1. La evitación del maltrato institucional y la promoción del buen trato a la infancia es competencia directa de todas las administraciones, instituciones públicas y privadas que tienen responsabilidad en la atención a la infancia, entendiendo ésta como el período comprendido entre los 0 y los 18 años, tal como la contempla la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño.
2. Las instituciones desarrollarán *sistemas de información orientados hacia la planificación, evaluación y control de resultados* que servirán como soporte para la creación y distribución de los recursos, integrando los indicadores que hagan posible la evaluación mencionada. Se establecerán, igualmente, *controles de calidad* que permitan prevenir el maltrato en el ámbito de su competencia.
3. Las instituciones diseñarán y llevaran a cabo *políticas de distribución de recursos en función de las necesidades actuales y futuras de la infancia y adolescencia*, atendiendo a las características de desarrollo y maduración de los niños, niñas y adolescentes. Se evitará utilizar la planificación para conseguir resultados positivos para una determinada agrupación política o para avalar el éxito propio como gestores. Los cambios en las instituciones tanto en el plano de la responsabilidad política como técnica no deben suponer cambios, con independencia de los resultados, en lo planificado y desarrollado.

## SEGUNDO: TODOS LOS ÁMBITOS

1. Las instituciones velarán porque sus *recursos humanos* cuenten con la *formación necesaria* para el desempeño adecuado de su trabajo, impidiendo que personas sin la cualificación profesional o capacidad personal exigida presten sus servicios a la infancia y adolescencia en dependencia directa o indirecta de la institución en cuestión.
2. Es competencia de las instituciones el diseñar y ejecutar *planes de formación permanente y reciclaje de los/as profesionales* a su cargo, que faciliten la eficacia de su trabajo con la infancia y adolescencia y eviten los procesos de “queme” o de desmotivación, factores asociados al Maltrato Institucional.
3. Diseñarán igualmente, *sistemas de supervisión* que impidan la degradación de



los recursos personales y materiales de las instituciones, degradación que facilita la desatención, la negligencia y/o el abuso manifiesto.

4. La *valoración de los/as profesionales* y de su trabajo debe formar parte de la política de recursos humanos de las instituciones. Su ausencia alimenta los procesos de “queme” y desmotivación del personal.

## **TERCERO: TODOS LOS ÁMBITOS**

1. Las instituciones trabajarán por “*humanizar*” la atención o el servicio que prestan a la infancia y adolescencia, evitando convertirse en meros dispensadores de recursos independientemente de las personas destinatarias. Los niños, niñas y adolescente son especialmente vulnerables a actuaciones que no tengan en cuenta su propio desarrollo evolutivo.

2. El respeto al niño, niña y al adolescente y, en especial, a su *privacidad e intimidad* será recogido en los códigos de conducta de las instituciones, estableciendo medidas que aseguren su cumplimiento. Todo el personal, desde quienes están en los puestos de dirección hasta la última persona empleada, respetarán de modo escrupuloso la *confidencialidad* de la información conocida en razón de su actuación profesional se haya o no generado en la institución. Los responsables de la institución velarán por su cumplimiento.

## **CUARTO: ÁMBITO SANITARIO**

1. El personal médico, de enfermería, auxiliares de clínica o técnicos auxiliares deben *conocer y reconocer la realidad del mundo infantil y adolescente*, de acuerdo con sus posibilidades, garantizar la normalidad del desarrollo y maduración física y mental del niño, niña y adolescente a su cuidado.

2. Todo el personal técnico y auxiliar del ámbito sanitario que atiende a los niños, niñas y adolescentes deben desempeñar sus funciones, cada uno a su nivel, de *consejeros/as o educadores/as de familia*, evitando focalizar su atención de modo exclusivo en los aspectos estrictamente médicos.

3. El personal sanitario debe velar por el respeto a los derechos de la infancia y adolescencia en el ejercicio de su actuación, y si bien uno de ellos es una correcta asistencia sanitaria con posibilidades de hospitalización, debe respetar *el derecho a no ser*

4.



*hospitalizado/a cuando no sea necesario y a la no prolongación de la hospitalización sin causa justificada.*

4. El personal sanitario informará a la familia de forma clara y precisa sobre el desarrollo, circunstancias de evolución y cuidados del niño, niña y adolescente, y a éste en función de su edad y capacidad de comprensión. En caso de hospitalización, se informará al padre, madre y/o tutor de las razones que la motivan, pronóstico, previsión de estancia, condiciones y su papel durante la misma, de modo que estos no abduquen de su rol familiar durante el internamiento.

5. Si la hospitalización es necesaria, se llevará a cabo en una *sección infanto-juvenil y será conjunta: familia - niño, niña y adolescente*. Las habitaciones hospitalarias contarán con el espacio suficiente para el descanso y las necesidades higiénicas y de relación. El/la niño/a podrá recibir visitas de sus amigos/as, salvo que razones de tipo sanitario lo desaconsejen.

6. En cualquier caso, la habitación del hospital será adecuada para su empleo con niños/as y adolescentes y su mobiliario y materiales serán apropiados a las distintas edades infanto-juveniles, velando especialmente por las condiciones de seguridad del mismo.

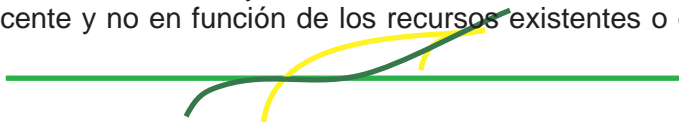
7. El centro hospitalario, por su parte, solicitará a los padres *información sobre los gustos, hábitos y aversiones del niño/a y adolescente* con el fin de facilitar su estancia.

8. Se evitará el uso de *técnicas exploratorias y terapéuticas innecesarias y/o cruentas*, o que sean el resultado de una mala planificación de la atención. En todo caso no se practicarán en presencia de otros niños, niñas y adolescentes.

9. El centro hospitalario dispondrá de espacios específicos donde el niño, niña o adolescente, cuando su salud lo permita, puedan desarrollar sus *necesidades de juego y de aprendizaje escolar*.

10. La *atención a los/las adolescentes* no ha de suponer una réplica de la dispensada a las personas adultas. Sus necesidades específicas deben ser atendidas de modo específico.

11. Se potenciará la *Asistencia Primaria* para evitar la hospitalización, aplicando medidas según el problema sanitario y las características del contexto familiar y social del niño/a y adolescente y no en función de los recursos existentes o de la política de gestión.





## QUINTO: ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

1. En el ámbito de la Administración de Justicia, jueces, fiscales, abogados/as y personal administrativo han de ser conscientes de que, en el ejercicio de sus funciones, pueden causar el maltrato infantil; Por lo que su evitación requiere la *creación de mecanismos de supervisión que permitan detectar el maltrato* y evitar así su repetición.

2. Jueces, fiscales y abogados/as deberán poseer *formación específica y dedicación exclusiva* para entender asuntos relacionados con la infancia y adolescencia. Contarán con el *asesoramiento continuado de profesionales de las ciencias humanas y sociales* y con profesionales que transmitan la información de los casos.

3. La Administración de Justicia tendrán en cuenta el carácter evolutivo de la infancia y adolescencia. *La dilación en la solución de los casos puede llegar a constituir una forma de abuso*, dado que los parámetros de tiempo en estadios de crecimiento son distintos a los de las personas adultas. El riesgo para la integridad del niño, niña o adolescente puede verse aumentado por la demora en la acción de la justicia.

4. En las sentencias y/o resoluciones judiciales se atenderá al *interés superior del niño, niña y adolescente*, no al de sus padres, madres, personas tutoras o deudoras y se prestará consideración a sus opiniones.

5. Los *procedimientos judiciales deberán ser revisados* con el fin de detectar posibles situaciones de abuso. Especialmente deben evitarse los abusos verbales, el etiquetaje, los interrogatorios intimidatorios, los ritualismos y formalismos incomprensibles, la utilización del niño, niña y adolescente en procesos legales de separación y divorcio, el olvido de la presunción de inocencia, la victimización derivada de la repetición de declaraciones, etc. Debe evitarse que la Administración de Justicia se convierta en una nueva agresión para el niño, la niña y el adolescente.

6. Los/as profesionales de la Administración de Justicia han de propiciar *la creación, desarrollo y, sobre todo, la correcta aplicación de leyes tales como la de los Derechos de los/as Niños/as* (incluyendo a las personas infraestructoras menores de edad). Tales leyes deberán ser flexibles, garantistas y permitir situar el interés del niño, niña y adolescente y su adecuado desarrollo evolutivo sobre consideraciones legalistas o reglamentistas.

7. La Administración de Justicia, con las personas infractoras menores de edad promoverá *intervenciones mínimas*, lo menos estigmatizadoras posibles, dando medidas que impliquen a la comunidad y supongan la reparación de daños, en su caso, sien-

6.



do el objetivo final la rehabilitación.

## SEXTO: LA ESCUELA



1. Los *principios relativos al buen trato* a la infancia y adolescencia y el respeto a sus derechos serán *integrados en el Proyecto Educativo* de los centros y aplicado por el personal docente de la administración y servicios. La dirección de los centros velará por su cumplimiento.

2. El personal docente de la administración y servicios *evitarán actitudes y conductas marginadoras hacia niños/as y adolescentes diferentes* por su origen social, étnico, capacidad intelectual, minusvalía, enfermedad o sexo, promocionando actitudes de convivencia, solidaridad y colaboración entre los/as alumnos/as.

3. Se atenderán las *necesidades educativas especiales*, diseñando programas específicos y evaluándolos en función de los mismos, no conforme a la media de la clase o el currículo ordinario.

4. Se *evitará la valoración del niño/a y adolescente sólo en función de las calificaciones escolares*, impidiendo de este modo generar sentimientos de fracaso e inferioridad en los/as alumnos/as menos dotados. Se valorará de acuerdo con su ritmo de aprendizaje y trabajo.

5. Tanto el personal docente como el de administración y servicios *rechazará estilos autoritarios y rígidos* en la relación con el alumnado así como la transmisión de modelos de carácter violento. Por el contrario, la tolerancia, la flexibilidad y respeto presidirán la comunicación con los/as alumnos/as.

6. Las personas docentes, en colaboración con el personal de administración y servicios, adoptarán las *medidas necesarias que impidan conductas o actitudes agresivas, humillantes y despreciativas de unos niños, niñas y adolescentes sobre otros/as*.

## SÉPTIMO: SERVICIOS SOCIALES

1. Los Servicios Sociales desarrollarán, ejecutarán y evaluarán, en el ámbito de su competencia, *programas de prevención, detección e intervención en maltrato infantil*. Los programas individuales de intervención serán consensuados e integrarán las fases de investigación, toma de decisiones, intervención, evaluación y seguimiento y se llevarán a cabo de modo riguroso, sin dilaciones ni demoras injustificadas.



2. Los Servicios Sociales crearán, articularán y mantendrán recursos *normalizados en función de las necesidades de la infancia y adolescencia y sus familias*, y no del interés de responsables políticos o técnicos/as con responsabilidades ejecutivas.
3. Se establecerán *condiciones de apertura de centros infantiles* (guarderías, centros de acogida, hogares funcionales, etc.) explicitando las características físicas de seguridad, funcionales, de dotación de personal y cualificación del mismo, supervisando de forma continuada el cumplimiento de tales requisitos.
4. La *cualificación del personal* que atiende a los niños, niñas y adolescentes, objeto de protección no debe ser considerada suficiente, debe prestarse atención a la *capacidad personal*: habilidades interpersonales adecuadas, capacidad empática, habilidades de afrontamiento de los problemas, autocontrol y estabilidad emocional.
5. Los Servicios Sociales trabajarán por *coordinar sus actuaciones* entre ellos y con otros organismos de la Administración pública que intervengan en la infancia. Dispondrán de *profesionales de referencia* para el niño, niña y adolescente y su familia que eviten el peregrinaje innecesario por personas y servicios.
6. Los Servicios Sociales elaborarán y suscribirán un *código deontológico* para profesionales de la infancia y adolescencia, y colaborarán en el diseño de estándares para el control de calidad de la atención que prestan.
7. Apoyarán y reconocerán a las *Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil* existentes en su medio.
8. Abogarán por la creación de la figura del *Defensor/a de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes* tanto en el Estado como en las Comunidades Autónomas.
9. Los/as responsables políticos y técnicos de los Servicios Sociales tomarán las medidas adecuadas para que la *creación de recursos se lleve a cabo donde existan las necesidades*, de modo que la atención a la infancia no venga condicionada por el lugar de residencia (rural - urbano) y se evite el desarraigo.
10. Los Servicios Sociales atenderán a los niños, niñas, adolescentes y familias que lo necesiten con independencia de su procedencia y tiempo de estancia, previsible o no, en el núcleo de la población de que se trate. Las actuaciones iniciadas deberán ponerse en conocimiento de los Servicios Sociales de destino. La *atención a los/as hijos/as de temporeros/as o transeúntes* es responsabilidad de los Servicios Sociales del lugar en que se encuentren.





## OCTAVO: CENTROS DE ACOGIDA, DE INTERNAMIENTO Y HOGARES FUNCIONALES

1. Las *condiciones arquitectónicas, funcionales y de dotación de personal cualificado y capaz* deben exigirse a todos los centros e instituciones de acogida independientemente de los niños, niñas y adolescentes de edad de que se trate.
2. *Debe evitarse la institucionalización* de los niños, niñas y adolescentes, salvo que, tras el estudio del caso, se considere el recurso idóneo para su solución. La existencia de plazas libres en la red o la inexistencia de otros recursos no debe constituir una razón de internamiento.
3. La institucionalización supondrá la existencia de un *plan de intervención familiar* en el que se establezcan objetivos, métodos, recursos, tiempo de duración del internamiento y periodos de revisión del caso. Así mismo, dicho plan contemplará el nombramiento de un/a *responsable del caso y de referencia* para la familia, limitando el número de profesionales que trabajan con ella.
4. La institucionalización no debe suponer vulneración alguna de los derechos de los niños, niñas y adolescentes internacionalmente reconocidos.
5. La *atención escolar, y profesional* en su caso, no deben verse afectadas por la institucionalización, antes bien serán potenciadas.
6. *Se evitará* que la institucionalización de niños, niñas y adolescentes suponga su *desarraigo* y alejamiento de su medio natural.
7. La *institucionalización* debe ser considerada, a todos los efectos, como un *recurso de carácter temporal* cuya utilización debe estar supeditada a la vigencia de los objetivos establecidos en el plan de intervención.
8. Los centros dispondrán de *Reglamentos de Régimen Interno* en cuya elaboración y aplicación deben poder participar los niños, niñas y adolescentes.
9. Los niños, niñas y adolescentes *tienen derecho a ser informados* sobre sus derechos, en general y, particularmente sobre el Plan de Intervención (atendiendo a la duración de la medida de internamiento) y sobre los reglamentos o normativas existentes en el centro.



10. Se *planificará la salida de la institución* desde el momento mismo de su ingreso en la misma. Los Servicios Sociales desarrollarán planes de desvinculación institucional que favorezcan el funcionamiento autónomo de los niños/as y adolescentes.

## NOVENO: MEDIOS DE COMUNICACIÓN

1. Los medios de comunicación elaborarán *Estatutos de Redacción y Códigos deontológico* donde el respeto a los derechos de la infancia y adolescencia, especialmente el derecho a su privacidad e intimidad sean ampliamente defendidos.
2. Los/as responsables de los medios deberán velar por el estricto cumplimiento de los estatutos y códigos mencionados.

## DÉCIMO: LAS ASOCIACIONES PARA LA PREVENCIÓN DEL MALTRATO Y OTRAS ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES

1. Asociaciones para la Prevención del Maltrato, en general, y todas aquellas organizaciones que tienen a la infancia y adolescencia como centro de su preocupación e intervención, deberán velar, en la medida de sus posibilidades por la *defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescencia*, tanto en el ámbito de la familia como en el institucional.
2. La vulneración de tales derechos deberá ponerse en conocimiento de los Servicios Sociales o del Fiscal.
3. Las *Organizaciones No Gubernamentales que realicen intervención directa* deben considerar que la gestión de recursos en condiciones precarias puede derivar en situaciones de maltrato. El personal voluntario debe considerarse, a todos los efectos, como no profesional, por lo que no debe utilizarse en sustitución de los/as profesionales de atención directa a la infancia y adolescencia.
4. Las *Organizaciones No Gubernamentales* colaborarán con las instituciones en la prevención del maltrato institucional. En particular, prestarán su concurso en la elaboración de estándares o pautas de actuación que permitan valorar la calidad de la atención prestada a la infancia y adolescencia.

# ERAKUNDEETAN HAURREK ETA NERABEEK TRATU TXARRIK JASAN EZ DEZATEN BETE BEHARREKO DEKALOGOIA



*Politikariek, teknikariek eta laguntzaileek, medikuek eta eritzaintzako langileek, irakasleek, administrazioko eta zerbitzuetako langileek, epaileek, fiskalek eta abokatuek, kazetariak eta O.N.G. etako kideek tratu txarran prebenitzeko orduan, lehenengo mailako erantzukizuna erabat pertsonala dela onartu behar dute.*



**Gipuzkoako Foru Aldundia**  
**Diputación Foral de Gipuzkoa**

Giza Eskubideetarako, Enplegurako eta Gizarteratzeko Departamentua  
Departamento para los Derechos Humanos, el Empleo y la Inserción Social



Ayuntamiento  
de Vitoria-Gasteiz  
Vitoria-Gasteizko  
Urdola

**Arabako  
Foru Aldundia**



**Diputación  
Foral de Alava**

**bbk**

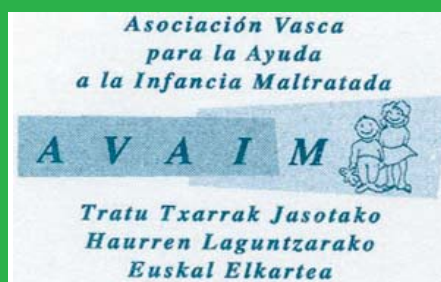
**DEKALOGO HAU BEHAR BESTE ALDIZ  
FOTOKOPIA DEZAKEZU, OSORIK  
HEDATUZ GERO.**

**DEKALOGO HAU ZABALTZEA HAURREK  
ETA NERABEEK ERAKUNDEETAN TRATU  
TXARRIK JASAN EZ IZATEAREN ALDEKO  
LANEAN  
LAGUNGARRI GERTA DAITEKE.**

Dekalogoari buruzko zerbait esan nahi badiguzu, atsegina handiz  
jasoko ditugu zure iruzkinak helbide honetan:

**TRATU TXARRAK JASOTAKO HAURREN  
LAGUNTZARAKO EUSKAL ELKARTEA (A.V.A.I.M.)**

Zarategi pasealekua, 100, Txara 1 eraikina  
20015 DONOSTIA  
Telefonoa eta faxa: (943) 24 56 16  
e-maila: [avaim@euskalnet.net](mailto:avaim@euskalnet.net)  
[www.avaim.org](http://www.avaim.org)





**B**adira hogeita hamar urte baino gehiago Kempek haurrek jasaten dituzten tratu txarrak arazotzat jo zituenetik. Harrezkero, aurrerapauso handiak eman ditugu, bai gertakaria lanean hobeto ulertzeko, bai tratu txarrak jasaten dituzten haurrei eta nerabeei laguntza eskaintzeko.

Oro har, tratu txarrak etxe barruko bizitzari lortzen dizkiogu, baina ezin dugu ahaztu haurrak hainbat esparrutan bizi direla. Egia da gehienetan etxean gertatzen direla eta egia da baita etxean gertatzen direnean kalte larriagoak eragiten dituztela ere. Baina hori egia izanda ere, ezin dugu ahaztu batzuetan haurrek eskoletan, ospitaleetan, epaitegietan eta abegi etxeetan ere jasaten dituztela tratu txarrak eta horri ere jaramon egin behar diogula. Erantzukizuna desberdina da kasu horietan, bai nolakotasunari, bai kopuruei dagokienez. Estatuak, herri administrazioak edo zeinahi erakundeak, haurra bere gain hartzen duenean, aldi baterako zein betiko, etxekoek baino hobeto zain dezakeela ematen du aditzera nolabait. Horrexengatik erakundeek ezin dute inola ere onartu beren baitan abusurik gertatzea eta egunean-egunean lan egin behar dute arriskua erabat baztertzeko. Erakundeak eskaintzen duen laguntzaren kalitatea ebaluatzeko seinalerik argienetako bat da, seguru asko, arlo horretan duen eraginkortasuna, hain da garrantzitsua.

Haurrei etanerabei erakundeetan tratu ona ematearen aldeko lanean, **TRATU TXARRAK JASA-TEN DITUZTEN HAURREI LAGUNTZEKO EUSKAL ELKARTEAK (AVAIM)** ihardunaldi batzuk antolatu zituen, “**TRATU TXARRAK JASATEN DITUZTEN HAURREI BURUZKO I. IHARDUNALDIAK: HAURREK ERAKUNDEETAN JASATEN DITUZTEN TRATU TXARRAK**” izenpean, 1994ko maiatzean. Hizlariak eta entzuleak elkar hartuta jarraibide sorta bat egiteko oinarriak prestatu zituzten. Hemen aurkezten dugun **“ERAKUNDEETAN HAURREK ETA NERABEEK TRATU TXARRIK JASAN EZ DEZATEN BETE BEHARREKO DEKALOGOA”**k jarraibideok biltzen ditu.



DEKALOGOIA hamar sailatan dago banatuta eta sail bakoitzak hainbat puntu ditu. Lehenengo hiru sailak orokorrak dira eta, hortaz, gaiarekin zerikusia duten erakunde guztiei dagozkie. Hurrengo zazpiek, berriz, erakunde bana aztertzen dute; horien artean Gobernu Kanpoko Erakundeak ere aintzat hartu ditugu, batik bat, hurrekin eta nerabeekin zuzenean lan egiten dutenak.

Begien bistakoa da erakunde mota batzuetarako beste batzuetarako baino proposamen gehiago aurkeztu ditugula. Osasun Laguntza eta Gizarte Zerbitzuen arloetan proposamen ugariagoak eta zehatzagoak ageri dira, arlo horietan lan egiten dutenek azterlan eta gogoeta gehiago egin dituztelako gaiaren inguruan. Benetan pozgarria litzateke laster gauza bera gertatzea esparru guztietan.

Bukatzeko, Dekalogo honen difusiorako laguntza eskatu baino lehen, hona hemen instituzioetan hurrei eta nerabei ematen zaizkien **TRATU TXARREN** definizio bat, ihardunaldietan aipatuena eta Ihardunaldietako Batzorde Teknikoak bere egin duena:

*“Herri agintaritzan zein horri lotutako profesional zein funtzionarioek beren aldetik egindako legeak, programak, jardunaldiak, bai eta egin beharrekoak ez egitea ere, erakundeen tratu txartzat joko ditugu hurrekiko abusurik eragiten badute, edo emozio edo gorputz kalterik ekartzen badiete, edo heltzea galarazi edo haurren oinarritzko eskubideak zapaltzen badituzte.”*

(Martínez Roig eta Sánchez Marín, Bartzelona 1989).



# ERAKUNDEETAN HAURREK TRATU TXARRIK JASAN EZ DEZATEN BETE BEHARREKO DEKALOGOA

## LEHENA: ERAKUNDE GUZTIETAN:

1. Haurrek eta nerabeek Erakundeetan tratu txarrik jasan ez dezaten eta tratu ona eman dakien ahaleginak egitea haurren eta nerabeen ardura duten administrazio eta erakunde publiko eta pribatu guztiei dagokie zuzen-zuzenean. Haurra esaten dugunean, zero urtetik hamazortzira arteko neska-mutilez ari gara, Haurren Eskubideei buruzko Nazio Hitzarmenarekin bat etorritz.
2. Erakundeek *plangintzarako eta emaitzak ebaluatu eta kontrolatzeko informazio sistemak* sortuko dituzte, baliabideak sortu eta banatzeko erabiliko direnak, eta ebaluazioa egin ahal izateko adierazleak ere zehaztuko dituzte. Bestalde, *kalitate kontrolak* ere sortuko dira, erakundeen esku dagoen esparruan tratu txarrik gerta ez dadin alde zuzenetik neurriak hartzeko.
3. Erakundeek *baliabideak banatzeko politikak* sortu eta gauzatuko dituzte, *haurrek eta nerabeek gaur egun dituzten eta etorkizunean izango dituzten beharren arabera*, haurren eta nerabeen bila-kaeraren eta heltzeko moduaren ezaugarriak aintzat harturik. Plangintza ezin daiteke erabil, ez alderdi politikoren baten aldeko emaitzak lortzeko, ez norberaren arrakasta kudeatzaile gisa nabarmentzeko. Emaitzak gorabehera, erakundeetako arduradun politiko zein teknikoak aldatzeak ez du inolako aldaketarik eragin behar planifikatutako eta gauzatutako lanean.

## BIGARRENA: ERAKUNDE GUZTIETAN

1. Erakundeen ardura izango da beren *langileek* ongi lan egiteko *beharrezko prestakuntza* izatea eta laneko gaitasunik nahiz berezko trebetasunik ez dutenek lanik ez egitea zuzenean edo zeharka erakundearen ardurapean dauden haurrekin eta nerabeekin.
2. Erakundeek *prestakuntza iraunkorreko eta birziklatzeko planak* sortu eta gauzatu behar dituzte, beren ardurapeko langileentzat, haurren eta nerabeen arloetan lan eraginkorra egin dezaten eta motibazioa gal ez dezaten, azken hau izaten baita tratu txarren eragileetako bat.



3. Erakundeek *ikuskatze sistemak* ere sortuko dituzte, erakundeetako langileak eta baliabideak honda ez daitezen, hondatze horrek axolagabekeria, zabarkeria eta abusu hutserako bidea urratzen du eta.

4. *Langileei eta egiten duten lanari beren balioa aitortzea* izango da erakundeetako giza baliabideen politikaren osagaietako bat. Hala izan ezean, langileek motibazioa galtzen dute.

---

## HIRUGARRENA: ERAKUNDE GUZTIETAN

---

1. Erakundeek haurrei eta nerabei ematen dieten laguntza edo zerbitzua “*gizatiar-rago*” *bihurtzeko* ahaleginak egingo dituzte; pertsona haetzailentzako baliabide emaile hutsak baino gehiago izan beharko dute eta norentzat lan egiten duten aintzat hartu. Haurren eta nerabeen eboluzioa kontuan hartzen ez duten iharduerek berebiziko eragina dute beraiengan.

2. Haurrei eta nerabei eta, batik bat, beren *pribatutasun eta intimitateari begirunea* sortzaiela jasoko da erakundeetako arautegian, eta arau hori betetzen dela ziurtatzeko neurriak hartuko dira. Langile guztiek, zuzendaritzatik eta azken langileraino, lanagatik jakin duten informazioa *konfidentziala* bada, ez dute inolaz ere zabalduko eta informazioa erakundearen barruan zein kanpoan sortu izanak axolarik ez du. Erakundeetako arduradunek hala gertatzen dela ziurtatu beharko dute.

## LAUGARRENA: ERAKUNDE GUZTIETAN

1. Medikuek, erizainek, klinikako laguntzaile zein teknikari laguntzaileek *haurren eta nerabeen mundua ezagutu behar dute* eta, ahal dela, beren ardurapean dauden neska eta mutilen eta nerabeen gorputz eta buru garatze eta heltzeko moduak normalak izango direla ziurtatu.

2. Hurrekin eta nerabeekin lan egiten duten osasun arloko teknikari eta langile laguntzaile guztiek *famili aholkulari edo hezitzaile* lana egin behar dute, nor bere neurrian, eta ez bakarrik medikuntza arloko arazoez arduratu.

3. Osasun arloko langileak haurren eta nerabeen eskubideei eman egin behar die bere lanean, eta eskubideotako bat behar bezalako osasun laguntza ematea eta, be-

4.



harrezkoa denean, ospitaleratzea bada ere, beharrezkoa ez bada *zein izango du ospitaleratu edo funtsezko arrazoirik gabe ospitalean jarraitzera behartu.*

4. Osasun arloko langileek *informazio argi eta garbia emango diete familiari* beren haurren eta nerabeen garapenari, bilakatzeko moduari eta behar dituen zaintze lanei buruz. Haurra eta nerabea ere jakinaren gainean jarriko dute, bere adina eta ulermena aintzat harturik. Ospitaleratuz gero, amari, aitari edota tutoreari jakinaraziko zaie zergatik izan den, zer pronostiko duen, noiz arte espero duten hor izatea, zer baldintzetan egongo den eta zein den beren eginkizuna; horrela, gurasoek beren betebeharrak beste baten eskuan utz ez ditzaten nahi dugu.

5. Ospitaleratu beharra badago, ospitaleko *haurren-gazteen atalean sartuko dute haurra eta nerabea bere familiarekin batera.* Ospitaleko gelak aski handiak izango dira atsedenerako eta garbitasun eta harreman beharrak asebetetzeko. Haurren eta nerabeen lagunak joan ahal izango zaizkie *bisitan*, osasun arazoak direla eta kaltegarria ez bada behintzat.

6. Nolanahi ere, ospitaleko gelak haurrek eta nerabeek erabiltzeko modukoak izango dira eta altzari eta materialak haurren-gaztearen adinari egokituko zaizkie; bereziki, segurtasun neurriak kontuan hartuko dira.

7. Ospitaleko norbaitek *haurren eta nerabeen gustu eta ohiturei buruzko* informazioa eskatuko die gurasoei, baita gustukoak ez dituen gauzei buruzkoa ere, egonaldia gozoagoa izan dakion.

8. *Beharrezkoak ez diren aztertze zein sendatze teknikak* baztertuko dira, baita teknika krudelak eta haurrei eta nerabei eman beharreko laguntza gaizki planifikatuta egoteagatik sorturikoak ere. Nolanahi ere, ez dira beste haurren aurrean egingo.

9. Umeak osasun txarra galarazten ez dienean, *jolas daitezen eta ikas dezaten* beharrezko esparruak izango ditu ospitaleak.

10. *Nerabeei ematen zaien laguntza* ez da izango helduei ematen zaionaren kopia. Beren behar bereziei erantzun bereziak eman behar zaizkie.

11. *Oinarrizko osasun laguntzari* emango zaio lehentasuna, haurrak eta nerabeak ospitalean sartu behar ez izateko. Dauden baliabideak edo baliabideok kudeatzeko politika ez baizik eta osasun arazoa eta haurren eta nerabeen famili eta gizarte giroaren nolakoa izango dira hartu beharrezko neurriak aukeratzeko oinarriak.



## BOSGARRENA: JUSTIZI ADMINISTRAZIOAN

1. Justizi Administrazioan epaileek, fiskalek, abokatuek, administrazio langileek argi eta garbi jakin behar dute beren lanean tratu txarrak eragin diezazkiekeela haurrei. Halakorik gerta ez dadin *ikuskatze baliabideak sortu behar dira, tratu txarrak non gertatzen diren ikusteko* eta berriro gerta ez daitezen lortzeko.

2. Epaileek, fiskalek eta abokatuek haurrekin zerikusia duten gaiei buruzko *prestakuntza berezia* izan behar dute baita erabateko dedikazioa ere. *Giza eta gizarte zientzietako langileen aholkularitza lana eskura izango dute beti*, baita kasuen informazioa bideratzen duten langileak ere.

3. Justizi Administrazioak kontuan izan behar du haurrak eta nerabeak eten gabe bilakatzen ari direla. *Kasuetarako irtenbideak* bilatzean, luzamenduetan ibiltzea abusutzat har daiteke zenbaitetan, denboraren parametroak hazkuntza aldietan eta helduengan ez baitira berdinak. Haurrek eta nerabeek beren osotasunean arrisku gehiago izango dute justizia berandutzen bada.

4. Epaietan eta epaileen erabakietan *haurraren eta nerabearen onura izango da nagusi* eta ez ama, aita, tutore edo zordunena.

5. *Auzi jardunbideak berraztertu beharko dira*, ea abusurik gertatu den ikusteko. Batez ere, hitzezko abusuak, etiketak jartzeak, itaunketa beldurgarriak, erritu eta formalismo ulergaitzak, banaketa eta dibortzioetan haurren eta nerabeen, akusatua printzipioz erru gabea dela ahaztea, adierazpenak errepikatzearen ondorioz haurra biktima bihurtzea... dira, besteak beste, baztertu beharrekoak. Ez dugu Justizi Administrazioa haurrarentzat eta nerabearentzat beste eraso bihurtu behar.

6. Justizi Administrazioko aidtuek *Haurren Eskubideak bezalako legeak sortu, garatu eta, batez ere, ondo gauzatzeko* ahaleginak egin behar dituzte (“adingabe arau hausleen” eskubideak ere aintzat hartuz). Legeok malguak eta bermatzaileak izan behar dute eta haurraren eta nerabearen onura eta bilakaera egokia burutazio legezale edo arauzaleen gaineratik jarriko dituzte.

7. Justizi Administrazioak, “adingabe arau-hausleen” kasuan *eskuhartze ahalik eta txikienak* bultzatuko ditu, ahal dela estigmatizatzaileak ez direnak, eta komunitate osoa barruan hartzen dituzten neurriak – behar izanez gero, kalteak konpontzeko baliagarriak – proposatuko.



## SEIGARRENA: ESKOLAN



1. Haurrei eta nerabeei eman beharreko *tratu ona* eta haurren eskubideak izango dira Eskoletako *hezkuntza proiektuen* oinarrietako batzuk, eta irakasle eta administrazio eta zerbitzuetako langile guztiek beren lanean oinarri horiek izango dituzte.
2. Irakasleak eta administrazio eta zerbitzuetako langile guztiak jatorri sozial edo etnikoagatik, adimenagatik, elbarritasun, gaixotasun edo sexuagatik, *desberdinak diren haurrak eta nerabeak baztertzen dituzten jarrera zein jokabideei ihes egin eta ikasleen artean elkarbizitza, elkartasuna eta elkarrekiko laguntza bultzatzen saiatuko dira.*
3. Haurren eta nerabeen hezkuntzan behar bereziak aintzat hartuko dira eta, beraz, programa bereziak sortuko dira; haurren eta nerabeen emaitzak programa horien arabera ebaluatuko dira eta ez ikasleen batez besteko emaitzen edo ohiko curriculumaren arabera.
4. Haurrari eta nerabeari *ez zaio balioa eskola kalifikazioen arabera soilik aitortuko*, haurrak eta nerabeak senti ez dezan porrot egin duela edo besteek baino gutxiago balio duela. Norberak ikasteko eta lan egiteko duen abiadura aintzat hartuko dira haurra eta nerabea ebaluatzeko orduan.
5. Ez irakasleek, ez administrazio zein zerbitzuetako langileek ez diete *aginkeriako tratu zurrunik* emango haurrei eta nerabei eta ez dira haientzat eredu bortitzak izango. Aitzitik, tolerantzia, malgutasuna eta begirunea izango dira nagusi ikasleekiko harremanetan.
6. Irakasleek, administrazio eta zerbitzuetako langileekin bat, *hurrek eta nerabeek elkarrekiko jokabide zein joera erasokor, iraingarri edo mesprezagarririk izan ez dezaten beharrezko neurriak* hartuko dituzte.



## ZAZPIGARRENA: GIZARTE ZERBITZUETAN



1. Gizarte Zerbitzuek *haurrei ematen zaizkien tratu txarrei aurrea hartzeko, non ematen diren ikusteko eta eremu horretan esku hartzeko programak* sortu, gauzatu eta ebaluatuko dituzte, beren eskumenen esparruan. Banakakoentzat esku-hartze programak adostuak izango dira eta ikerketa, erabaki hartze, esku-hartze, ebaluazio eta jarraipenaldiak izango dituzte barruan, eta estu-estu beteko dira, benetako arrazoirik ez badago luzamendutan ibili gabe.
2. Gizarte Zerbitzuek *baliabide normalizatuak haurren eta nerabeen eta beren fa-*



*milien beharren arabera* sortu, elkarri lortu eta “mantenduko” dituzte eta ez exekuzio betekizunak dituzten arduradun politiko zein teknikoen interesen arabera.

3. *Haur zentroak (hautzaindegiak, abegi etxeak, etxe funtzionalak, etab.) irekitzeko baldintzak* ezarriko dira: zer segurtasun neurri fisiko eta funtzional bete beharko diren, zenbat langile eta zer mailatakoak izango dituzten...; haur zentroak beti ikuskatuko dira, baldintzok betetzen dituztela egiaztatzeko.

4. Babestutako haurrak eta nerabeak arduratzen diren *langileen prestakuntza* ez da nahikoa, *beren gaitasuna* ere kontuan hartu behar da: harremanetarako trebetasun egokiak, gaitasun enpatikoa, arazoei aurre egiteko trebetasunak, norbere burua kontrolatzekoak eta emozio egonkortasuna.

5. Gizarte Zerbitzuek beren *lana* haurren arloan lan egiten duten herri administrazioiko beste organoekin *koordinatzeko* ahaleginak egingo dituzte. *Erreferentzi gune diren profesionalak* izango dituzte, haurrak edo haurraren familiak profesional eta zerbitzu batetik bestera ibili behar ez izateko.

6. Gizarte Zerbitzuek haurrekiko eta nerabekiko *deontologi kode* bat sortu eta sinatuko dute eta ematen duten laguntzaren kalitatea kontrolatzeko ereduak sortzen lagunduko dute.

7. *Haurrek tratu txarrak jasan ez ditzaten Gizarte Zerbitzuen inguruetan lan egiten duten erakundeak* ezagutza eta emango diete.

8. Bai Estatuan, bai autonomia elkarteetan, *Haurren eta Nerabeen eskubideen defendatzailea* sortzearen aldeko lana egingo dute.

9. Gizarte Zerbitzuen arduradun tekniko eta politikoek *baliabideak beharrak dauden lekuetan sor daitezen* beharrezko neurriak hartuko dituzte, bizilekuak (baserria-herria) baldintza ez dezan haurrei ematen zaien laguntza eta haurrak deserro ez daitezen.

10. Gizarte Zerbitzuek laguntza behar duen haur eta familiei lagunduko diete, nondik datozen edo noiz arte egon behar duten herrian axola ez zaiela. Famili horiek ondoren joaten diren herrietako Gizarte Zerbitzuei eman behar zaie egindakoaren berri. *Aldizkako langileen seme-alabei edo herrian aldi baterako bakarrik bizi direnenei* ematen zaien laguntza une hartan dauden herriko Gizarte Zerbitzuen ardura da.





## ZORTZIGARRENA: ABEGI ETXEETAN, BERTAN BIZITZEKO ERAKUNDEETAN ETA ETXE FUNTZIONALETAN

1. Abegi eta etxe erakunde guztiek baldintza batzuk bete beharko dituzte arkitektura eta funtzionaltasunari begira eta beharrezko prestakuntza duten langileak izan beharko dituzte.
2. Ahaleginak egin behar dituzte umeei erakundeetan ez bizitzeko, ez bada ikusten, kasua ondo aztertu ondoren, irtenbiderik onena dela. Zerbitzu sarean bete gabeko lekuak egotea edo beste baliabiderik ez izatea ez da inoiz izango haurra eta nerabea erakunde batera eramateko arrazoia.
3. Haurra eta nerabea erakunde batean sartu aurretik familian esku-hartze plan bat sortu behar da eta bertan helburuak, metodoak, baliabideak, egonaldiaren iraupena eta kasua berraztertze aldiak zehaztuko dira. Bestalde, plan horretan kasuaren arduradun bat, familiarentzat erreferentzi gunea izango dena, izendatuko da; familiarekin lan egiten dutenen kopurua txikia izango da.
4. Erakundeetan bizitzeagatik haurrari eta nerabeari ez zaizkio nazioarteko esku-bideak ukatuko.
5. Erakundeetan bizitzeak ez du galarazi behar hurrei eta nerabeei ikasketen arloan, eta hala badagokio, lanbideenean, ematen zaien laguntza; aldiz, horretarako lagungarri izan behar du.
6. Ahaleginak egingo dira erakundeetan bizi arren, haurrak eta nerabeak deserro ez daitezen edo beren ingurugiro naturaletik alden ez daitezen.
7. Erakundeetan bizitzeak, inolaz ere, aldi baterako irtenbidea izan behar du eta esku hartze planetako helburuek bizirik dirauten bitartean baino ez da erabiliko.
8. Zentroek barne araudiak izango dituzte eta haurren eta nerabeen esku hartu ahal izango dute araudiok sortzen zein betearazten.
9. Haurrek eta nerabeek, oro har, beren eskubideen berri jakiteko eskubidea dute eta, bereziki, esku-hartze planari buruzko informazioa (erakundeetan emango duten denboraren arabera) eta zentroaren araudiei buruzkoa eman behar zaizkie.



10. Haurra eta nerabea erakundearen sartzetik bertatik egongo da planifikatuta bere irteera eta horren inguruko guztia. Gizarte Zerbitzuek haurrak eta nerabeak erakundearen lotuta jarraitu ez eta bere kasa iharduteko planak sortuko dituzte.

## BEDERATZIGARRENA: KOMUNIKABIDEETAN

1. Komunikabideek haurren eskubideak (batez ere, bere barrengo gauzei dagokienez) gogotik defendatzen dituzten idaztarauen estatutu eta deontologi kodeak sortuko dituzte.

2. Komunikabideen arduradunek estatutu eta kodeok estu-estu betetzen direla zaindu beharko dute.

## HAMARGARRENA: TRATU TXARREN AURKAKO ERAKUNDEETAN ETA GOBERNUKOAK EZ DIREN BESTELAKO ERAKUNDEETAN:

1. Tratu txarren aurkako erakundeek, oro har, eta haurrez eta nerabeez arduratzen diren gainontzeko erakundeek (Gobernuz Kanpoko Erakundeak), ahal dutela, haurren eskubideak defendatzearen aldeko lana egin behar dute, bai familiaren barruan, bai erakundeetan.

2. Eskubideok ukatuz gero, Gizarte Zerbitzuak zein fiskala jakinaren gainean jarri beharra dago.

3. Arlo horretan zuzenean esku hartzen duten Gobernuz Kanpoko Erakundeek kontuan izan behar dute baliabideak baldintza txarretan kudeatzeak tratu txarrak eragin ditzakeela. Borondatezko langileak ez dira, inola ere, profesionaltzat hartuko eta, beraz, ez dira inoiz erabiliko haurrei eta nerabeei laguntza zuzena ematen dieten profesionalak ordezkatzeko.

4. Gobernuz Kanpoko Erakundeak erakunde ofizialekin batera arituko dira erakundeetan haurrei eta nerabeei tratu txarrik eman ez dakien egin beharreko lanean. Batik bat, haurrei ematen zaien laguntzaren kalitatea ebaluatzeko eredu edo jokabideak sortzen lagunduko dute.



