

**AZKOITIKO HERRIAN GENERO INDARKERIA ETA
SEXU ERASOEN BIKTIMA DIREN EMAKUMEEI EMAN
BEHARREKO ARRETA ZERBITZUEN
KOORDINAZIORAKO TOKIKO PROTOKOLOA**

Laguntzailea: Herrizaingo Saila (Genero Indarkeria Biktimei laguntzeko Zuzendaritza)

AURKIBIDEA

0. SARRERA	1
1. AKORDIOAK	2
2. PRINTZIPIOAK	4
3. ZERBITZU DESBERDINEN ARRETARAKO PROZEDURAK	6
3.1. OINARRIZKO GIZARTE ZERBITZUAK	6
3.2. UDALTZAINGOA	15
3.3. ERTZAINZA	20
3.4. OSASUN ETXEAREN IBILBIDEA	27
3.5. IKASTETXEAK	32
3.6. BERDINTASUN ARLOA:	35
3.7. PROTOKOLO HONEN PARTE EZ DIREN FORU ALDUNDUKO ZERBITZU ESPEZIALIZATUEN INGURUKO INFORMAZIOA	36
4. ERAKUNDEEN ARTEKO KOORDINAZIORAKO EGITURA: BATZORDE TEKNIKOA	38
ERANSKINAK	40
1.go eranskina: Arreta zerbitzuen artean informazioa trukatzeko fitxa	40
2. eranskina. Izaera pertsonaleko datuak erabiltzeko adostasun eta informazio akta	44
3. eranskina: Salaketa eta babes neurrien inguruko informazioa.	45
4. eranskina: Gizarte zerbitzuetatik bideratzen diren laguntzak:	47
5.Eranskina: Informazioa sozializatzeko esku orria	49

0. SARRERA

Protokolo hau, emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko Azkoitian dauden zerbitzu eta baliabideak hobetu eta sendotzeko eta ibilbide asistentzian parte hartzen duten eragileen arteko koordinazioa errazteko helburuarekin landu da.

Protokoloaren lanketarako, lehenbizi Azkoitian genero indarkeria eta sexu erasoen biktima izan diren emakumeen arretarako eskainitako zerbitzuen inguruko diagnostiko bat egin da. Dauden zerbitzu desberdinak ezagutu, beraien arteko koordinazioa nolakoa den ikusi eta ematen den arretak izan ditzakeen hutsuneak identifikatzea bilatu da. Ondoren protokoloa bera diseinatu eta eragile ezberdinekin eztabaidatu da; hemen aurkezten den dokumentu hau, lan prozesu horren emaitza izanik. Prozesu hau burutzeko, inplikaturako erakundeetako profesional desberdinen parte hartzea ezinbestekoa izan da.

Diagnostiko eta protokoloaz gain, indarkeria matxistaren aurka Azkoitiako Udalak jarraitu beharreko lan ildo nagusiak biltzen dituen ekintza plan xume bat landu da¹. Zerbitzuen inplikazioaz gain, herritarren parte hartzea bermatzeko eta eztabaida soziala bultzatzeko baliagarriak izan daitezkeen espazioak identifikatu eta espazio berriak sortzeko pausoak eman dira, herriko emakumeen mahaiaren sorrerarako emandako urratsak besteak beste.

Diagnostikoa, protokoloa eta ekintza plana lantzeko indarkeria matxistaren inguruan egin diren hausnarketa feminista desberdinak aztertu dira, hauen ekarpen eta planteamentu ideologikoak, jarraitutako lan prozesuaren oinarri bihurtzea bilatu delarik.

¹ Azkoitiko emakume eta gizonen berdintasun planean indarkeriari dagokion ardatzean bildutako ekintza desberdinak oinarri hartuz

1. AKORDIOAK

- Osoko udalbatzarrak erakundeen arteko koordinaziorako tokiko protokoloa onartzearekin batera batzorde teknikoaren eraketa jakinaraziko du.
- Protokoloaren onarpenarekin, honen eraketan parte hartu duten erakunde eta zerbitzu desberdinetako arduradunak eta hauen ordezkioak izendatzen dira arreta eta koordinazio lanei jarraipena emateko.
- Koordinazio protokolo honen edukiak indarkeriari aurre egin behar dioten emakumeen arretan lan egiten duten erakundeetako langileen artean zabalduko dira jardueran txertatzearen garrantzia azpimarratuz.
- Indarkeria matxistaren inguruko formazioa eta jardueren trebakuntzarako planak martxan jarriko dira arreta zerbitzuetan lan egiten duten erakunde desberdinetako langileentzat.
- Erakunde sinatzaileak protokolo honetan agertzen diren jarduera printzipioekin bat egingo dute eta euren jardunean aplikatuko dituzte.
- Sinatzaileek, erakundeen arteko koordinazioa hobetzeko protokoloan definitutako prozedurak eta ibilbideak jarraituko dituzte.
- Erakunde sinatzaileek, protokolo honetan koordinaziorako mekanismoetan ezartzen diren batzorde teknikoetan parte hartuko dute protokoloaren funtzionamenduari jarraipena eginez eta hobekuntzak proposatuz.
- Protokolo honen balorazio eta hobekuntzetan proposamenak egiteko herritarren parte hartzea sustatuko duten espazioak bultzatu eta indartuko dira. (Herriko emakumeen batzordea² besteak beste).
- Sinatzaileak, inguruko herriekin adostuta, indarkeriari aurre egin behar dieten emakumeentzat zerbitzu berriak zabaltzeko aukerei irekiak egongo dira. Beraz koordinazioa hobetzeko protokolo honetara atxiki daitezken erakunde berriei lekua egingo zaie.
- Akordio hau sinatu eta "Azkoitiko herrian genero indarkeria eta sexu erasoen biktima diren emakumeei eman beharreko arreta zerbitzuen koordinaziorako tokiko protokoloa" hurrengo egunean sartuko da indarrean.

Protokolo hau sinatzen dute:

Azkoitiako Udala

Urrategi Alberdi Garate

Alkatea

Azkoitiko Ertzain Etxea

Luis Angel Claveras Irigoien

*Urola Kosta Ertzain-etxe*ko Burua

Azkoitiko Osasun etxea

Ziortza Etxebarria Badillo

*Osasun etxe*ko ordezkaria

Urola Ikastola Azkoitia-Azpeitia BHI

Alberto Izagirre Larrañaga

Zuzendaria

Azkoitiko Ikastola Xabier Munibe HH-LH

Arantza Zubizarreta Artetxe

Zuzendaria

Azkoitiko Ikastola Xabier Munibe DBH-BHI

Lourdes Aristimuño Alustiza

Zuzendaria

Azkoitiko Floreaga Salestar Ikastetxea

Koldo Gurrutxaga Lizarribar

Zuzendaria

2. PRINTZIOAK

Hurrengo erakundeek indarkeriari aurre egin behar dioten emakumeei eman beharreko arretak printzipio nagusi batzuk bete behar ditu eta printzipio hauek erakundeetako langile guztiek ezagutu eta onartu behar dituzte euren lanean integratuta ditzaten.

I. Lehentasuna:

Genero Indarkeria eta sexu erasoak jasan dituzten emakumeei eman beharreko arretak lehentasuna izango du, kasu batzuetan arreta arindu eta errazteko zerbitzua bera hurbilduko delarik emakumearengana.

II. Laguntza pertsonalizatua:

Indarkeria kasu bakoitzaren errealitatera egokitu beharko dira ondorengo protokoloan ageri diren urratsak. Kasu bakoitzak ezaugarri partikularrak ditu eta hauek ezartzen dituzten beharrei ere erantzun egin behar die arreta zerbitzuek.

III. Berdintasuna:

Arreta indarkeriari aurre egin behar dieten emakume guztietara iristen dela ziurtatu beharra dago ezaugarri edo errealitate desberdinengatik inor baztertu gabe: egoera zibila, orientazio sexuala, adina, sinesmen edo ideologia, gutxiengo etniko, nazional edo linguistiko bateko kide izatea, maila ekonomikoa, ezgaitasun fisiko, psikiko edo sentsorialak izatea ,... Beraz, indarkeriari aurre egin behar dieten emakumeei eskaini beharreko arreta guztiengana iristeko beharrezkoak diren neurriak hartuko dira. Bereziki gaur egungo errealitateari erreparatuta egoera zaugarrienean aurkitzen diren emakumeen kolektiboak hauek dira: Etorriak eta gutxitasun fisiko, psikiko edo sentsorialak dituztenak. Arreta osoa jasotzeko erakundeek beharrezkoak diren zerbitzuak eskuratzeko moduak ezagutu eta martxan jarri behar dituzte hala dagokion kasuetan. (itzultzaileak, gormutuen hizkuntzako interpreteak, gutxitasun desberdinetan adituak direnak, ...)

Bestalde informazioa jendarteratzeko bitartekoetan egokitzapenak egitea ere beharrezkoa izango da eta neurri bereziak hartuko dira berdintasun printzipioa bermatzeko (informazioa hizkuntza desberdinetan zabalduko da, gune ezberdinetan banatuko da ...).

IV. Prebentzioa:

Adosten den arreta ereduak indarkeriari aurre egiten dioten emakume horiek indarkeria egoera gehiago ez bizitzea ere bilatu behar du. Prebentzioaz aritzean ezinbestekoa da, indarkeria, emakumez gain, euren kargu dituzten adin txikikoak eta menpekotasun egoeran dauden pertsonak ere jasaten dutela kontutan hartzea.

V. Adin txikikoak tartean direnean:

Jarduera protokoloa martxan dagoenean, indarkeriari aurre egin beharrean aurkitzen den emakumeak adin txikikoak bere kargu baditu beharrezko neurriak hartuko dira euren babesa, ongizatea eta garapena bermatzeko. Ume eta nerabeen interes gorena kontuan hartu beharko da otsailaren 18ko 3/2005 Legeak dioen moduan.

VI. Biktimizazioa ekidin eta jabekuntza bultzatzea.

Indarkeriari aurre egin behar dioten emakumeen biktimizazioa ekidin behar da. Sarritan, jendarteak eta eragile ezberdinek indarkeria egoerei aurre egiten dieten emakumeak "biktimizat" ikusteak, egoera hau (biktima izatea) beraien identitatearen parte izango balitz bezala ulertzea eramaten gaitu. Zentzu honetan "emakume biktimak" erabakiak hartzeko gaitasun osoa izango ez balute bezala tratatzeko arriskua egon daiteke. Emakumearen erabaki ahalmena ez da zalantzan jarri behar. Bere hitzari sinesgarritasuna eman behar zaio, konfidentzialtasuna eta babesa bermatu eta bere autonomia indartzeko beharrezkoak diren bitartekoak jarri.

VII. Eraginkortasuna:

Protokolo honetan ezartzen diren neurriak eraginkorrak izateko erakunde desberdinetako langileek neurri horiek ezagutu eta onartzea ezinbestekoa da. Baita berehalakotasunean erantzuteko gaitasuna ematen duten bitartekoak eskuragarri izatea ere.

3. ZERBITZU DESBERDINEN ARRETARAKO PROZEDURAK

3.1. OINARRIZKO GIZARTE ZERBITZUAK

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak genero indarkeriari aurre egiten dieten emakumeen arretan oinarrizko unitateak izatea bilatzen du protokolo honek. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek kasuen jarraipena egiteko eta emakumeei laguntza integrala eskaini ahal izateko baldintza egokienak betetzen dituen zerbitzua izanik (gainontzeko zerbitzuen inguruko informazioa dauka, hauekin harreman zuzena dauka eta herritarrengandik hurbil dagoen zerbitzua da) koordinazioaren eta jarraipenaren ardura bere gain hartuko ditu. Zentzu honetan, gainontzeko zerbitzuek kasuen jarraipena egin ahal izateko kasu bakoitzean izandako interbentzioen berri eman beharko diote Gizarte Langileari.

Indarkeria egoerei aurre egiten dieten emakumeak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara iristeko dauzkaten sarbideei dagokienez, bi bide nagusi ezberdintzen dira:

- Zerbitzu desberdinetatik deribatuta

Indarkeriari aurre egiten dioten emakumeak ondoko zerbitzu hauek deribatuta iritsi daitezke Gizarte Zerbitzuetara:

- Ertzaintza
- Udaltzaingoa
- Osasun Etxea
- Kale Heziketako programa
- Ikastetxeak

Indarkeria kasua aipatutako zerbitzuetatik deribatzen denean, hauek, oinarrizko gizarte zerbitzuak izandako gertaeraren jakitun izatea bilatuko dute, horretarako beharrezkoak diren neurriak hartuz (telefonoz edo e maillez kontaktuan jarritz). Kasu guztietan, informazio trukaketa hau, indarkeria egoerari aurre egiten dion emakumearen nahia errespetatuz egingo da, horretarako datuak gizarte zerbitzuetara helarazteko dokumentu honen 2.eranskinean agertzen den baimen orria sinatzeko eskatuko zaio emakumeari (Ertzaintzak dagoeneko erabiltzen duen baimen orria erabiltzen jarraituko du). Zentzu honetan

beharrezkoa da gainontzeko arreta edo harrera zerbitzuek, indarkeria egoerari aurre egiten dion emakumeari Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek eskaintzen duten arreta integralaren inguruan informazioa eskaintzea eta kasua bertara zuzentzeak eskaintzen dituen onuraz informatzea (eskura dauden zerbitzuen inguruko informazio zehatza lortzeko aukera, gainontzeko zerbitzu eta baliabideak eskuratzeko laguntza, epaitegira joateko laguntza...).

Indarkeria kasuen arreta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara modu egokian deribatzeak beharrezkoa da 1.eranskinean aurkezten den fitxa eredua Gizarte Zerbitzuetara helaraztea³. Ertzaintzaren kasuan, dagoeneko estandarizatuta eta indarrean duten barne lanerako fitxa eredua erabiliko da.

- Zuzenean Gizarte Zerbitzuetara bertaratuta

Indarkeria egoerari aurre egiten dion emakumea zuzenean Gizarte Zerbitzuetara zuzendu baldin bada, gizarte langileak emakumeak eskura dituen baliabideak eta aukerak azalduko dizkio eta 1.eranskinean azaltzen den informazio fitxa osatzeko lanetan hasiko da.

Gizarte Zerbitzuetara iristeko sarbidea zeharkakoa (beste zerbitzuetatik deribatuta) edo zuzena izanda ere, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eskuhartzeak ondoko irizpideak izango ditu oinarri:

- Emakumearen kasuak eskatzen duen arreta pertsonalizatuari jarraituz informazioa pixkanaka bilduko da.
- Tratu txarrei aurre egin beharrean aurkitzen diren emakumeak Gizarte zerbitzuetara hurbiltzen direnean gizarte teknikariak bere bulegoan hartuko ditu, leku erosoan intimitatea gordez. Entzute aktiboa egingo zaio, lasai hitz egiten utziz eta babes osoa adieraziz.
- Itzultzaile baten beharra dagoen kasuetan Donostiako Gurutze Gorriko itzultzaileekin harremanetan jarriko da gizarte teknikaria.
- Hasieratik argi utziko zaio emakumeari bere erabakiak bereak direla eta errespetatuak izango direla, horretaz gain konfidentzialtasun osoa bermatuko zaiola ziurtatuko zaio.
- Hasieran jasotako informazioan oinarrituta kasuaren larritasunaren inguruko balorazioa egingo da eta esku hartzeari ekingo zaio.

³ Harrera zerbitzuak fitxa hau bete beharko du baina betiere emakumeak eskaintzen dion informazioaren arabera. Helburua ez da galdetegi hau lehen arretan betetzea, baizik eta emakumearen erritmoen arabera informazioa biltzen hastea.

Espedientea irekiko da eta esku hartze guztiak erregistratuko dira arreta ematen zaion aldiro.

- Gizarte Zerbitzuetatik kasuaren berezitasunak kontutan hartuta eskura dauden baliabide eta ibilbide ezberdinen arteko informazio argia eskainiko zaio emakumeari.

3.1.1. Bi motatako esku-hartzeak: Sexu erasoak edo genero indarkeria

Sexu eraso momentuan gertatu baldin bada eta emakumeak behar duen arreta jaso ez baldin badu. Kasu hauetan ondoko hau izango litzateke gizarte zerbitzuetatik jarraituko litzatekeen ibilbidea:

- Gertaeraren berri jakitean gizarte teknikariak kasuan kasu, beharrezkoak diren zerbitzuak martxan jartzeko dagozkion deiak burutuko ditu (anbulantzia eskuratzeko, Ertzainak hurbiltzeko, ofiziozko abokatua lortzeko...). Gizarte teknikariak emakumeari ospitalera lagunduko dio eta aurretiaz ospitalea jakinaren gainean jarriko dute iritsi behar den kasuaren inguruko informazioa emanaz. Ospitalea arduratuko da auzitegi medikua bertaratzeaz.
- Emakumeari ez garbitzeko, arroparik ez aldatzeko eta aho bidezko erasoak izan badu ezer ez jateko edo edateko esan beharko zaio. Etorkizuneko prozesu judizial baterako funtsezkoak diren frogak deusezta ez daitezten.
- Adin txikikoak edo menpekotasun egoeran dauden pertsonak bere ardurapean badaude, zaindu ezin dituen tartean, emakumeak izendatutako pertsona baten ardurapean jarriko dira. Hori posible ez bada, Gizarte zerbitzuak arduratuko dira Diputazioko zerbitzura deitu eta adin txikikoen ardura bideratzeaz.
- Emakumeari lesioen parte ofiziala eskatzeko adieraziko zaio .
- Ospitaletik ateratzean emakumeak nahi baldin badu, ertzain etxera bideratuko du gizarte teknikariak eta ofiziozko abokatuarekin jarriko da harremanetan denuntzia jartzeko laguntza eskaintzeko. Aldi berean ertzain etxearekin jarriko da kontaktuan emakumea bertaratuko dela ohartarazteko.

- Lehen uneko oinarrizko arretarako prozesu hau burutu ondoren, gizarte teknikariak emakumea bere etxera edota berak aukeratu eta eskatzen duen tokira hurbilduko dela ziurtatuko du (momentuko beharren arabera tokialdatzea nola burutuko den arretan parte hartu duten zerbitzuen artean erabakiko da⁴).
- Hurrengo egunean gizarte zerbitzuetatik emakumearekin jarriko dira kontaktuan eman beharreko esku hartze integrala martxan jartzeko. Beharrezkoa izan ezker, gizarte teknikaria emakumea dagoen tokira hurbilduko da arreta eskaintzeko eta eskura dauzkan baliabide eta zerbitzuen inguruan informazioa emateko.

Sexu erasoa aurretiaz eman bada eta behin behineko erantzunen beharrik izan ez arren informazioa eta esku hartzearekin hastea eskatzen duten kasuetan gizarte zerbitzuetatik jarraituko litzatekeen ibilbidea ondoko hau litzateke:

- Entzun, informazioa jaso eta babes osoa adieraztearekin batera dauden zerbitzu desberdinen informazioa emango zaio. Baita salaketaren ingurukoa eta babes neurrien ingurukoak ere.
- Gizarte zerbitzuetatik osasun etxera bideratzen saiatuko da, mediku buruarengana, ondorio fisiko eta psikikoen balorazioa egiteko. Lesioen parte jasotzeko adieraziko zaio etorkizuneko prozesu judizial batean beharko balu ere.
- **Salaketa jartzea** erabakitzen badu Ertzain etxera abisua pasako da (telefonoz) eta gizarte teknikariak bertara lagunduko dio (emakumeak hala nahi baldin badu). Bertan abokatuarekin harremanetan jarriko dute eta laguntza juridikoa aktibatuko da. Gizarte zerbitzuek ezagutzen dituzten datuak bilduko dituen erregistro orria pasako die Ertzainei (1.eranskina).
- Gizarte Zerbitzuetatik eman beharreko arreta emakumearen egoerak eta erabakiek finkatuko dute, martxan jarritako prozesuaren eta aktibatutako zerbitzuen arabera (aholkularitza juridikoak, aurrerago salaketa jartzea erabaki ezker laguntza juridikoa, behar izan ezker laguntza psikologikoa, prestazio ekonomikoak etab...).

⁴ Emakumearen segurtasuna edo osotasun fisikoa arriskuan baldin badago ertzainek burutuko dute tokialdaketa

Genero indarkeria :

▪ Bertaratutako emakumeak lesioak dituenen:

- Gizarte teknikariak emakumea lasaitzeko ahalegina egitearekin batera Ertzaintzara deituko du. Anbulantzia zerbitzua behar izanez gero gizarte teknikariak 112 telefonora deituko du. Anbulantzia zerbitzurik ez baina ospitalera edo osasun zentrorra joan behar baldin bada gizarte teknikariak eta Ertzainek tokialdaketa bideratuko dute (kasuan kasu tokialdaketa zein zerbitzuek burutuko duen erabakiko da⁶). Aurrez gizarte teknikariak ospitalea/osasun zentroa jakinaren gainean jarriko dute kasuaren inguruko informazioa emanez. Ospitalea arduratuko da auzitegi medikuari deitu eta hau ospitalera bertaratzeaz.
- Adin txikikoak edo menpekotasun egoeran dauden pertsonak bere ardurapean badaude, zaindu ezin dituen tartean, emakumeak izendatutako pertsona baten ardurapean jarriko dira. Hori posible ez bada, Gizarte zerbitzuak arduratuko dira Diputazioko zerbitzura deitu eta adin txikikoen ardura bideratzeaz.
- Emakumeari lesioen parte ofiziala eskatzeko adieraziko zaio etorkizuneko prozesu judizial baterako baliagarria izan daitekeelako.
- Emakumeari dokumentu honen 3. eta 4. eranskinean agertzen den informazioa idatziz pasako zaio.
- Emakumeak urgentziazko bizitokia behar badu gizarte teknikariak Udaleko babes etxean edota Foru Aldundiko babes etxean sartzeko tramiteak egingo ditu (Gizarte teknikariaren esku geldituko da bi baliabideen momentuko egoeraren arabera, bien artean egokiena zein den baloratzea eta honetan sartzeko prozesua martxan jartzea). Babes pisuak beteta egon ezker inguruko herriko ostatu batean hartuko zaio lekua urgentziazko egoera bideratu bitartean. Ostatuan gaua pasatzen duten emakumeei beharrezkoa duten laguntza ziurtatzeko gizarte teknikariak kasuaren araberrako beharrezko neurriak hartuko ditu (Ertzainekin emakumearen segurtasuna bermatzeko neurriak adostu, telefono mugikor bat eskaini behar izanez gero arreata zerbitzu espezializatuekin harremanetan jartzeko).

- Emakumea urgentziazko etxebizitzara joan aurretik bere gauzak jasotzeko bere etxetik pasa behar baldin bada gizarte teknikaria arduratuko da emakumearen babes bermatzeko beharrezkoak diren neurriak hartzeaz (Ertzainekin edo udaltzainekin harremanetan jarritz).
 - Hurrengo egunean Gizarte teknikariak kasuaren jarraipena egiteko beharrezkoak diren kontaktuak burutuko ditu (Foru Aldundiko Babes pisuan egonez gero, honen arduradunekin jarriko da kontaktuan emakumearen berri izateko eta kasuaren jarraipena koordinatzeko. Emakumea udaleko babes pisuan edo ostatuan baldin badago gizarte teknikaria bertara hurbilduko da emakumeari arreta eskaintzeko eta eskura dauzkan baliabide eta zerbitzuen inguruan informazioa emateko).
 - Gizarte teknikariak emakumeari behar duen laguntza eskainiko dio, hala dagokionean epaiketa arinerako epaitegietara lagunduz eta kasu guztietan eman beharreko gainontzeko pausoetan bere ongizatea bermatzeko beharrezkoak diren zerbitzuak aktibatuz eta hauen jarraipena burutuz.
- **Bertaratutako emakumea lesiorik ez duenean.**
 - Emakumeari entzun eta berau lasaitzeko ahaleginarekin batera gizarte teknikariak salaketa jartzearen eta ezarrita dauden babes neurrien inguruko informazioa emango dizkio.
 - **Salaketa jartzea** erabakitzen badu Ertzain etxera abisua pasako da (telefonoz) eta gizarte teknikariak bertara lagunduko dio (emakumeak hala nahi baldin badu). Bertan abokatuarekin harremanetan jarriko dute eta laguntza juridikoa aktibatuko da. Gizarte zerbitzuek ezagutzen dituzten datuak bilduko dituen erregistro orria pasako die Ertzainei.
 - Emakumeari dokumentu honen 3. eta 4. eranskinean agertzen den informazioa idatziz pasako zai.
 - Adin txikikoak edo menpekotasun egoeran dauden pertsonak bere ardurapean badaude, eta tramiteak burutu bitartean beharrezkoa kontsideratzen bada, emakumeak izendatutako pertsona baten ardurapean jarriko dira. Bestela Gizarte zerbitzuak arduratuko dira Diputazioko zerbitzura deitu eta adin txikikoen ardura bideratzeaz. Adin txikikoen kasuan, ikastetxeei eta beste erakundeei pasa beharreko

informazioa emateko arduraren gizar zerbitzuetako teknikariak izango luke. Horretarako datuen babeserako legeak eskatu bezala Informazio trukerako baimen orria sinatzeko eskatuko zaio.

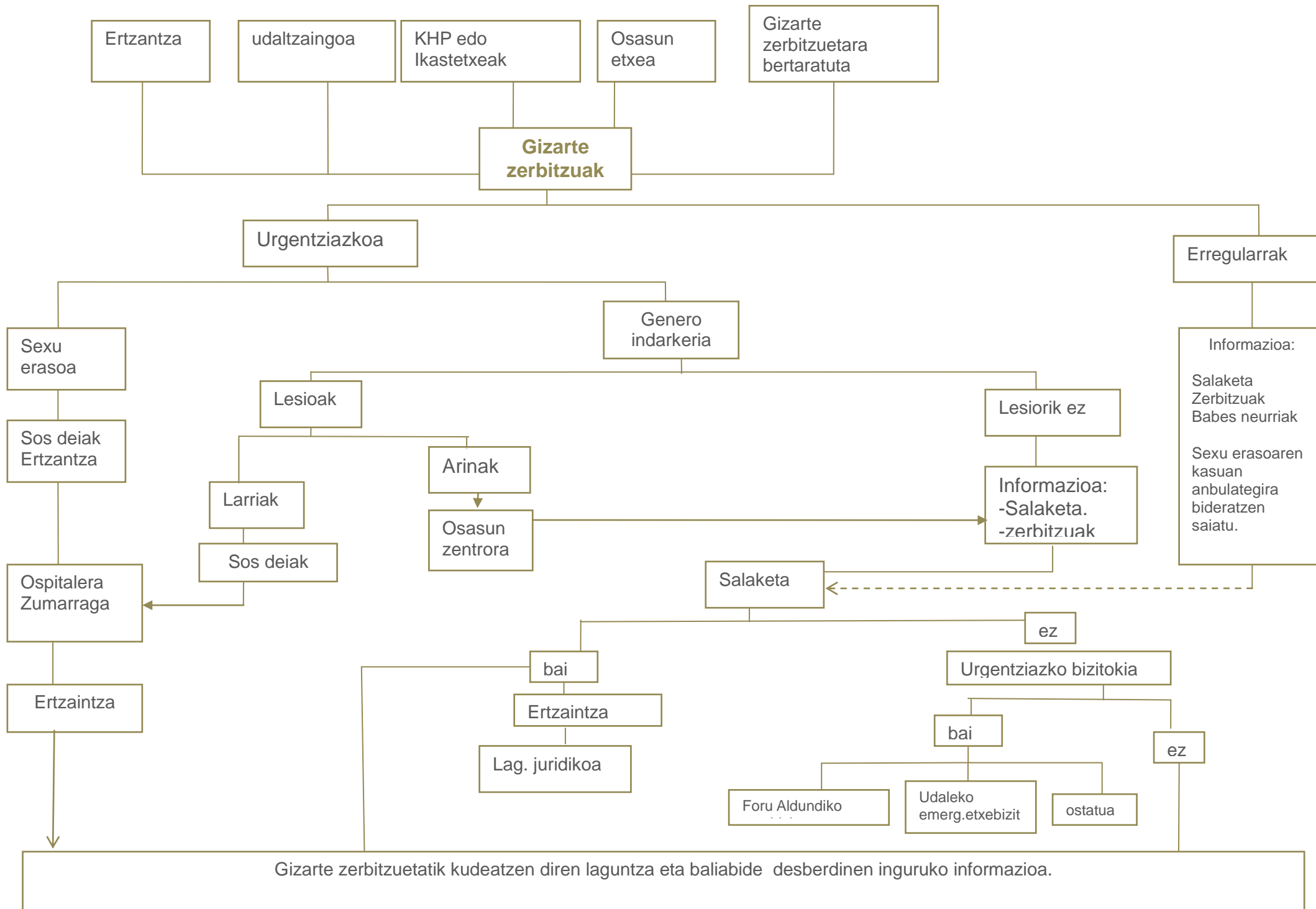
- Emakumeak urgentziazko bizitokia behar badu gizar teknikariak Udaleko babes etxean edota Foru Aldundiko babes etxean sartzeko tramiteak egingo ditu (Gizar teknikariaren esku geldituko da bi baliabideen momentuko egoeraren arabera, bien artean egokiena zein den baloratzea eta honetan sartzeko prozesua martxan jartzea). Babes pisuak beteta egon ezker inguruko herriko ostatu batean hartuko zaio lekua urgentziazko egoera bideratu bitartean. Ostatuan gaua pasatzen duten emakumeei beharrezkoa duten laguntza ziurtatzeko gizar teknikariak kasuaren arabera beharrezko neurriak hartuko ditu (Ertzainekin emakumearen segurtasuna bermatzeko neurriak adostu, telefono mugikor bat eskaini behar izanez gero arreta zerbitzu espezializatuekin harremanetan jartzeko).
- Emakumea urgentziazko etxebizitzara joan aurretik bere gauzak jasotzeko bere etxetik pasa behar baldin bada gizar teknikaria arduratuko da emakumearen babesa bermatzeko beharrezkoak diren neurriak hartzeaz (Ertzainekin edo udaltzainekin harremanetan jarritz).
- Hurrengo egunean Gizar teknikaria kasuaren jarraipena egiteko beharrezkoak diren kontaktuak burutuko ditu (Foru Aldundiko Babes pisuan egonez gero, honen arduradunekin jarriko da kontaktuan emakumearen berri izateko eta kasuaren jarraipena koordinatzeko. Emakumea udaleko babes pisuan edo ostatuan baldin badago gizar teknikaria bertara hurbilduko da emakumeari arreta eskaintzeko eta eskura dauzkan baliabide eta zerbitzuen inguruan informazioa emateko.
- Gizar teknikariak emakumeari behar duen laguntza eskainiko dio, hala dagokionean epaiketa arinerako epaitegietara lagunduz eta kasu guztietan eman beharreko gainontzeko pausoetan bere ongizatea bermatzeko beharrezkoak diren zerbitzuak aktibatuz eta hauen jarraipena burutuz.
- Gizar Zerbitzuetatik eman beharreko arreta emakume erasotuaaren egoerak eta erabakiek finkatuko dute, martxan jarritako prozesuaren eta

aktibatutako zerbitzuen arabera (aholkularitza juridikoak, aurrerago salaketa jartzea erabaki ezker laguntza juridikoa, behar izan ezker laguntza psikologikoa, prestazio ekonomikoak etab...).

3.1.2. Funtzioak

Hauek dira gizarte zerbitzuetako teknikariaren betebeharrak genero indarkeriari aurre egin behar dieten edo sexu erasoak jasan dituzten emakumeei eskaini beharreko arretaren barruan.

- Laguntza eskatu duten emakumeen prozesuaren jarraipena egitea emakumeak laguntzarik behar edo eskatzen ez duen arte.
- Baliabide guztiei buruzko informazioa ematea (ekonomikoak, legearen arabekoak, ...) eta aholkuak ematea.
- Udal, Foru eta autonomia mailako laguntza desberdinak kudeatzea. Dagozkien lekuan eskaerak egin eta koordinatzea.
- Foru Aldundiko zerbitzu desberdinak bideratzea.
- Foru Aldundiko edo udaleko esku hartze programak martxan jartzea beharrezkoa ikusten den adin txikikoen edo gainontzeko mendeko pertsonen kasuetan eta hauek koordinatzea.
- Emergentsietako etxebizitza behar duten emakumeen kasuan hauetan sarrera eta egonaldia kudeatzea eta Foru Aldundiko babes etxearen kasuan zerbitzuaren arduradunekin koordinatzea.
- Erakundeen arteko koordinaziorako batzorde teknikoan parte hartzea eta berau koordinatzea gizarte teknikariaren ardura izango da. (Deialdia egin, Gai ordena prestatu, Akta jaso eta dinamizatu).



3.2. UDALTZAINGOA

Udaltzaingora tratu txarrei aurre egin behar dieten emakumeak sarbide desberdinetatik hurbildu daitezke.

- Udaltzaingora egindako dei baten bidez. Baliteke emakumeak berak egindako dei bat izatea edo bizilagunen batek egindakoa izatea. Kasu hauetan bertaratu egingo dira. “In situ” jardungo dira eta horri dagokion ibilbideari jarraituko diote.
- Gizarte zerbitzuetatik jasotako informazioarekin behaketa lanean ari direla. “In situ” kasuentzako finkatutako jardunbidea jarraituko dute kasu hauetan.
- Udaltzainak patruilatzen ari diren bitartean zerbait susmatu eta bertaratuta. Kasu hauetan ere “In situ” arituko dira eta horri dagokion jardunbideari jarraituko diote.
- Emakumea Udaltzaingora bertaratuta informazio eske.

Esku hartze ibilbidea desberdina izango dute “In situ” egiten diren eta arrisku egoeran dauden kasuetan eta udaltzaingora beraien kabuz hurbiltzen diren emakumeen kasuetan. Kasu guztietan, **egindako interbentzioa Gizarte Zerbitzuen ordutegiaren barne egiten baldin bada kasuaren berri emango zaio Gizarte Teknikariari eta honek hartuko du bere gain kasuaren koordinazioa.**

3.2.1. “In situ” egoerako esku hartzea

- Udaltzainak gertaeraren lekura bertaratu eta atea joko dute udaltzainak direla esanez. Barrura sartu eta emakumea arrisku egoeran baldin badago gizona bertatik aterako dute. Ahal bada emakumearekin udaltzain emakumezko bat egongo da eta gizonarekin udaltzain gizonazko bat. Emakumea lasaitzeko ahalegina egingo dute. Entzun egingo zaio eta behar duen babesa emango zaio.
- Honekin batera, gertatutakoaren inguruan ahalik eta informazio gehien bereganatzen ahaleginduko dira.
- Udaltzaingoa Ertzain etxearekin jarriko da kontaktuan eta hauek bertaratu bezain laster, ordurarte jasotako informazioa trasladatuko dute bertaratu diren agenteei. Kasua ertzainen esku geratuko da eta beranduago ertzain etxera deklaratzera joango dira ezagutzen duten

informazioa emanez.

- Udaltzainek gizarte langileari gertatutakoaren inguruko informazio guztia helaraziko diote hau lanera bueltatzen denerako.

3.2.2. Udaltzaingora hurbiltzen diren kasuak

Genero indarkeria :

- **Emakumeak lesioak dituen kasuan** udaltzainek anbulategira eramango dute emakumeari lehen arreta eskaintzeko. Lesioak larriak baldin badira 112-ra deituko dute anbulantzia bertaratzeko eskaera eginez.
- Emakumea hospitalera eraman baldin badute Udaltzainak Ertzain etxearekin jarriko dira harremanetan gertatutakoaren berri emateko eta kasuak eskatzen duen interbentzio poliziala hauen esku uzteko. Emakumea anbulategira eraman baldin badute eta salaketa jarri nahi baldin badu, Ertzaintzari deituko zaio eta hauek bertaratu bitartean emakumearekin egongo da udaltzaina.
- Beranduago beraiek Ertzain etxera joango dira jazotakoaren inguruko deklarazioa egitera.
- **Emakumeak lesiorik ez baldin badu** dauzkan aukera eta baliabide ezberdinen inguruko informazioa idatziz pasatuko zaio (3. eta 4. eranskina) eta gizarte zerbitzuetara jotzearen garrantzia azpimarratuko zaio.
- Emakumeari edonola ere ondorengo baliabideak eskainiko zaizkio:
 - Udaltzainek etxera lagunduko diote arropak hartzera etab. berak hala eskatzen badu.
 - Urgentziazko bizitokia behar badu udaltzainak Foru Aldundiko larrialdietarako zerbitzuarekin jarriko dira harremanetan emakumea Aldundiko babes pisura bideratzeko. Emakumeari zerbitzu honek herritik mugitzea suposatzen duela azalduko zaio aldi berean eskaintzen dituen baliabideetaz ere hitz egingo zaiolarik (psikologoa, egoera berdintsuan dauden emakumeen laguntza, gizarte langilea...). Emakumeari herrian gelditu nahi izanez gero Udalaren babes pisua ere eskainiko zaio, bertan zerbitzu berezirik ez duela ere azalduz. Zerbitzu hauek

okupatuta badaude inguruko herri bateko ostatura eramango lukete urgentziazko egoera konpondu arte. Hurrengo egunean bere bila pasako lirateke gizarte zerbitzuetara bideratzeko.

- Emakumeak beste toki batetara joatea eskatzen baldin badu (senitarteko, lagun edo bere sare sozialeko bateren batengana) udaltzaingoa arduratuko da hura bertaratzeaz.
- Udaltzainek gizarte langileari gertatutakoaren inguruko informazio guztia helaraziko diote hau lanera bueltatzen denerako.

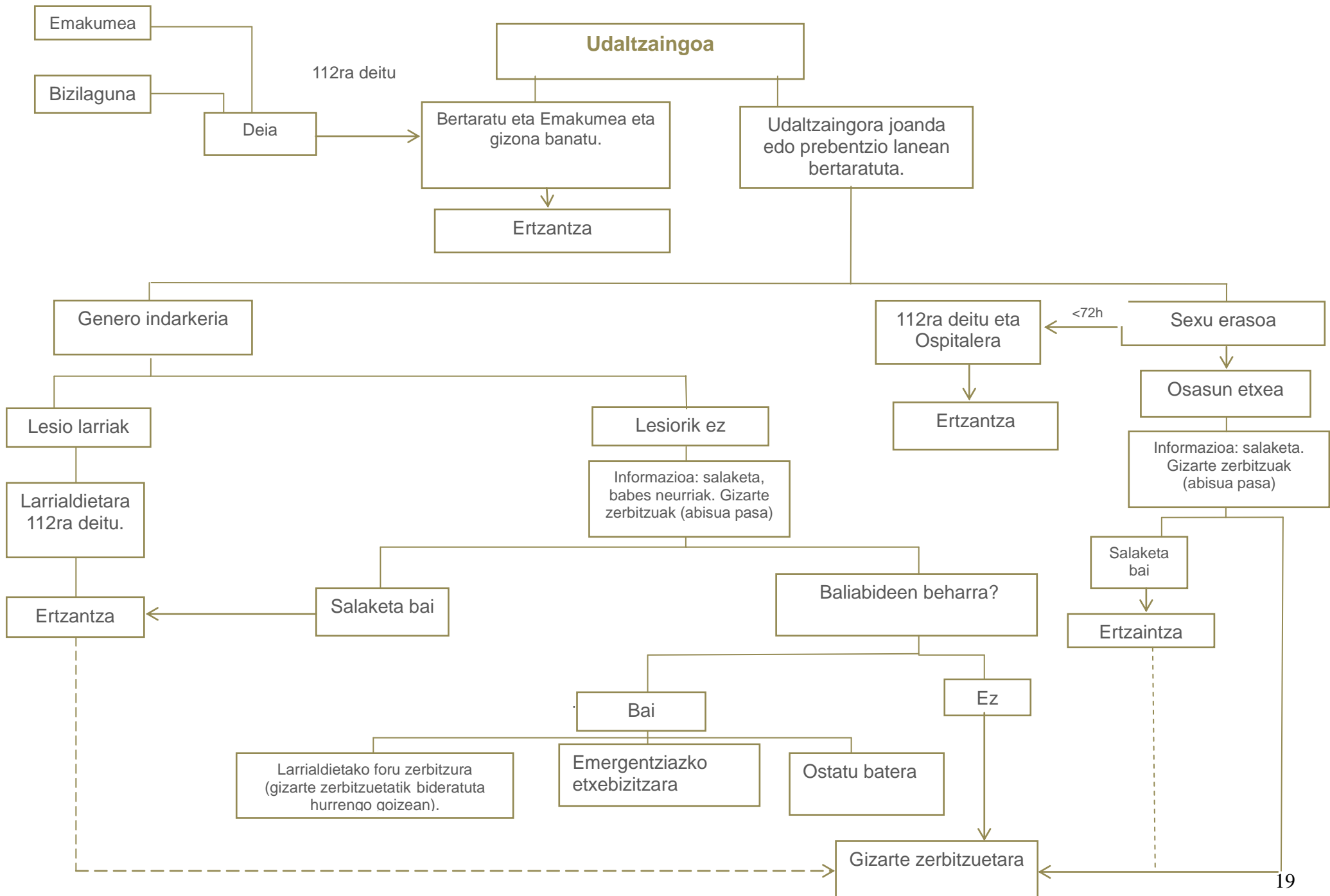
Sexu erasoa:

- Sexu erasoa jasan duen emakumeak lesioak dituen kasuan edo 72ordu baino gutxiago pasatu direnean 112-ra deituko da eta Ertzaintzaren esku geratuko da prozedura.
- Arroparik ez aldatzeko, ez garbitzeko eta ahozko erasoa izan badu ezer ez jateko edo edateko esango zaio frogarik ez galtzeko.
- Gertatutakoaren berri pasako zaie unean bertan edo hurrengo egunean gizarte zerbitzuei.
- Lesiorik ez duenean eta gizarte zerbitzuen lan orduetz kanpo gertatzen denean, ahalik eta leku erosoenean salaketa, babes neurriak eta gizarte zerbitzuetako laguntzen inguruko informazioa emango zaio (3. eta 4. eranskinak).
- Emakumeak salaketa jartzea erabakitzen badu ertzain etxera bideratuko da. Aurrez udaltzainek ertzain etxera abisua pasatuko dute telefonoz eta berak hala nahi badu bertara lagunduko zaio.
- Informazioa gizarte zerbitzuetara pasako da eta hauekin harremanetan jartzea gomendatuko zaio.

3.2.3. Funtzioak

Hauek dira sexu eraso eta genero indarkeria kasuetan udaltzainen betebeharrak arretari dagokionean.

- Udaltzaingoarean jarraibidean agertzen diren urratsak betetzea. Bereziki in situ ematen diren esku hartzeetan lehen arreta ematea ertzainak iritsi artean.
- Ertzainekin koordinazioa mantentzea urruntze aginduen kasuak jarraitzeko eta koordinatzeko. Koordinazio bilera/kontaktu hauek Ertzainek kasu berri bati ezarritako babes neurriak ezagutu bezain laster egingo dira.
- Indarkeria aurre egin behar dioten emakumeak urgentziazko etxebizitzetara bideratzea Gizarte zerbitzuen lan ordutegiz kanpo ematen diren kasuetan. (Udal baliabideez gain Foru Aldundiko Babes pisura bideratu behar baldin bada, Larrialdietarako Foru zerbitzuarekin lehen kontaktua egitea).
- Ezagutzen dituzten kasuen berri ematea gizarte zerbitzuetan.
- Gizarte zerbitzuekin era koordinatu batean prebentzio lana egitea. Arrisku egoerak eragin ditzaketen kasuen jarraipena eginez.
- Beste erakundeekin batera, udaltzaingoko protokoloaren arduradunak koordinaziorako batzorde teknikoan parte hartzea.



3.3. ERTZAINZA

Ertzaintzara tratu txarren biktima diren emakumeak bide desberdinetatik iritsi daitezke, kasu honetan baita beste zenbait erakundetatik bideratuta ere, salaketa jartzeko asmoarekin datozenen kasuan hain zuzen ere.

- Beste erakundeetatik datozenak: Gizarte zerbitzuek eta osasun etxeak salaketa jarri nahi duten emakumeak Ertzaintetara bideratuko dituzte. Kasu hauetan emakumeak argi izango du salaketa jartzearen erabakia eta deribatzen dituen erakundeak notifikazioarekin batera ezagutzen duen informazioarekin betetako erregistro orria pasako die. (1. eranskina)
- Dei baten bidez. Baliteke emakumeak berak egindako dei bat izatea, bizilagunen batek egindakoa izatea edo udaltzainek egindakoa izatea. Kasu hauetan ertzainak adierazitako helbidera bertaratuko dira. “In situ”.
- Ertzainak patruilatzen ari diren bitartean zerbait susmatu eta bertaratuta indarkeria matxistaren kasu baten aurrean aurki daitezke. “In situ”.
- Ertzain etxera zuzenean bertaratzen diren emakumeen kasuak.

Esku hartzeek ibilbide desberdina izango dute emakumearen egoera desberdinaren arabera.

“In situ” eman beharreko jarraibidea

- Ertzain etxean dei bat jasotzen dutenean ertzainek ahal bezain laister patruila bat bidaliko dute adierazitako helbidera.
- Udaltzaingoak bertan badaude hauek jaso duten informazioa eskuratuko dute bertan. Bitartean emakumea eta gizona banatuta mantenduko dituzte ahal bada emakumearekin ertzain emakumezko bat egongo delarik. Berau lasaitzen eta beharrezkoa duen arreta eta babesa ematen saiatuko dira.

- Ertzainek gertatutakoa baloratu ondoren, genero indarkeria edo sexu indarkeria kasua den ondorioztatuko dute.
- Hizkuntzarekin ulermen arazoak badaude itzultzaile bat eskatzeko tramiteak martxan jarriko dira ertzain etxera iritsi bezain laister itzultzailea bertan egon dadin eta ondorengo elkarrizketak eta informazio trukeak ahal bezain egokien egiteko.

Genero indarkeria bada:

- **Lesio larriak baditu** Ertzainek Zumarragako ospitalera bideratuko dute. Ertzainek ospitalera deitu egingo dute hauek jakinaren gainean jartzeko. Ospitalekoak arduratuko dira epaitegi medikuari deitzeaz. Lesioen partea eskatzeko gomendatuko zaio etorkizunean egon daitekeen prozesu judizial baterako baliagarria izan baitaiteke. Emakumearen egoerak eta lesioen larritasunak finkatuko du ondoren jarraitu beharreko prozeduraren erritmoa.
- **Lesioak baditu** ertzainek osasun etxera lagunduko diote. Aurrez osasun etxeakoak jakinaren gainean jarriko ditu Ertzaintzak egindako telefono dei baten bidez. Ertzainek emakumea osasun etxera hurbilduko dute (ahal izanez gero kalez jantzita). Han bere zain egongo dira eta ondoren ertzain etxera eramango dute.
- **Lesiorik ez duen kasuan** emakumea zuzenean ertzain etxera eramango dute eta han emakumearentzat ahalik eta erosoena den gune batean emango diote arreta, denuntzia jarri bitartean eta egin beharreko tramiteak bideratu bitartean.

Sexu erasoa

- **Lesioak dituen kasuan** edo 72 h baino gutxiago pasatu direnean Zumarragako ospitalera eramango da, aldezturik hauek jakinaren gainean jarriko dira eta epaitegi medikuari bertaratzeko abisua pasako zaio ospitaletik. Arroparik ez aldatzeko, ez garbitzeko eta ahozko erasoa izan badu ezer ez jateko edo edateko esango zaio frogarik ez galtzeko.

Salaketa jasotzea: sexu eraso eta genero indarkerien kasuetan

- Genero indarkerai edo sexu eraso jaso duen emakumeari elkarrizketa egingo zaio ahalik eta informazio gehien lortzeko. Horretarako emakumearen egoera baloratu eta berau ahalik eta erosoan sentitzeko eta lasaitzeko behar duen babes emozionala emateko ahalegina egingo da. Posible izan ezkerro, elkarrizketa eta salaketa emakume batek burutuko du leku eroso eta pribatu batean eta emakumearen intimitatea bermatuz. Zentzu honetan, genero indarkerien kasuen ardura duen ertzaina ez dagoenean salaketa eta elkarrizketa burutuko duen agenteak aurreko honi kasua deribatuko dio ahal bezain laster.
- Salaketa jartzeak dakartzan ondorioez gain, babes neurrien inguruko informazioa eta aholkularitza juridiko espezializatua jasotzeko duen eskubidea azalduko zaio. Emakumea aholkularitza hau jasotzeko prest badago, ertzainak horretarako behar diren kudeaketak egingo ditu.
- Salaketa jasoko da eta emakumeari salaketaren kopia bat emango zaio. Aldi berean, babes agindua eskatzeko aukera duela azalduko zaio eta hala eskatzen baldin badu Ertzantzak beharrezko pausoak emango ditu, urgentziazko txostena eginez eta berehalako epairako prozedura erraztuz.
- Eskura dauzkan zerbitzu eta baliabideen inguruko informazioa pasako zaio emakumeari (3. eta 4. eranskinak)
- Arreta eskaintzen dion ertzainak Gizarte Zerbitzuetara informazioa pasatzeko baimena eskatuko dio, honek eskaintzen dizkion abantailak azaltzearekin batera (laguntza koordinatua, jarraipen eta informazio zehatzagoa...). Emakumeak baimena eman bezain laster pasako da informazioa Gizarte zerbitzuetara telefono dei baten bidez edo email bidez.
- Epaiari dagokionez, emakumeak bere datuak gizarte zerbitzuetara pasatzeko baimena eman baldin badu, gizarte teknikaria

arduratuko da beharrezkoa den laguntza eskaintzeaz. Aldiz, emakumeak bere datuak pasatzeko baimena eman ez duen kasuetan, Ertzaintza arduratuko da epairako laguntza eskaintzeaz (Arrisku maila neurtuta beharrezkoa den kasuan ertzainek hartuko dute laguntzeko erabakia baina emakumeak hala eskatzen duen kasuetan ere laguntza hau bermatu beharko zaio). Epaitegira laguntza kalez jantzita burutuko dute ertzainek.

Toki aldatzeak. Urgentziazko neurriak:

- Emakumeak bizitoki bat behar baldin badu Ertzaintza arduratuko da beharrezkoak diren gestioetaz. Urgentziazko bizitokia behar badu Foru Aldundiko larrialdietarako zerbitzuarekin jarriko dira harremanetan emakumea Aldundiko babes pisura bideratzeko. Emakumeari zerbitzu honek herritik mugitzea suposatzen duela azalduko zaio aldi berean eskaintzen dituen baliabideetaz ere hitz egingo zaiolarik (sikologoa, egoera berdintsuan dauden emakumeen laguntza, gizarte langilea...). Emakumeari herrian gelditu nahi izanez gero Udalaren babes pisua ere eskainiko zaio, bertan zerbitzu berezirik ez duela ere azalduz. Udaleko babes pisuan geldituz gero ertzaintza udaltzaingoekin jarriko da harremanetan beharrezkoak diren tramiteak burutzeko.
- Emakumeak beste toki batetara joatea eskatzen baldin badu (senitarteko, lagun edo bere sare sozialeko bateren batengana) ertzainak arduratuko dira hura bertaratzeaz.

Adin txikikoak tartean dauden kasuan:

- Emakumeak adin txikikoak edo menpekotasun handiko pertsonak bere ardurapean baditu eta hauen zaintzarako laguntza behar baldin badu, emakumeak izendatutako beste norbaiten eskuetan utziko dira. Emakumeak pertsona hauetaz kargotzeko inor ez baldin badu izendatzen ertzainak Foru Aldundiko Urgentziazko zerbitzuarekin

jarriko da harremanetan beharrezkoak diren zerbitzuak martxan jarri ditzan.

Kasuaren jarraipena:

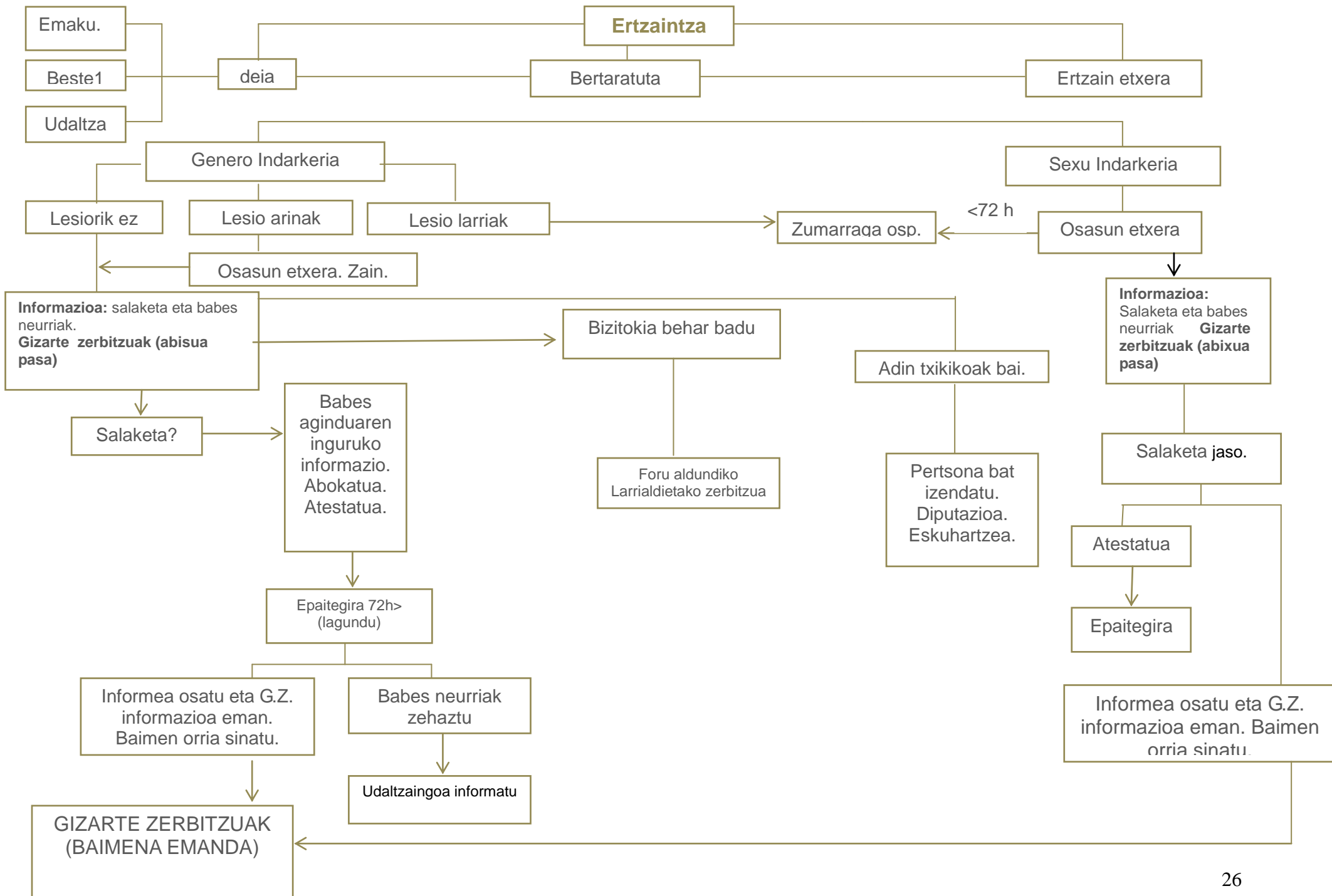
- Genero indarkeria kasuen ardura duen ertzainak emakumearekin elkarrizketak egingo ditu telefonoz bere egoeraren berri izateko eta kasuaren jarraipena egiteko (eraso berri bat eman al den jakiteko, arrisku adierazleak mugitzen dituzten gertaerak eman diren jakiteko: erasotzailea helbidez aldatu ote den ...). Gutxienez bi hilabetetik behin burutzen dira dei hauek.
- Emakumeak hala eskatzen duenean ere elkarrizketak burutzen dira (prozesuaren inguruan dituen zalantzak argitzeko, dauden laguntzen inguruko informazio gehiago emateko...).
- Espedientea ixtea. Babes neurririk ez dagoenean eta 3 hilabetez gertaera berririk ematen ez denean espedientea artxibatu egiten da. Beste 3 hilabete pasatzean berriz emakumearekin harremanetan jartzen dira eta ez badago gertaera berririk espedientea itxi egiten da (pauso hauek Ertzaintzaren barne protokoloan definitzen dira).
- Emakumeak bere datuak gizarte zerbitzuetara pasatzeko baimena eman baldin badu kasuaren jarraipena protokolorako mahai teknikoan osatuko du kasuen ardura daraman ertzainak. Baimena eman ez baldin badu, Ertzaintzaren ardurapean egongo da ahalik eta jarraipen zehatzena egitea.

Funtzioak

- Salaketa jasotzea eta beharrezko txostena betetzea eta epaitegira bidaltzea.
- Informazioa eskaintzea: salaketaren eta babes aginduaren ingurukoa eta laguntza juridikoa izateko eskubidea azaltzea.
- Emakumea abokatuarekin harremanetan jartzea.
- Itzultzailea behar bada zerbitzu honekin harremanetan jartzea (DUALIA)

eta bertaratzeko eskatzea.

- Toki aldaketetan kalez jantzita laguntzea
- Udal, foru eta autonomiako baliabideen informazioa ematea.
- Emakumeari datu pertsonalak trukatzeko baimena emateko eskaera idatzia egitea Gizarte zerbitzuetara bideratzearen garrantzia azpimarratuz. Gizarte zerbitzuekin duten koordinazioa indartzea.
- Koordinazio protokolorako batzorde teknikoan parte hartzea.



3.4. OSASUN ETXEAREN IBILBIDEA

Osasun etxera tratu txarrei biktima diren emakumeak sarbide desberdinetatik hurbildu daitezke:

- Gizarte zerbitzuetatik, ertzaintzatik edo udaltzaingotik. Kasu hauetan aldeztu aurretik osasun etxekoak jakinaren gainean egongo dira deribatzen dituen erakundeak egindako telefono dei baten bidez edo notifikazio bidez.
- Emakumeak zuzenean bertaratuta.
- Emakumeari lehen arreta medikuak edo D.U.E. batek emango dio. Arreta ematen duten langileek informazioa mediku buruari jakinaraziko diote. Beranduago, baita protokoloari jarraipena egiteko ardura duen osasun etxeko emaginari ere.
- Emakumeari entzute aktiboa egingo zaio, babesa adierazi bere hitzei sinesgarritasun osoa emanez. Behar duen babes emozionala ematen ahaleginduko da artatzen duenak. Konfidentzialtasuna eta bere erabakien errespetua ziurtatuko zaizkio.
- Osasun zentrorira iristen diren emakumeen kasuan eta beste erakunderen baten esku hartzerik oraindik ez badago hauek dira osasun etxetik jarraitu beharreko urratsak sexu erasoa edo genero indarkeria ematen den kasuetan:

Genero indarkeria kasuetan:

Genero indarkeria kasuen aurrean hau izango da osasun etxeko langileek jarraitu beharreko jarraibidea emakumea osasun etxera bere kabuz hurbiltzen denean:

a) Larrialdi zerbitzuetara etorri bada.

Lesio larriak baditu.

- **Emakumeak lesio larriak** baditu 112 ra deituko da eta anbulantzia ospitalera bideratuko da. Ospitalea telefono dei bidez jakinaren gainean jarriko da eta epaitegi medikuari abisatzeko ardura eurek izango dute. Aldi berean Azkoitiako ertzainetzearekin jarriko dira harremanetan gertatutakoa

azaltzeko. Kasuaren berri emango zaio protokoloaren ardura daraman emaginari eta emakumearen familia medikuari.

Lesio larririk ez dituenen:

- Lehen arretaren ondoren salaketa jartzeari buruz eta babes neurrien eta gizarte zerbitzuen inguruan informazioa emango zaio (3. eta 4. eranskinak). Bere kasuaren informazioa gizarte zerbitzuetara bideratzearen garrantzia aipatuko zaio eta informazio trukerako baimen orria sinatzeko eskatuko zaio.
- Gizarte zerbitzuetara informazioa pasatzeko baimena ematen baldin badu ahalik eta bizkorren jarriko dira harremanetan gizarte langilearekin. Horretarako, arreta eman duen mediku eta erizainak emaginari pasako dio kasuaren informazioa gizarte teknikariarekin harremanetan jartzeko.
- **Emakumeak salaketa jarri** nahi izan ezker Ertzain etxera bideratuko da eta hauei aurrez abisua pasako zaie telefono dei baten bidez. Lesio arinen kasuan lesioen parte idatziko da dagokion lekuetara bidaliz eta kopia bat emakumeari emanaz.
- **Edozein kasutan**, emakumea jakinaren gainean jarriko da tratatu txarrak daudela jakinik osasun etxeko langileak behartuta daudela epaitegian honen berri ematera.
- Lehen arretaren ondoren emakumeak ez baldin badu datuak pasatzeko baimenik ematen, informazioa historial klinikoan jasoko da, medikuaren jarraipena egingo da eta gizarte zerbitzuetan dauden baliabideen berri emanaz bertara bideratzeko ahalegina egiten jarraituko da.

b) Lehen arretara etorri bada.

- Hasierako arreta eman ondoren emakumeak **tratu txarrak onartzen** baditu informatu egingo da salaketa jartzearen inguruan, babes neurrien eta gizarte zerbitzuetan dauden laguntzen inguruan (3. eta 4. eranskina). Informazioa gizarte zerbitzuetara bideratzearen garrantzia azpimarratuko zaio eta

horretarako informazio trukerako baimen orria sinatzeko eskatuko zaio.

- **Emakumeak salaketa jartzea** erabakitzen badu osasun etxetik ertzaintzara bideratuko da, ertzainei abisua pasako zaie telefono dei baten bidez.
- **Edozein kasutan** informazioa historial klinikoan jasoko da, medikuak jarraipena egingo du eta gizarte zerbitzuetan dauden baliabideen berri emanez bertara bideratzeko ahalegina egingo da. Emakumea jakinaren gainean jarriko da tratatu txarrak daudela jakinik osasun etxeko langileak behartuta daudela epaitegian honen berri ematera.
- Ez baditu tratatu txarrak onartzen kasua historia klinikoan jasoko da eta medikua jarraipena egiteaz arduratuko da. Hala eta guztiz ere gizarte zerbitzuetan dauden laguntzen berri emango zaio eta hauek jakinaren gainean jartzearen garrantzia azpimarratuko zaio.

Sexu erasoen kasuan:

Hasierako arreta eman ondoren sexu indarkeriaren kasu baten aurrean bagaude bai larrialdietan bai lehen arretan ondorengo jarraibideak jarraituko dira.

- **Kasu guztietan** eraso gertatu denetik 72o baino gutxiago igaro badira Zumarragako ospitalera bideratuko da 112-ra deituz.
- Arroparik ez aldatzeko, ez garbitzeko eta ahoko eraso izan badu ezer ez jateko edo edateko esango zaio etorkizun bateko prozesu judizial baterako froga moduan erabili daitezten.
- Zumarragako ospitalea aurrez jakinaren gainean egongo da eta eurak arduratuko dira epaitegi medikuari abisatzeaz.
- Emakumea erreperatzen denean eta medikuak egokia dela irizten dionean ertzain etxera bideratuko da eta kasua ertzainen esku geldituko da. Lesioen parte egingo da eta kopia bat epaitegira beste bat historial klinikoan atxikituko da eta beste bat emakumeari emango zaio irakurri ondoren.

- **Lesiorik ez badu** eta 72 o baino gehiago pasa badira arreta eskaintzen dion profesionalak kasua osasun etxeko protokolo arduradunarengana deribatzen ahaleginduko da, honek, beharrezko informazio guztia emango diolarik (salaketaren inguruan, gizarte zerbitzuetako laguntzen inguruan, eta babes neurrien inguruan (3. eta 4. eranskina)). Kasuari arreta egokia ematen erakundeen arteko koordinazioaren garrantzia azpimarratuko zaio eta horretarako informazioa trukatzearen garrantzia adieraziko zaio. Gizarte zerbitzuetara bideratzen saiatuko da baimen orria sinatzeko eskatuz.

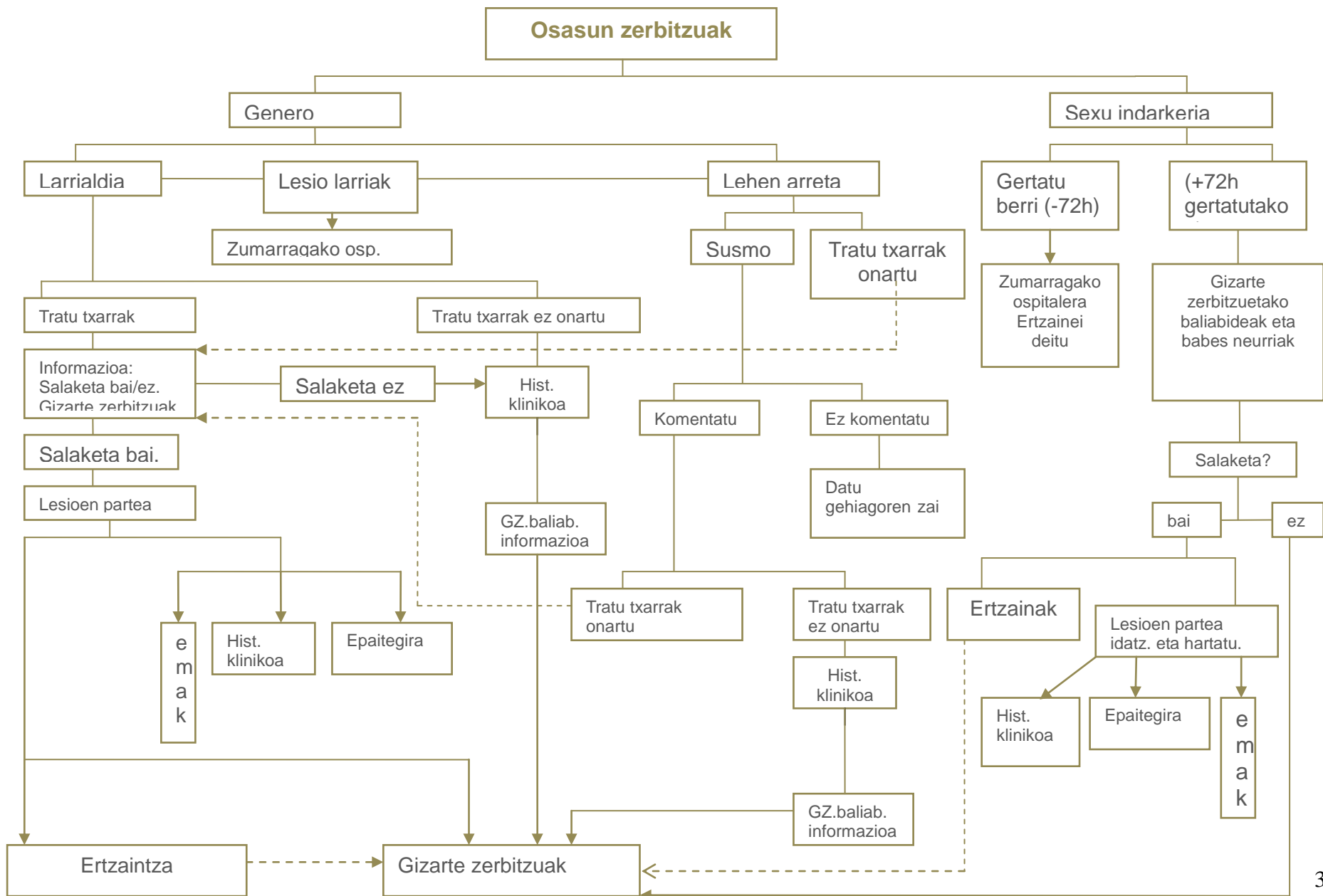
Urgentziazko neurri desberdinak:

- Salaketarik ez dagoenenean eta **bizitoki baten behar**ean aurkitzen denean Foru larrialdietako zerbitzura deituko da eta eurak etorriko dira emakumearen eta bere ardurapean aurkitzen diren adin txikikoen edo menpekotasun handia duten pertsonen bila hauek babestutako etxebizitza batera eramateko. Osasun etxeko protokolo arduraduna neurri honen inguruko informazioaren jakitun egingo da ahalik eta azkarren eta gizarte zerbitzuetako arduradun teknikoari honen berri emango zaio emakumearen baimenarekin.
- Kasuak arrisku maila handia duela baloratzen denean Ertzaintza jakinaren gainean jarriko da babes neurriak martxan jartzeko.

Funtzioak

Hauek izango lirateke osasun etxeko langileen betebeharrak tratu txarren kasu desberdinen aurrean.

- Emakumeari beharrezkoa duen berehalako osasun laguntza ematea.
- Lesioen parte bat betetzea eta emakumeari irakurri ondoren kopia bat eman eta dagokion lekuetara bideratzea (epaitegira, historial klinikora).
- Tratu txarrei aurre egin behar dien emakumeak gizarte zerbitzuetara bideratzea, bertako laguntzen berri emanaz eta hona hurbiltzearen garrantzia azpimarratuz.
- Osasun etxeak izendatutako arduradunak Protokoloaren Koordinaziorako batzorde teknikoan parte hartzea.



3.5. IKASTETXEAK

Ikastetxeak ere udaletik tratu txarrei aurre egin behar dieten emakumeentzat sarbideak izan daitezke. Bai adin txikikoen kasuak gertatzen direnean, baita guraso den emakume bati gertatzen zaionean ere. Ondorioz, hauek ere herri komunitatearen parte izanik garrantzitsua da arlo honi dagozkion aferak ondo bideratzeko protokolo bat zehaztuta izatea. Hauek dira ikastetxeen kasuan jarraitu beharreko ibilbideak, beti ere gizarte zerbitzuak jarrita euren erreferente gisa kasu desberdinak artatzeko.

Ikastetxeko neska bat denean tratu txarrei aurre egin behar diona.

- Ikastetxe barruko emakume bat tratu txarrei aurre egin beharrean aurkitzen denaren susmo sendoak daudenean neskarekin harremanetan jarriko dira orientatzailearen bitartez. Orientatzailea edo kasuren baten hala baloratzen baldin bada neskarekin harreman hestuen izan dezakeen irakasleak, gaira zeharka hurbiltzen ahaleginduko da konfiantza irabazte aldera.
- Elkarrizketaren ondoren genero indarkeriaren kasu baten aurrean daudela ondorioztatzen bada eskola ikuskaritza jakinaren gainean jarriko da. Hemendik beharrezkoak diren neurriak hartu daitezten.
- Genero indarkeriari aurre egiteko ikastetxeko jarduera plana egingo da guraso, irakasle eta ikasleekin aurrera eramateko. Prebentzioa eta kontzientziatorako ekintza plana egingo da ikastetxe barrurako.
- Ikastetxeen eta Gizarte zerbitzuen artean koordinazio bilerak egingo dira hasieratik eta udaleko edo Foru aldundiko esku-hartze programak martxan jarriko dira kasuari egokituta.
- Erasotzailea adin txikikoa denean Adingabeen Fiskaltza jakinaren gainean jarriko da.

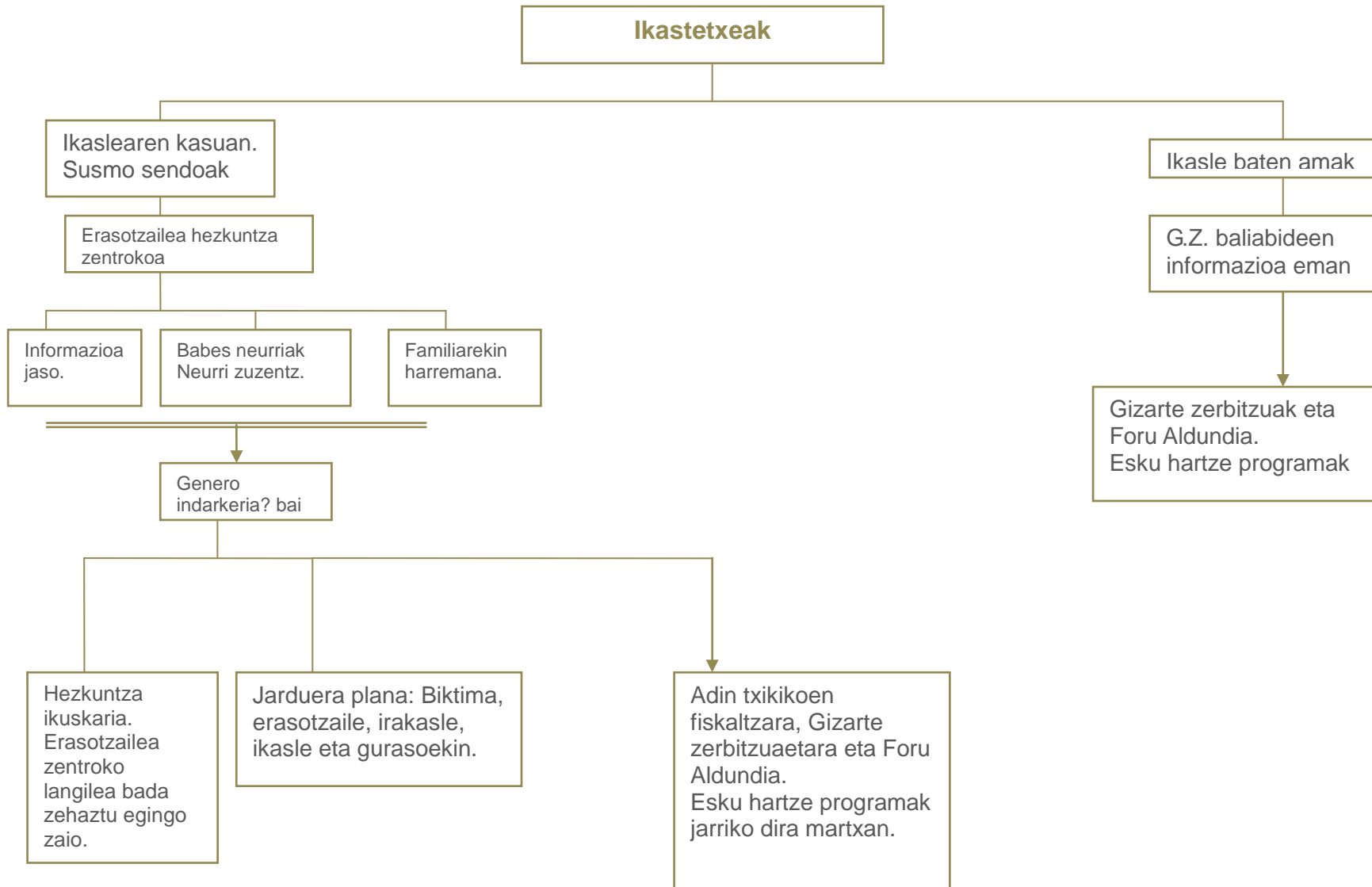
Ikastetxeko ikasle baten ama denean tratu txarrei aurre egin behar diona:

- Hasierako arreta ahalik eta egokien egiteko ahalegina egingo da emakumearen konfiantza irabazteko eta mantentzeko.

- Gizarte zerbitzuetan daude laguntzen balioa azpimarratu eta bertara jotzea gomendatuko zaio edo bere baimenarekin eurak harremanetan jartzeko aukera emango zaio.

Funtzioak

- Kasuren bat ezagutzean gizarte zerbitzuetako laguntzen informazioa ematea eta bertara bideratzea.
- Jarraibidean aipatutako urratsak jarraitzea eta emakumea babesteko beharrezko neurriak hartzea.
- Adin txikikoen esku hartze programak koordinatzea Azkoitiko gizarte zerbitzuekin eta Foru Aldundiarekin.
- Koordinaziorako batzorde teknikoan parte hartzea beharrezkoa dela baloratzen den kasuetan.



3.6. BERDINTASUN ARLOA:

Berdintasun arloaren kasuan bere egitekoak genero indarkeria eta sexu erasoen aurrean honako hauek dira:

- Erakundeen arteko koordinazio protokoloa zehaztu eta hau mantentzeko, baloratzeko eta hobetzeko ardura hartzea. Koordinazio protokoloa betetzen dela ziurtatzea bere ardura izango delarik.
- Indarkeriaren aurrean prebentzio lanerako ikastetxeetan eta orokorrean herrian programa desberdinak sustatzea.
- Herriko emakumeekin harreman zuzena bilatzea, horretarako bitarteko desberdinak, (Herriko emakumeen mahaia esaterako) martxan jarriz eta dinamizatuz. Honen bidez herritarren parte hartzea sustatuz eztabaida soziala bultzatuko da, ekintza planari jarraipena egin eta erasoen aurrean herritarren erantzuna bilatuko da. Azaroak 25eko kanpainen diseinuaz ere Emakumeen Mahaia arduratuko litzateke herrian beste talde feministarik ezean.
- Udaleko langileentzat indarkeriaren inguruko trebakuntza programak martxan jartzea indarkeria matxistaren inguruko kontzientziazioa bultzatzeko eta zerbitzuen arteko koordinazioa hobetzeko.
- Herriko emakumeen jabeakuntza bultzatzeko ikastaro eta programa desberdinak martxan jartzea Emakumeen Mahaiarekin elkarlanean.
- Beste erakundeetatik etor litezkeen kanpainen proposamenak landu eta Emakumeen Mahaiarekin elkarlanean herrira egokitzea.
- Protokoloaren hedapena eta informazioa herritar guztiengana helarazteko ardura izango luke. Horretarako beharrezkoa den kanpaina komunikatiboa diseinatu eta martxan jartzea.
- Koordinazio protokoloaren inguruko berri ematea Herriko Emakumeen Mahaiari.

3.7. PROTOKOLO HONEN PARTE EZ DIREN FORU ALDUNDUKO ZERBITZU ESPEZIALIZATUEN INGURUKO INFORMAZIOA

3.7.1. Laguntza juridikoa.

Prozesu aurreko aholkularitza juridikoa gizarte zerbitzuetatik tramitatuko da, eta foru aldundiak kudeatzen duen zerbitzu honetatik jaso daitekeena honako hau da.

- Tratu txarrei aurre egin behar dien emakumeentzat 24 h-ko doako aholkularitza juridikoa telefono bidez.
- Tratu txarrei aurre egin behar dioten emakumeei laguntzeko gaur egungo marko juridikoaren barruan neurri legalak zein diren zehaztea eta honen inguruko informazioa helaraztea.
- Salaketa jartzeko prozeduraren berri ematea honek dituen ondorio guztiak argitasunez azalduz. Salaketaren ondorioak ezagutaraztea.
- Tratu txarrei aurre egin beharrean aurkitzen diren emakumeek eskura dituzten baliabide juridikoen berri ematea. Babes neurrien eskaera, doako laguntza juridikoaren eskaera, (hau abokatuen elkargoak egiten du eta salaketa jartzerako unean ertzainek emakumea txandako abokatuarekin harremanetan jartzen dute).
- Kasuren jarraipena egingo da gizarte teknikariarekin beharrezkoa den bakoitzean bilduz.
- Beharrezkoa ikusten den kasuetan abokatuari koordinaziorako batzorde teknikoan parte hartzeko eskatuko zaio.

3.7.2. Laguntza psikologikoa

Laguntza psikologikorako eskaera gizarte zerbitzuetatik bideratuko da eta bere helburua prozesuan zehar beharrezko laguntza psikologikoa ematea eta genero indarkeriak zein sexu indarkeriak emakumeengan eta adin txikikoengan eragindako kalteak gainditzeko tratamendua ematea izango da.

- Esku hartzean tratu txarrei aurre egin behar dionaren diagnostikoa eta balorazioa egingo dira lehendabizi.

- Laguntza psikologikoan banakako tratamendu terapeutikoak egingo dira. Ahal bada herrian bertan emango da zerbitzu hau eta dauden baliabideei ahalik eta etekin gehien ateratzeko ahalegina egingo da.
- Kasuen ebaluazioa egingo da. Kasuen jarraipena egiteko laguntza psikologikoa ematen duena gizarte zerbitzuetako teknikariarekin beharrezkoa den bakoitzean bilduko da.
- Beharrezkoa ikusten den kasuetan psikologoak koordinaziorako mahai teknikoan parte hartuko du.

3.7.3. Larrialdietarako Foru zerbitzuak:

Urgentziazko egoerei aurre egiteko Foru aldunditik ezarritako zerbitzua da. Zerbitzu hau 24 orduetan zehar dago martxan eta bere arretaren barruan honako hau sartzen da:

- Emakumearen eta bere ardurapean egon daitezkeen adin txikiko edo menpekotasun handiko pertsonen toki aldaketa erraztea beharrezkoa den kasuetan.
- Babes etxera eramanez gero beharrezkoak diren baliabideak aktibatzea eta Foru Aldunditik ematen diren zerbitzu desberdinak aktibatzea. Esku hartze programak, laguntza psikologikoa,...
- Herriko gizarte zerbitzuekin harremanetan jarriko dira kasuaren jarraipena modu koordinatuan egiteko.

4. ERAKUNDEEN ARTEKO KOORDINAZIORAKO EGITURAK: BATZORDE TEKNIKOA

Aurreko atalean jarritako jardunbiderako eta koordinaziorako neurriak bermatzeko erakunde sinatzaileek eta politikariek koordinazio protokoloaren balorazioa eta jarraipena egiteko ardura izango dute.

Hauek izango lirateke batzordearen osaera, funtzionatzeko moduak eta egitekoak:

Osaera:

Batzorde teknikoan indarkeriari aurre egin behar dieten emakumeei arreta emateaz arduratzen diren erakunde desberdinetako arduradun teknikoek hartuko dute parte:

- Berdintasun teknikaria.
- Genero indarkeri eta sexu erasoen kasuen arretaren ardura duen Azkoitiko Udaleko Gizarte Zerbitzuetako gizarte langilea.
- Genero indarkerien kasuen ardura duen ertzaina.
- Udaltzaingoko arduraduna.
- Osasun zentroko arduraduna.
- Laguntza psikologikoko arduradunak, abokatuak, esku hartze programetako hezitzaileak edo ikastetxeetako ordezkariak bertan izango dira beharrezkoa ikusten den kasuetan. Hauen partehartzea gizarte zerbitzuek zehaztuko dute gainontzeko zerbitzuen eskaeren eta koordinatu beharreko kasuen arabera.

Eginkizunak:

- Epealdian izan diren esku hartzeak aztertu eta ebaluatzea.
- Arreta eman zaien emakumeen kasuen ezaugarriak identifikatu udal politika desberdinek non eragin behar duten jakiteko eta hauek diseinatu eta martxan jartzeko.
- Koordinaziorako hobekuntzak proposatzea, erakunde bakoitzak bere esperientziatik.

- Protokoloan, legedi aldaketa edo erakundeen arteko akordio berriek eragin ditzaketen aldaketak txertatzea.
- Ditutzen kasu desberdinen informazioa trukitzea ematen zaien arreta hobetzeko helburuarekin. Beti ere konfidentzialtasuna gordez eta datuen babeserako legeak ezartzen dituen mugak errespetatuz.

Funtzionamendua:

- Oinarrizko gizarte zerbitzuetako teknikaria eta berdintasun arloko teknikaria arduratuko dira deialdia egiteaz, bilerako gai ordena prestatzeaz, akta jasotzeaz eta bilera dinamizatzeaz.
- Deialdia bilera eguna baino gutxienez 10 egun lehenago bidaliko zaie erakundeetako arduradunei.
- Mahai teknikoaren bilerak 3 hilabetean behin egingo dira eta urgentziazko kasuak eman ezker partehartzen duten zerbitzuek deialdi berezia bideratzeko aukera izango dute.
- Konfidentzialtasuna eta datu baseen arauak errespetatzeko informazioa ematerako orduan beharrezko neurriak hartuko dira: Zenbat kasu egon diren, ezaugarri aipagarriak, protokoloaren funtzionamendua, egon diren eragozpenak, konpontzeko mekanismoak, hobekuntza proposamenak etab. izango dira eztabaidatuko diren gaiak.

1.go eranskina: Arreta zerbitzuen artean informazioa trukatzeko fitxa

Azalpena: Fitxa hau zerbitzu ezberdinek indakeria kasuen inguruko informazioa osatzeko erabiliko duten fitxa eredia da. Fitxa honek zerbitzu guztien artean bete beharreko item-ak biltzen ditu. Harrera zerbitzuak (emakumearekin lehenbiziko kontaktua burutu duen zerbitzuak alegia) oinarrizko datuak beteko ditu eta emakumearen baimnarekin Gizarte Zerbitzuetara pasatuko du eta bertan gainontzeko informazioarekin fitxa beteko dute.

Harrera zerbitzua:

Profesionala:

Emakumearen datu pertsonalak

Izen-abizenak:

NAN: Helbidea :

Lurraldea: Udalerria:

Helbidea eta/edo harremanetarako telefonoa :

.....

Jaioteguna:

Jaioterria:

Nazionalitatea:

EAEen erroldatu zen eguna:

Udalerrian erroldatu zen eguna:

Egoera zibila:

- Ezkondua
- Dibortziatua. Ezkontza baliogabetua
- Banantzeko edo dibortziatzeko prozesuan Banandua (izatez)
- Banandua (legez)
- Ezkongabea
- Erregistratutako bikote harreman adostua
- Erregistratu gabeko bikote harreman adostua
- Alarguna
- Besterik:

Ikasketa maila:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Goi mailakoak (Lizenziatua) | <input type="checkbox"/> Bigarren mailakoak |
| <input type="checkbox"/> Erdi-goiko mailakoak (Diplomaduna) | <input type="checkbox"/> Arazu gabeko heziketa |
| <input type="checkbox"/> Profesionalak | <input type="checkbox"/> Eskolaurrekoak / lehen mailakoak |

Okupazioa:

- Nagusiki etxeko lanak
- Inoren kontura lanean
- Norbere kontura lanean (autonomia)
- Langabezian
- Jubilatua edo erretiratua
- Ikaslea
- Besteren bat (zehaztu):.....

Lanbidea:.....

Etxebizitzari lotutako egoera:

- Etxebizitzarik gabe
- Etxebizitzaren baten jabe (pribatiboa)
- Etxebizitzaren baten jabe (irabazpidezko ondasuna)
- Etxebizitza alokatua
- Etxebizitza erabiltzeko baimena
- Ostatu hartuta edo apopilo
- Azpierreztan
- Besterik:

Diru-sarrerak (Urtekoak):

Indibidualak: Guztira (bikotearena):

Ezintasunik ba al dauka?

- Bai
 - Fisikoa
 - Psikikoa/Burukoa
 - Entzumenezkoa
 - Ikusmenezkoa
 - Besterik?.....

Ez

Bere ardurapean dituen seme alabak:

Kopurua: Jaiotegunak:

Bere ardurapean dituen mendeko beste pertsona batzuk:

Kopurua:

Jaiotegunak:

Mendekotasun mota.....

Beste datu garrantzitsu batzuk:

Erasotzailearekin bizi al da?

- Bai Ez

Nola eman du tratu txarrak jasaten dituenaren berri?

- Modu zuzenean gaia azalduz
- Gure zerbitzuarekin zenbait kontaktu izan ondoren gaia zeharka azalduz
- Emakumeak ez du zuzenean tratu txarren berririk eman baina hauek ematen dienaren ziurtasuna daukagu.

Arrazoiak:

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

Familiaren edo ingurukoen laguntza jasotzen du?

- Bai Ez

Legezko agiriak ba al ditu?

- Bai Ez

Erasotzailearekiko harremana

Jaioteguna:

Jaioterria:

Nazionalitatea:

Ahaidetasun harremana:

- Ezkontidea
- Bikotekidea
- Izatezko bikotekidea
- Ezkontide ohia
- Bikotekide ohia
- Izatezko bikotekide ohia
- Beste batzuk. Zehaztu

Noiztik dauka emakumeak harremana erasotzailearekin?

Erasotzaileak osasun arazorik edo adikziorik ba al dauka?

- Bai. Zein? Ez

Tratu txarrei buruzko datuak

Eraso mota:

- Tratu txar psikologikoa
- Tratu txar fisikoa
- Tratu txar sexuala
- Tratu txar ekonomikoa

Tratu txarren iraupena:

- Tratu txarrak behin gertatu dira
- <1 urte
- 1-4 urte
- 5-10 urte
- >10 urte

Erasoen maiztasuna:

- Egunero
- Astero
- Hamabostean behin
- Hilean behin
- Hilean behin baino gutxiagotan

Seme alaben aurkako tratu txarrik eman al da?

- Bai Ez

Egun salaketarik ba al du jarrita?

- Bai Ez

Aurrez salaketarik jarri al du?

- Bai Ez

Babes neuririk ba al dago?

- Bai Ez

Erantzuna baiezkoa bada zehaztu zein: _____

OHARRAK

Osatu informazio orri hau garrantzitsutzat jotzen dituzun eta falta diren datuekin.

2. eranskina. Izaera pertsonaleko datuak erabiltzeko adostasun eta informazio akta

_____ Andrea/Jauna,
NAN/ Pasaporte / Egoitza baimena / Identifikatzeko bestelako dokumentua:

_____,
Akta honen bitartez,

Jakinarazten du:

- Ados dagoela bere kasuari buruzko informazio pertsonala beste erakundeetara bideratzearekin beti ere erakundeen arteko koordinazioa errazteko eta arreta hobetzeko helburuarekin.

Eta baimena ematen du:

- Beharrezkoa den informazioa indarkeriari aurre egin behar dioten emakumeen eskubideen alde lan egiten duten gizarte laguntzarako erakundeen esku jartzeko.

Data:

Sinadura:

3. eranskina: Salaketa eta babes neurrien inguruko informazioa.

Salaketa Azkoitiko ertzain etxean jasotzen da turnoko agenteen bidez. 24orduz eta urteko 365 egunetan horretarako aukera dago.

Ertzain etxera hurbildu eta gertatutako kontatzen salaketa norberak ez badu jartzen Ertzainak legez behartuta daude salaketa jartzera eta eurek jasoko dute gertatutako eta epaitegira bidali.

Ondoren 72 orduren barruan epaitegitik deituak izango dira emakumea eta berau eraso duena epaiketa azkarraren bidez behin behineko neurriak hartzeko. Neurri zibilak eta neurri penalak hartuko lirateke epaiketa honetan.

Neurri zibiliak etxebizitzari, elikagaien pentsioari etab.i buruzkoak dira eta neurri penalak berriz urrutze aginduak eta babes neurriei loturikoak.

Neurri hauek behin behinekoak dira eta behin betikotzeko epaiketa, epaitegia eta prozesuare arabera, bi urteren buruan egingo da Gipuzkoako epaitegian.

Tarte horretan bikote harremana legeztatuta badago dibortzioa edo banaketa bat egotea beharrezkoa izango da neurri zibilak mantentzeko.

Bitartean kasua ikertzeko epaitegi medikuarekin zitak izango dira eta baita ertzainekin ere.

Babes neurriak eskatzea.

Babes neurriak ondorengo leku hauetan eskatu ditzakezu:

1. Azkoitiko udaleko gizarte zerbitzuetan.
2. Azkoitiko Ertzain Etxean.
3. Azpeitiko epaitegian.

Babes neurriak eskatzeko formularioa bete ostean epaitegira bidaliko da eta bertatik deklaratzera deituko zaituzte. Beharrezkoak diren babes neurriak hartuko dituzte, honako hauek izan daitezkeelarik ezarritako neurriak:

Neurri penalak:

Neurri prebentibo moduan erasotzailearen atxiloketa.

Neurri prebentibo moduan erasotzailearentzat urruntze agindua.

Neurri zibilak:

Etxearen erabilpenaren inguruko erabakiak.

Adin txikikoak tartean badaude hauen zaintzari dagozkionak.

Elikagaien pentsioaren ingurukoak.

Udaleko gizarte zerbitzuetatik salaketarik jarri gabe ere laguntza desberdinak bideratzen dira salaketa jartzearen eta babes neurrien inguruko informazioa osoa eta zehatza ematen da.

4. eranskina: Gizarte zerbitzuetatik bideratzen diren laguntzak:

Salaketa ez da beharrezkoa zerbitzu hauek jasotzeko:

1. Etengabe arreta eta aholkularitza gizarte zerbitzuetatik.

2. Errekurtso juridikoak:

- Foru aldundiko aholkularitza juridikoa salaketa jarri aurretik.
- Zerbitzu juridikoak doakoak dira diru sarreraren arabera. Salaketa dagoenean prozesu penala aurrera eramateko eta salaketarik ez dagoenean prozesu zibilak aurrera eramateko. (dibortzioak etab.).

3. Etxebizitzari dagozkionak:

- Emergentsiazko etxebizitza herrian 3 hilabetez.
- Emergentsiazko bizilekua herritik kanpo. Foru aldunditik bideratuta.

4. Laguntza psikologikoa tratu txarrak eta eraso sexualak jasan dituztenei.

5. Errekurtso ekonomikoak

- Diru sarrerak bermatzeko errenta.
Lanbidek kudeatzen du. Prestazio ekonomiko subsidiarioa da. Beste errekurtso ekonomikorik ez dutenentzat. 3 hilabetez EAEn erroldatuta egon behar da.
- Gizarte larrialdietako laguntzak.
Etxebizitzen errentak etab. ordaintzen laguntzeko aldikako diru laguntzak dira. Diru sarreraren arabera dira eta 6 hilabetez EAeko herriren batean erroldatuta egotea da.
- Diru sarrerak bermatzeko errenta jaso ezin duten emakumeentzat eta bestelako egoera edo gastu berezietarako laguntza bereziak daude.

6. Itzultzaile zerbitzuak.

Euskaraz edo gazteleraz hitz egiten ez dutenentzat itzultzaile zerbitzu profesionala eskaintzen da doan.

Salaketaz gain “biktima” kredentziala beharrezkoa da ondorengo laguntzak jasotzeko:

1. Etxebide-ko kupo berezietan sartzeko aukera dago etxebizitza bat eskuratzeko.

2. RAI

Lanbidek kudeatzen duen prestazio ekonomiko subsidiario bat da. Etxebizitza aldaketarekin lotutako laguntzak ere gehitzen dira.

Beharrezko baldintzak hauek dira:

Erroldatuta egotea.

Lan baimena izatea.

Biktima kredentziala izatea.

3. Eusko jaurlaritzak urtero dekretu bidez prestazio ekonomiko bereziak eskaintzen ditu “biktima” kredentziala dutenentzat.

5. Eranskina: Informazioa sozializatzeko esku orria

NOLA IDENTIFIKATU INDARKERIA EGOERA BAT?

Indarkeria matxistak aurpegi asko ditu, eta erakundeetatik indarkeria honi aurre egin behar dioten emakumeei zuzendutako zerbitzu ugari dago.

Bultzadak, kolpeak, iletik tiratzea, sexu harremanak izatera behartzea, exhibitzera behartzea, gutxiestea, mehatxatzea, burla egitea, mintzea, zure harreman sozial eta familiarak kontrolatzea, zure lagunengandik isolatzea, zure deiak, korreoa, mezuak etab. kontrolatzea, zure dirukontuak kontrolatzea, zure eta seme alaben ongizaterako bitartekoak ukatzea, etab. luze bat... Ezintasun fisiko nahiz psikikoak dituztenen kasuan isolamendua eta farmakoen administrazio deskontrolatua edo intimidazioa eta informazioa ukatzea ere eman daiteke. Guzti hauen indarkeria matxistaren adierazpenak dira!

Inolaz eta ez pentsatu zure errua denik eta ez lotsatu, edozein emakumeri gertatu dakioke eta! Honi aurre egiteko dauden bitartekoak erabiltzeko eskubide osoa duzu!

BAT BATEKO ERASO BATEN AURREAN BAZAUDE:

Zure burua arriskuan ikusten baduzu edo salaketa jarri nahi baduzu deitu udaltzaingora edo ertzaintzara SOS DEIAK 112-ra.

Lesioak badituzu osasun etxera joan, gertatu zaizuna azaldu eta lesioen informea eskatu.

Bat bateko erasoaren ondoren beharrezko dituzu laguntza desberdinak jasotzeko gizarte zerbitzuetara jo ezazu bertan laguntza eta aholkularitza emango zaizu.

ZURE EGUNEROKOTASUNEAN TRATU TXARREI AURRE EGIN BEHAR BADIEZU.

Norbaitekin hitz egin; laguna, familiako norbait... Laguntza eskatu beti! Edonori gertatu dakiokeen zerbaite da! Eta etorri Azkoitiko Gizarte Zerbitzuetara. Hauek izango dira jasoko dituzun laguntzak salaketa jarri edo ez.

Arreta eta kasuari aurre egiteko behar dituzun bitartekoen kudeaketarako laguntza.

- Salaketa jartzearen inguruko informazioa. Babes neurriak edo urruntze aginduak eskatzeko aukera.
- Aholkularitza juridikoa.
- Hala dagokion kasuetan doako laguntza juridikoa.
- Laguntza psikologikoa doan.
- Larrialdietako bizitokia zure etxera ezin baduzu joan.
- Diru laguntzen inguruko informazioa eta kudeaketa.

SALAKETA:

Salaketa garrantzitsua da babes neurriak aktibatze eta banatze prozesu batean epaiketarako tratu txarren egoera jasota izateko.

Salaketa jartzearen erabakia atzeraezina da eta prozesuak bukaera arte jarraituko du. Komenigarria da prozesuaren inguruko informazio osoa izatea erabaki hau hartu aurretik eta horretarako gizarte zerbitzuetara jo dezakezu.

NORBAITEK EMAKUME BAT ERASOTZEN DUELA IKUSTEN BADUZU....

Kalean:

- Udaltzaingora edo Ertzaintzara deitu. 112ra.
- Beste herritar batzuen laguntza bilatu eta ez egin aurre erasotzaileari zuk bakarrik.
- Bertara hurbildu eta Ertzaintzari deitu diozula eta bidean direla esan.
- Emakumearengan zuzendu nola dagoen galdetuz eta babesa eskainiz.
- Erasotzailearekin edonolako enfrentamenduak eragotzi.

Etxean:

Bizilagunen artean emakumea eraso izaten ari dela atzematen baduzu Ertzaintza edo Udaltzaingora deitu, 112- SOS DEIAK. Beste bizilagunen laguntza bilatu eta elkarrekin tinbrera deitu zer gertatzen den galdetuz.

Inori ez zaio gustatzen besteen bizitzan sartzea baino emakumeen erailketa gehienak etxeetan gertatu dira bizilagunek nola gertatzen zen entzuten zuten bitartean.

Egunerokotasunean:

Zure inguruko norbaitek tratu txarrak jasaten dituela uste baduzu berarekin hitz egin eta hortaz jabetu dadin saiatu. Edonori gertatu dakiokela ulertarazi eta ez dela bere errua inolaz ere.

Gizarte zerbitzuetara jo eta informazioa eman. Bertan aholkatuko dizute nola lagundu emakume eta nola bultzatu gizarte zerbitzuetara hurbiltzea. Zure bizilagunen artean tratu txarren kasuak daudenaren susmoa baduzu gizarte zerbitzuetan informazioa eman.

TELEFONOAK.**Gizarte zerbitzuak:**

Ordutegia: Astelehenetik ostiralera. 8:30etatik 15:00etara

Telefonoak: 943 85 71 74

Udaltzaingoa: 943 85 71 71

Azkoitiko Ertzaintza:(24 orduz): 943 08 37 80

Azkoitiko osasun etxea: 943 85 00 20

SOS Deiak: (24orduz): 112

Arreta eta egokitzen zaizun zerbitzura deribazioa.

Foru aldundiko larrialdietarako zerbitzua (24orduz): 943 22 44 11

Berehalako arreta eta harrera etxeetara eramatea. (Ertzaintza edo gizarte zerbitzuetatik bideratzen da).

Telefonozko arreta zerbitzua tratu txarrei eta eraso sexualei aurre egin behar dien emakumeentzat (24orduz): 900 840 111

Telefonozko arreta psikologiko profesionala euskaraz, erdaraz, ingelesez, frantsesez, errumanieraz, txinatarren eta arabiarrez.

Biktimari arreta zerbitzua. 900 100 928 (Doako telefonoa).

Helbidea: Atotxako justizia jauregia.

Plaza Teresa de Calcuta, 1
20012 Donostia

Ordutegia:

Astelehenetik ostegunera: 9:00etatik 15:00etara eta 16:00etatik 18:00etara.

Ostiraletan: 9:00etatik 15:00etara.

Edozein delituren biktima izan denarentzat arreta zerbitzua. Aholkularitza juridikoa, babesa eta laguntza.