
INDARKERIA MATXISTAREN BIKTIMEI ARRETA EMATEKO ERAKUNDE ARTEKO KOORDINAZIORAKO UDAL-PROTOKOLOA

BASAURIKO UDALA



Laguntza teknikoa:

a:AREA 3
Consultoria Social

AURKIBIDEA

I.	SARRERA.....	4
II.	ERAGILE SINATZAILEAK.....	5
III.	XEDEA ETA HELBURUAK	6
IV.	ERABAKIAK	7
V.	DIAGNOSTIKOKO ALDERDIAK.....	9
VI.	ARAU-ESPARRUA	10
VII.	KONTZEPTU-ESPARRUA, TERMINOLOGIA ETA PRINTZPIO GIDARIAK	15
	VI.1. Kontzeptu-esparrua eta terminologia.....	15
	VI.2. Jarduketaren printzipio gidariak.....	17
VIII.	JARDUTEKO JARRAIBIDEAK ETA PROZEDURAK	21
	VIII.1 Arreta integraleko eredua, erakunde arteko koordinazio-esparru gisa udal-eremuan	21
	VIII.2 Gizarte Zerbitzuen eremua	24
	VIII.3 Berdintasunaren eremua.....	36
	VIII.4 Polizia-eremua.....	44
	VII.4.1. Udaltzaingoa.....	45
	VII.4.2. Ertzaintza	52
	VIII.5 Osasun-eremua.....	58
	VIII.6 Zerbitzuarteko koordinazioa kasuen jarraipena egiteko.....	67
IX.	INFORMAZIOAREN TRATAMENDUA ETA DATU PERTSONALEN BABESA	68
X.	INDARKERIA MATXISTAREN AURREAN UDALAK EMANDAKO ERANTZUN PUBLIKOARI BURUZKO GOMENDIOAK	71
XI.	PROFESIONALEN PRESTAKUNTZA ETA ZAINZA	75
	X1. PRESTAKUNTZA.....	75
	X2. PROFESIONALEN ZAINZA.....	76
XII.	ERAKUNDE ARTEKO KOORDINAZIOA, JARRAIPENA ETA PROTOKOLOAREN EBALUAZIOA.....	78
XIII.	BESTE ERAGILE GARRANTZITSU BATZUEN PARTE-HARTZEA	81
XIV.	INDARRALDIA ETA BERRIKUSTEA.....	83
	I. ERANSKINA. KONTAKTUEN TAULA. UDALAREN ARRETA EMATEKO ETA KOORDINAZIOKO ZIRKUITUKO PROFESIONALAK	84
	II. ERANSKINA. SIGLEN GLOSARIOA	85
	III. ERANSKINA. FORU-BALIABIDEAK ETA AUTONOMIKOAK.....	86
	IV. ERANSKINA. DATU PERTSONALAK BILTZEKO ETA LAGATZEKO BAIMEN INFORMATUAREN AKTAREN EREDUA..	87

I. SARRERA

Indarkeria matxista generoan oinarritutako egiturazko desberdintasunaren adierazpenik larriena da gizartean, eta giza eskubideen urraketa larria dakar. Horregatik, ezinbestekoa da gai publiko gisa onartzea, eta botere publikoek –besteak beste, toki-administrazioak– hainbat estrategia eta neurri hartzea hori prebenitzeko eta desagerrarazteko. Emakumeei ez ezik, biktimei laguntzen dieten pertsoneri ere eragiten die indarkeria horrek, baita emakumeen ingurune hurbilari edo afektiboari ere, bereziki seme-alabei eta ardurapean dituzten pertsoneri.

Zentzu horretan, arau-sorta zabal bat dago, toki-administrazioarentzat indarkeria matxistaren arloko eskumenak ezartzen dituen, prebentzioan eta biktimen arreta integralean eta erreparazioan. Toki-erakundeek esparru horretan duten funtsezko zeregina islatuta dago Genero-indarkeriaren aurkako Estatu Ituna garatzeko premiazko neurriei buruzko abuztuaren 3ko 9/2018 Errege Lege Dekretuan. Bertan adierazten duenez, udalerrien eskumen propio gisa jasotako gaien katalogoaren parte izan beharko dute gai horiek (Toki-araubidearen oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legearen 25.2 artikulua), herritarrengandik eta, beraz, biktimengandik hurbilen dagoen administrazioa baitira hori.

Bestalde, martxoaren 3ko 1/2022 Legeak, Emakumeen eta gizonen berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legea bigarrenaz aldatzekoak, etxeko indarkeriaren eta sexu-indarkeriaren esparrutik harago zabaltzen du indarkeria matxistaren biktimei arreta emateko sistema euskal administrazioetan, besteak beste toki-administrazioan, arreta integralerako koordinazioa hobetzea barne.

Toki-erakundeek indarkeria matxistari ematen dioten erantzuna hobetzeko mekanismoetako bat da udalerrian jarduten duten eragileen arteko sare-lana, biktimei hainbat arlotan arreta emateko (gizarte-zerbitzuak, berdintasuna, polizia, osasun-zerbitzuak, etab.). Horretarako, dauden baliabideen erabilera maximizatu behar da, eta emakumeek laguntza-baliabideak eskura ditzaten sustatu eta tartean dauden eragileen arteko jarduketa- eta komunikazio-protokoloak hobetu behar dira.

Hori dela eta, oinarri hartuta udal-eremuan historikoki garatzen ari den jarduketa sistematizatzeko prozesuari ekiteko jarrera tekniko eta erakunde artekoa, bai eta egungo arau-esparrura egokitzeko beharra ere, erakunde arteko koordinaziorako udal-protokolo hau idatzi da.

Protokoloa diseinatzeko, partaidetza-prozesu bat egin da, eta bertan parte hartu duten erakundeek partekatu egin dituzte haien jarduketa-prozedurak eta -metodologiak, koordinazio-beharrak eta udal-arretaren zirkuitua hobetzeko proposamenak.

Akordio honetan izenpetutako konpromisoez gain, erakunde sinatzaileen arteko koordinazioan jarduketaren printzipio komunak betetzeko prozedurak zehaztu dira, bai eta jarduketaren eta protokoloaren beraren jarraipena eta ebaluazioa egiteko instantziak eta mekanismoak ere, akordioak beteko direla bermatzeko eta etengabe egokitzeko.

Beraz, dokumentu praktikoa eta malgua da, eta hazten eta egokitzen joan behar du, proposatutako koordinazio-eredua inplementatu ahala sortzen diren beharretara eta aurrerapenetara.

II. ERAGILE SINATZAILEAK

BASAURIKO UDALEKO ALKATEA Asier Iragorri Basaguren	GIZARTE-POLITIKAREN ARLOKO ORDEZKARIA María Larrinaga Artetxe
BERDINTASUN, ENPLEGU ETA LANKIDETZAREN ARLOKO ORDEZKARIA Isabel Cadaval Vélez de Mendizabal	UDALTZAINGOAREN ARLOKO ORDEZKARIA Agurtzane Cebrecos Goikoetxea
IBAIZABALGO UNITATEAREN BURUA ERTZAIN-ETXEKO Edurne Arce Pérez	BARRUALDE-GALDAKAOKO ESI-AREN ZUZENDARI KUDEATZAILEA. OSAKIDETZA Jon Guajardo Remacha

III. XEDEA ETA HELBURUAK

Indarkeria matxistaren biktimei arreta emateko erakunde arteko koordinaziorako udal-protokolo bat izatearen **xedea** da indarkeria hori jasaten ari diren biktimei arreta integrala, babesa eta erreparazioa bermatzea, eta Udalaren erantzuna indartzea, beharrianen eta arau- eta antolakuntza-testuinguruaren arabera.

Horrek esan nahi du arreta- eta koordinazio-mekanismoen sistema artikulatu, homogeen eta egoki bat egituratu behar dela, indarkeria matxistako egoeretan esku hartzen duten udal-zerbitzuen irizpideak, printzipioak, prozedurak eta funtzioak bateratzeko.

Beraz, protokolo honen **helburua** da arreta eta koordinazioa hobetzea arreta-ibilbidearen parte diren eta toki-administrazioaren mende dauden arloetan eta zerbitzuetan (Gizarte Zerbitzuak, Berdintasuna eta Udaltzaingoa), bai eta arreta-ibilbidearen parte izanik udalaz gaindiko eskumenekoak direnetan ere (Osakidetzako osasun-sistema eta Ertzaintza).

Hori guztia udal-arretaren ikuspegi partekatu batetik, eta indarkeria matxistaren biktimen esku jarri haien premiei erantzuteko eskuragarri dauden baliabideak, giza eskubideen, ahaluntzearen eta erreparazioaren ikuspegitik. Prozesuaren erdigunean jarri behar da biktima, eta esparru komun baten pean jardun, sailez-saileko ikuspegietatik harago, arreta integraleko eredu bat sortzeko.

Hauek dira protokoloaren **helburu espezifikoak**:

- ✓ Basauriko Udalak indarkeria matxistaren biktimei ematen dien arreta indartzea.
- ✓ Biktima erdigunean jarriko duen udal-zirkuitu bat bermatzea, kasuistika bakoitzera egokitzeko beharrezkoa den malgutasunarekin, baina argi eta garbi definitutako elementuak emanek eskumenei eta arreta-zirkuituen esparruan, udal-ikuspegi integral batetik.
- ✓ Indarkeria matxistaren arloko udal-eskumenei egokitutako arreta-zirkuituak diseinatzea/sistematizatzea, eta egokitzea dauden baliabideetara eta zerbitzu publikoetara, eta, azken batean, Basauriko errealitatera.
- ✓ Profesionalen arteko koordinazioa areagotzea, indarkeria matxistaren biktimei arreta hobe emateko beharrezko elementu gisa.
- ✓ Adostasunerako espazio komunak sortzea, arreta-eredu eraginkorragoak garatzeko diziplina anitzeko ikuspegi batetik.
- ✓ Protokoloan inplikaturako eragileen prestakuntza eta sentsibilizazioa indartzea.
- ✓ Hurbiltasun-estrategiak ezartzea biktimizazio sekundarioa ezabatzen laguntzeko, informazio- eta koordinazio-sistemak arinduz.
- ✓ Alde sinatzaileen konpromisoa adieraztea indarkeria matxistaren aurrean eman beharreko erantzunean, arreta-ibilbidearen barruan.

Hona hemen nabarmendu beharreko beste ezaugarri batzuk:

- ✓ Protokolo bat ez da berez helburu bat, dokumentu bizi bat baizik, eta gutxieneko komun batzuk onartuta, etengabe lan egin behar da haren gainean, indarkeria matxistaren biktimei erantzun integrala eta egokitua emateko.
- ✓ Protokolo hau arretaren eremukoa da. Indarkeria matxistari aurre egiteko funtsezkoak diren beste alderdi batzuk, hala nola sentsibilizazioa, prebentzioa, ahalduntzea, kontzientziazioa eta abar, beste udal-tresna batzuetan garatu edo jasotzen dira, bereziki Basauriko Udalaren berdintasunerako planetan eta indarkeria matxistaren aurkako tokiko planetan. Hain zuzen ere, Basauriko Indarkeria Matxistaren Aurkako II. Tokiko Planean kokatzen da protokolo hau.
- ✓ Biktimaren interesaren aldeko malgutasuna arretaren funtsezko printzipioa da, pertsonarengan oinarritutako ikuspegitik, eta, beraz, kontuan hartu behar da protokolo hau aplikatzean. Horregatik, egoerak hala gomendatzen badu, salbuespenak onartuko dira kasuistika espezifiko horietan, baldin eta argudiatuak badira, eta protokoloa aplikatzen parte hartzen duten profesionalen artean adostuak.
- ✓ Protokoloaren dokumentuan txertatuz formalizatuko dira aldaketa horiek, bai eta udalerriko arau-testuingurua, testuinguru soziala edo indarkeria matxistaren errealitatea aldatzeak eragindako gainerakoak ere; izan ere, aldaketak txertatuta kalitatezko arreta bermatuko zaie emakume, haien seme-alaba eta/edo ardurapeko beste pertsona batzuei, bereziki egoera ahulean daudenei eta/edo mendekoei, haien eskubidea den aldetik.
- ✓ Protokoloan ez daude jasota planteatzen gai guztien erantzunak, eta, beraz, dokumentua bezain funtsezkoak izango dira maila teknikoan zein estrategikoan aurreikusitako koordinazio-mekanismoak eta -espazioak, horrela aurrera egin ahal izateko indarkeria matxistaren biktimei arreta integrala bermatuko dien udal-sistema kohesionatu baterantz.

IV. ERABAKIAK

Protokolo hau sinatu duten aldeek erabaki hauek hartu dituzte:

Lehen. Erakunde arteko koordinazio-protokolo bat sinatzea, Basauriko indarkeria matxistaren biktimei arreta hobea emateko, eta arreta integrala bermatzeko.

Bigarren. Etengabe lan egitea arreta-ibilbideetako jarduketak egokitzeko eta barruko eta erakunde arteko koordinazioa egokitzeko, arreta integralaren, kalitatearen, ahalduntzearen eta erreparazioaren ikuspegitik.

Hirugarrena. Eragile sinatzaileen jarduketa egokitzea protokolo honetan ezarritako printzipio, jarraibide eta prozeduretar, aurreikusitako koordinazio-sistemak horretarako erabakitzen dituen egokitzapenak eginez.

Laugarrena. Erakunde sinatzaileetako eta garatzen dituzten zerbitzu edo programetako teknikari eta politikari guztiak inplikatzeko protokolo honetan adostutako arreta-mekanismoetan eta koordinazio-prozeduretan, eta haien zabalkundea egiteko eta haien aplikazio eraginkorraren jarraipena egiteko konpromisoa hartzea.

Bosgarrena. Protokolo honen inplementazio, jarraipen, ebaluazio eta etengabeko hobekuntzarako beharrezkoak diren giza baliabideak eta baliabide materialak eta teknikoak jartzea.

Seigarrena. Koordinazio Mahai Teknikoan eta Koordinazio Mahai Estrategikoan erreferentzia izango diren pertsonak izendatzea, bai eta ordezkioak ere, gerta daitezkeen absentiak betetzeko.

Zazpigarrena. Kasuen jarraipena egiteko bileretara joatea, bai eta protokolo honetan aurreikusitako koordinazio tekniko edo estrategikoko bileretara ere, eta horietako bakoitzerako ezarritako funtzioak betetzea.

Zortzigarrena. Udalerriko indarkeria matxistaren errealitatea etengabe ezagutzea, ezarritako arreta-baliabideak eta -zirkuituak egokitzeko eta etengabe hobetzeko ekintzak proposatu eta aktibatu ahal izateko. Horretarako, esparru bakoitzeko jarduketari buruzko datu kuantitatiboak eta kualitatiboak biltzen lagunduko da, eta errealitatea hobeto ezagutzea eta aztertzea ahalbidetuko duten tresna eta/edo espazio partekatuak sortzea sustatuko da.

Bederatzigarrena. Alde sinatzaileek urtero adosten dituzten prestakuntza-ekintzetan parte hartzea, jarduketak etengabe hobetzen direla eta indarreko araudira egokitzen direla bermatzeko.

Hamargarrena. Udalerrian jarduten duten beste eragile batzuk (instituzionalak, gizarte-ehunekoak, etab.) hurbil daitezen eta protokolo honetan ezarritako koordinazio-mekanismoetan parte har dezaten sustatzea, baldin eta eragile horiek harremanetan badaude indarkeria matxistaren biktimekin eta/edo inplikaturik badaude prebentzioan, sentsibilizazioan eta kontzientziazioan, edo arreta orokorra ematen badiete indarkeria matxistaren biktima antzeman gabeak egon daitezkeen biztanleria-sektoreei.

Hamaikagarrena. Protokolo honen berri ematea eragile interesgarri guztiei, prestazioak, zerbitzuak eta arreta-prozedurak ezagunak izan daitezen, eta elkarlanerako eta indarkeria matxistaren biktimei laguntzeko udal-kultura indartzeko.

Hamabigarrena. Protokolo honek 4 urteko indarraldia izango du, eta beste 4 urtez luza daiteke. Ebaluazioa egingo da urtero, jarraipena egiteko. Onartzen denetik aplikatuko da protokoloa, eta aurreko guztiarekiko adostasuna frogatzeko, sinatu egingo da.

V. DIAGNOSTIKOKO ALDERDIAK

Taula honetan jaso dira, laburbilduta, protokolo hau lantzeko partaidetza-prozesuan egindako diagnostikoaren alderdi nagusiak:

Barne-dimentsioa	Kanpo-dimentsioa
AHULEZIAK: - Udal-eremuan ez dago erakunde arteko koordinazio-protokolorik. Zaharkituak, edo adostasunik gabe. - Indarkeria matxistaren biktimei udal-arreta emateko ikuspegia hobetu beharra dago, sailez-saileko ikuspegi batetik ikuspegi integral eta koordinatu batera igarotzeko (udalerrria izan dadin baliabideak eskaintzen dizkiena biktimei, hainbat eremutan). - Prestazioen edo zerbitzuen balizko bikoiztasunak, edo horiek eskuratzeko aukerarik eza, zailtasunak daudelako jarduketa koordinatua sistematizatzeko, eskumenetan, funtzioetan eta abar. - Arreta homogeneousatzeko zailtasunak daude, eta sarbideak eta arreta-ibilbideak ez daude argi. - Arretari buruzko datuak ez daude partekatuta edo batera aztertuta. - Giza baliabideak eta tokiko eskumenak mugatuak dira.	MEHATXUAK: - Hainbat eremutako arauak (berdintasuna eta indarkeria matxista, gizarte-zerbitzuak, babesa eta judiziala, etab.) garapen-maila desberdina dute, eta beti ez daude lerrokatuta, kontzeptu-esparruari, arreta-ereduari, eskumenei eta abarri dagokienez. - Indarkeria matxistako egoeren balorazio teknikoak egiteko tresna komunik ez dago. - Etxeko tratatu txarren eta sexu-erasoen biktime diren emakumeei eskaintzen zaien laguntza hobetzeko Erakundearen arteko III. Akordioa bukatzeko eta argitaratzeko zain dago.
INDARGUNEAK - Protokolo hau sortzeko konpromiso politikoa eta teknikoak. - Udalaren Gizarte Zerbitzuen erreferentzialtasuna GZESan sartzeko baliabide gisa, eta gizarte-premiei arreta integrala emateko gaitasuna. Biktimentzako (helduak eta adingabeak) arreta-baliabideak. - Basauri udalerrri historikoa da berdintasun-politikak eta indarkeria matxistaren aurkako politikak garatzen. Berdintasun-planak, indarkeria matxistaren aurkako tokiko planak (prestatzen ari da 2.a.). - Indarkeria matxistaren biktime diren emakumeentzako aholkularitza juridikoko eta arreta psikologikoko zerbitzu espezializatu bat dago.	AUKERAK - Estatuko eta Erkidegoko lege-garapenak toki-eskumenak indartu eta indarkeria matxistaren arloan jarduteko aukerak zabaltzen ditu. - Aurreikusita dago EAEko Erakundearen arteko Protokoloa eta indarkeria matxistaren biktimeak detektatzeko eta haiei arreta emateko tresna komunak garatzea, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren (GZES) eremuan. - Zenbait programak (EBA sistemak adibidez) indarkeria matxistako kasuen arretaren kudeaketa integratua ahalbidetzen dute EAEan. Oraingoan, Ertzaintzak eta zenbait udaltzaingok parte hartzen dute, baina inplikaturako zerbitzu eta sistema guztietara (justizia, gizarte-zerbitzuak, etab.) zabalduko da.

VI. ARAU-ESPARRUA

Udal-protokolo hau bat dator indarkeria matxistaren arloan nazioartean, Estatuan, Euskal Autonomia Erkidegoan eta tokiko esparruan indarrean dagoen lege-esparruarekin, hura prebenitu, artatu eta erreparatzeari buruzko udal-eskumenen esparruarekin bat etorritik.

Nazioarteko esparruan, funtsezko erreferentzia da abiapuntu gisa Giza Eskubideen Adierazpena (1948), bertan adierazi baitziren lehen aldiz argi eta garbi gizaki orok modu besterenezinean eta berdintasun-baldintzetan dituen eskubideak eta askatasunak. Adierazpen horretatik abiatuta etorri dira nazioarteko hainbat tresna, emakumeen eta gizonen berdintasuna bultzatzeko eta indarkeria matxista desagerrarazteko arau-esparru instituzionala garatzen laguntzeko. Honako hauek aipatuko ditugu:

- **Emakumeen kontrako diskriminazio era guztiak ezabatzeko konbentzioa** (CEDAW). Nazio Batuen Batzar Nagusiak onartua 1979ko abenduaren 18an, 1. artikuluan adierazten du zer den emakumeen kontrako diskriminazioa: *“Sexuan oinarritutako edozein bereizketa, bazterketa edo murrizketa, hots, emakumeari, beren egoera zibila gorabehera eta gizon eta emakumearen berdintasuna oinarri, esparru politiko, ekonomiko, sozial, kultural eta zibilean edo beste edozeinetan, giza eskubideen eta funtsezko askatasunen aitormena, gozamina edo erabilera gutxitu edo ezeztatze helburuz edo emaitzaz egindakoa”*. Halaber, eskatzen du *“diskriminazio hori bere era eta agerpide guztietan ezabatzeko behar izan daitezkeen neurriak hartzea”*.
- **19. gomendio orokorra: Emakumearen kontrako indarkeria**, 92/01/29 (CEDAW). Honako hau eskatzen du 24b atalean: *“Estatuak, familiaren barruko indarkeriaren eta tratatu txarren, bortxaketaren, sexu-erasoen eta emakumearen kontrako bestelako indarkeriaren aurkako legeek emakume guztiak babestu eta beren osotasun eta duintasuna errespetatu dituzaten ardura daitezela”*. Era berean, hau adierazten du: *“biktimei babes- eta laguntza-zerbitzu egokiak eskaini behar zaizkie”*.
- **Beijingo Adierazpena eta Nazio Batuen Emakumeei buruzko Munduko IV. Biltzarren Ekintzarako Plataforma** (Beijing, 1995) eta **bost urtean behingo jarraipen-saioak**, Beijing+5 (2000ko ekaina), Beijing+10 (2005eko otsaila), Beijing+15 (2010eko martxoa), Beijing+20 (2015eko martxoa), eta Beijing+25 (2020ko martxoa), IV. Biltzarrean hartutako konpromisoak berresteko. Adierazpen horretan, honela dago definituta *“emakumearen aurkako indarkeria”*: *“sexu femeninoa edukitzean oinarritutako eta emakumeengan min edo sufrimendu fisiko, sexual edo psikikoa eragiten duen edo eragin dezakeen indarkeriazko edozein ekintza, baita min horrekin mehatxu egitea, hertsapena eta askatasun-gabetze arbitrarioa ere, bizitza publikoan zein bizitza pribatuan”*.

Europar Batasunaren esparruan, emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna sustatzea da EEEren Tratatuaren 2. artikulua helburuetako bat. Europako III. Ministro Konferentziak, 1993koak, Europako Parlamentuaren Ebazpena onartu zuen. Horren bidez, estatu kideei eskatzen zaie zenbait neurri har ditzatela emakumeen aurkako indarkeria prebenitzeko eta desagerrarazteko. Europako Parlamentuak zenbait araudi onartu ditu horretarako, honako hauek barne:

- ***Europako Kontseiluaren Hitzarmena, emakumearen aurkako indarkeriari eta etxeko indarkeriari aurre hartzeko eta haien kontra borrokatzeko.*** Espainian 2014ko ekainaren 6an berretsia, emakumeen aurkako indarkeriaren eta etxeko indarkeriaren aurka borrokatzeko nazioarteko itunik osoena da.

Haren arabera, giza eskubideen urraketa larria da emakumeen aurkako indarkeria, generoan oinarritzen da indarkeria horren egiturazko izaera, eta indarkeria horren forma guztiak interpretatzeko esparrua zabaltzen du, honela definituz: *“generoan oinarritutako indarkeria oro, zeinak berekin dakarren edo ekar dezakeen emakumeek kalte edo oinaze fisikoa, sexuala, psikologikoa eta ekonomikoa jasatea, baita mehatxuak, bortxa eta askatasun-gabetze bidegabeak ere, bizitza publikoan edo pribatuan”*. Barne hartzen ditu indarkeria fisikoa, psikologikoa, sexuala, generoan oinarritutako jazarpena eta sexu-jazarpena, behartuta ezkontzea, emakumeen mutilazio genitala, nahitaezko abortua eta esterilizazioa, eta ustez “ohoreagatik” egindako delituak.

Ezartzen duenez, biktimak babesteko eta haiei laguntzeko neurriek izan behar dute helburu indarkeriaren biktima diren emakumeak ahaldundutzea, biktima ardatz duten jarduketan bidez, eta seme-alabei ere zuzenduta. Era berean, eskatzen du gizarte- eta segurtasun-neurriak aplikatzeko baldintza ez dadila izan biktimak salaketa aurkeztea edo lekukotza ematea, bai eta hobetu egin behar dela ere nazioarteko eta Estatuko, erkidegoetako eta tokiko administrazioen lankidetzan, biktima guztiak babesteko.

Gainera, biktimen erreparazioarako eskubidea aitortzen du, eta adierazten du prozesu osoan zeharka aplikatu behar dela Erreparazio Printzipioa.

- ***2012/29/EB Zuzentaraua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2012ko urriaren 25ekoa, delituen biktimen eskubideei, laguntzari eta babesari buruzko gutxieneko arauak ezartzen dituenak.***

Estatu-mailan, eta eremuen arabera, hauek dira erreferentziak:

Berdintasunaren arloan eta emakumeen aurkako indarkeria¹ren aurka:

- ***1/2004 Lege Organikoa, abenduaren 28koa, Genero-indarkeriaren aurka oso-oso babesa emateko neurriei buruzkoa.*** Nahiz eta haren aplikazio-eremua mugatzen den egungo edo iraganeko harreman afektibo baten barruan gertatutako indarkeria-egoeretara, eta, beraz, haren babes- eta arreta-neurriek ez duten jasotzen Istanbulgo Hitzarmenak eta Emakumeen eta gizonen berdintasunerako Euskal Legearen azken aldaketak definitzen duten indarkeria matxistaren espektro osoa, lege hori mugarria izan da genero-indarkeriaren aitorpenean eta tratamenduan.
- ***3/2007 Lege Organikoa, martxoaren 22koa, Emakumeen eta gizonen berdintasun eragingarriko.*** Arlo guztietan emakumeen eta gizonen benetako berdintasunerantz aurrera egiteko neurriak garatzeko beharra onartzen du, eta

¹ Testuan adierazitakoez gain, kontuan hartu behar dira ere 35/1995 Legea, abenduaren 11koa, Indarkeriazko delituen eta sexu-askatasunaren aurkako delituen biktimei laguntzeari buruzkoa, eta 27/2003 Legea, uztailaren 31koa, Etxeko indarkeriaren biktimak babesteko agindua arautzen duena, erreferentzia direlako.

genero-diskriminazioaren aurkako neurri espezifikoak jasotzen ditu, baita indarkeriaren arloko prebentzio- eta sentsibilizazio-neurriak ere.

- **4/2015 Legea, apirilaren 27koa, Delituaren Biktimaren Estatutuarena.** Legearen helburuetako bat da genero-indarkeriaren edo etxeko indarkeriaren ingurune batean dauden adingabeak biktima gisa ikusaraztea, haiei laguntza- eta sostengu-zerbitzuak bermatzeko eta babes-neurriak hartzeko.
- **Genero Indarkeriaren aurkako Estatu Ituna eta 9/2018 Errege Lege Dekretua, abuztuaren 3koa, Genero Indarkeriaren aurkako Estatu Ituna garatzeko premiazko neurriei buruzkoa.** Beste batzuen artean, Errege Dekretuak aldatu egiten du Genero-indarkeriaren aurka oso-osoko babes emateko neurriei buruzko abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoaren 23. artikulua, eta aukera ematen du genero-indarkeria egiaztatzeko gizarte-zerbitzuen, zerbitzu espezializatuen edo administrazio publiko eskudunaren harrera-zerbitzuen txostenaren bidez, salaketa jarri behar izan gabe. Gainera, Kode Zibila aldatzen da, indarkeria-kasuetan adingabeei arreta eta laguntza psikologikoa emateko behar izan ez dadin genero-indarkeria leporatzen zaion gurasoaren baimenik.
- **10/1995 Lege Organikoa, azaroaren 23koa, Zigor Kodeari buruzkoa²:** Genero-indarkeriako delituaren helburua da gizonak emakumearen aurka gauzatutako indarkeria fisikoa eta psikologikoa zigortzea, baldin eta harreman afektiboa edo sentimentala badago edo egon bada, elkarbizitzarekin ala gabe. Delitua tipifikatzen eta arautzen du, Genero-indarkeriaren aurka oso-osoko babes emateko neurriei buruzko abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoan oinarrituta, eta genero-indarkeriara mugatuta jarraitzen du. Hau da, bikotekideak edo bikotekide ohiak gauzatutakoa.

Euskal Autonomia Erkidegoak, Emakumeen eta gizonen berdintasunerako Legea bigarren ezarritako martxoaren 3ko 1/2022 Legearen bidez, zabaldu egin du indarkeria matxistaren formen espektroa, baita esparru horretan babestutako pertsonena ere, nahiz eta lege autonomikoan soilik jasotako biktima horiei ez zaizkien aplikatzen 1/2004 Lege Organikoan ezarritako zigor-neurriak, genero-indarkeriaren eremu espezifikora mugatuta jarraitzen baitute (bikotekideak edo bikotekide ohiak gauzatutako indarkeriaren eremura).

Nolanahi ere, indarkeria matxistaren esparru zabaldu gisa aplikatu daitezke toki-erakundeek ezarritako neurriak eta arreta-zerbitzuak (adibidez, gizarte-zerbitzuak, berdintasuna, eta abar), hau da, 1/2004 Lege Organikoko (eta ondorioz, Zigor Kodeko) genero-indarkeriaren tipifikaziora eta lotutako biktimaren eskubideetara mugatzen ez direnak.

- **10/2022 Lege Organikoa, irailaren 6koa, Sexu-askatasunaren berme integralari buruzkoa.** Legearen helburua da politika eraginkorrak, globalak eta administrazio publiko eskudunen artean koordinatuak ezartzea eta praktikan jartzea Estatu zein Erkidego mailan, sexu-indarkerien inguruan sentsibilizazioa, prebentzioa, detekzioa eta zehapena bermatzeko, eta babes integraleko neurri egoki guztiak barne hartzeko, sexu-indarkeria guztien aurrean erantzun integral espezializatua, berehalako arreta integrala eta errehabilitazioa bermatzeko emakumeen, haurren

² Azken eguneratzea 2022/07/29an argitaratu zen.

eta nerabeen bizitza garatzen den eremuetan, sexu-indarkeria mota guztien biktima nagusiak diren heinean.

- Aplikazio-eremua dira sexu-indarkeriak, hau da, baimenik gabeko sexu-ekintzak, edo eremu publiko edo pribatu orotan bizitza sexualaren garapen askea baldintzatzen duten ekintzak, eremu digitala barne (sexu-indarkeriazko ekintzen zabalkundea, baimenik gabeko pornografia eta haur-pornografia kasu guztietan, eta bitarteko teknologikoen bidezko sexu-estortsioa). Bai eta sexu-feminizidioa eta Zigor Kodeari buruzko azaroaren 23ko 10/1995 Lege Organikoaren II. liburuko VIII. tituluaren aurreikusitako delituak ere: emakumeen mutilazio genitala, behartuta ezkontzea, sexu-konnotazioko jazarpena eta sexu-esplotaziorako salerosketa.

Haurrak eta nerabeak babestearen eta arreta ematearen arloan:

- **3/2005 Legea, otsailaren 18koa, haurrak eta nerabeak zaindu eta babestekoa.** Legeak arlo horretako erreferentzia-esparru orokor bat ezarri zuen lehen aldiz EAEn. VI. tituluaren ezartzen denez, udalek eginkizun hauek dituzte, besteak beste, beren eskumenen lurralde-eremuan: a) Arrisku-egoeran dauden haurrak eta nerabeak babesteko III. tituluaren aurreikusitako jarduerak gauzatzea, eta b) Arrisku-egoeran dauden haurrak eta nerabeak zaintzeko beharrezkotzat jotzen diren zerbitzuak eta zentroak zuzenean edo zeharka kudeatzea.
- **8/2015 Legea, uztailaren 22koa, Haurrak eta nerabeak babesteko sistema aldatzekoa.** Adingabeak genero-indarkeriaren biktimatzat hartzen dira (1. artikulua), eta babestu beharreko egoerak zabaltzen dira, adingabeak genero-indarkeriaren biktima den emakumearen ardurapean daudenean.
- **8/2021 Lege Organikoa, ekainaren 4koa, Haurrak eta nerabeak indarkeriaren aurrean erabat babestekoa.** Legeak aldatu egiten du, azken xedapenetako hamargarrenean, abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoaren 1. artikulua, eta ohartarazten du genero-indarkeriaren barnean sartzen dela senitarteko adingabeei eragindakoa ere, emakumeei kalte edo min egiteko asmoz. Adingabeak emakumearekin egoteko laguntza bermatuko dela ezartzen du, non eta ez den haien interes gorenaren aurkakoa. Eta gizarte-zerbitzuen eta haurrak babesteko zerbitzuen jarduna bideratzen du indarkeria-egoerak detektatzera eta horiei erantzutera, bai eta gizarte-zerbitzuekin eta indarkeria matxistaren biktima diren adingabeentzako arreta espezializatuko zerbitzuekin koordinatu eta horietara bideratzera ere.

Datuen babesaren arloan:

- **2016/679 Erregelamendua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, apirilaren 27koa.**
- **3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5koa, Datu pertsonalak babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa.**

Autonomia Erkidegoaren eremuan, honako arau-tresna eta akordio hauek nabarmentzen dira:

- **4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta gizonen berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistarik gabeko bizitzena.** Lege hori mugarri bat izan zen EAEko berdintasun-politiken historian; izan ere, esparru juridiko sendo bat garatzea ahalbidetu zuen, eta politika horiei indar lotesle eta sinboliko

handiagoa, bitarteko gehiago eta pisu politiko handiagoa eman zizkien. Martxoaren 3ko 1/2022 Legearen bidez bigarrenaz aldatu da Emakumeen eta gizonen berdintasunerako 4/2005 Legea, eta politikak indartu eta testuinguru juridiko-normatibo eta sozial berriaren beharretara egokitu dira.

Ondorio horietarako, bereziki garrantzitsua da indarkeria matxistaren kontzeptua terminologikoki onartzea eta indarkeria mota gehiago hartzea haren baitan, Istanbulgo Hitzarmenarekin bat etorritik, eta estaldura ematea edozein motatako indarkeria matxistaren biktimentzat egokiak izan daitezkeen jarduketek.

Halaber, Istanbulgo Hitzarmenarekin bat etorritik, arreta-prozesu osoan beharrezkotzat jotzen du erreparazio-printzipioa, eta indarkeria matxistarik gabeko bizitzaren printzipioa, halako moldez non emakume bakoitzaren beharrak jartzen diren laguntza- eta arreta-prozesuen erdigunean, kontuan hartuta intersektionalitatea, eta haren ahalduntzea eta autonomia izan behar ditu helburu, biktimizazio sekundarioa saihestuko duen arreta integratu batetik.

Beste aurrerapen bat da indarkeria matxistatzat hartzen dela biktimak babesten dituzten pertsonen kontrako indarkeria ere, bai eta ingurune hurbileko edo afektiboko pertsonen kontrakoa ere, batez ere seme-alaben edo beste senide batzuen aurkakoa.

Aurrerapen horiek direla eta, esparru horretako (autonomikoa, forala eta tokikoa) botere publikoek eta zerbitzuek egokitu egin beharko dituzte beren prestazioak, esparru zabaltzeko horri estaldura emateko, eta kontuan hartutako indarkeria matxista guztien biktima denei arreta bermatzeko. Horretarako, espedienteen kudeaketa integratua aurreikusten du esate baterako, bai eta erakunde arteko akordioak eta jarduketa-protokolo espezifikoak eguneratzea ere.

- ***Etxeko tratu txarrak eta sexu-indarkeria jasaten dituzten emakumeei harrera hobea egiteko Erakundearen arteko II. Akordioa, 2009.*** Indarkeria matxista horietan modu koordinatuan jarduteko printzipioak azaltzen ditu, eremuka, barne hartuta tokiko jarduketa- eta koordinazio-protokoloak diseinatzea. Protokolo hau idazteko unean, **III. Akordioa prestatzen ari dira.**
- ***12/2008 Legea, abenduaren 5koa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.*** Legeak erantzukizun publikoko arreta-sare artikulatutzat hartzen du Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema, prestazioak, zerbitzuak eta ekipamenduak bilduz. Adierazten du gizarte-zerbitzuek emakumeei gizarteratzen laguntzeko jarduerak eta zerbitzuak bultzatu behar dituztela, eta bereziki landu bazterkeria, babesgabetasuna, tratu txarrak eta indarkeria-egoerak. Era berean, beste eskubide batzuen artean, honako hauek ere aipatzen dira: beharren ebaluazioa edo diagnostikoa egiteko eskubidea, eskura dauden gizarte-zerbitzuei eta esku-hartzeei buruzko informazio nahikoa, egiazkoa eta erraz ulertzeko modukoa izateko eskubidea, eta erreferentziazko profesional bat esleituta izateko eskubidea, esku hartzeko prozesuari koherentzia, integraltasuna eta jarraitutasuna emateko.
- ***185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.*** Ezartzen du udalen eskumena izango direla Gizarte Zerbitzuei buruzko Legearen 22. artikuluan definitutako lehen mailako gizarte-arretako zerbitzu guztiak (telelaguntza izan ezik); horien artean daude 1.1. Informazio-, balorazio-, diagnostiko- eta orientazio-zerbitzua (haren

helburu nagusia da pertsona eta familia erabiltzaileei GZESa baliatzeko informazioa ematea, beharren balorazioa eta diagnostikoa egitea, eta, hala badagokio, beste arreta-sistema batzuetara bideratzea), eta harrera-etxeak (1.9.1).

Foru-esparruan, nabarmentzekoa da, alde batetik, **Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako 4/2018 Foru Araua, ekainaren 20koa**. IV. kapituluaren (Indarkeria matxista desagerraraztea) garatzen ditu Aldundiaren eskumenak arreta, babes eta laguntzaren arloan, ahalduztzearen ikuspegitik, eta, gutxienez barnean hartuta arreta sozio-juridikoko, laguntza psikologikoko, familiako esku-hartze sozialeko eta harrera-baliabideei buruzko zerbitzuak, Gizarte Zerbitzuen Zorroari buruzko Dekretuaren arabera garatuta. Bestetik, nabarmentzekoa da ere **Emakumearen aurkako indarkeria matxistaren biktimetarako Gizarte Arreta espezializatuko Zerbitzu Karta**, 2021/11/18koa.

Tokiko mailan, protokolo hau bat dator Udalak Gizarte Zerbitzuen arloan dituen eskumenekin, bai eta berdintasunerako udal-politikarekin ere, berdintasunerako planen bidez garatua, eta, zehazki, Basauriko Indarkeria Matxistaren Aurkako II. Tokiko Planaren bidez. Azken horren barruan dago protokolo hau.

Azkenik, protokoloak kontuan hartzen du indarkeria matxistaren biktimen premiekin lotuta egon daitezkeen **eremu guztietako araudia**, hala nola immigrazioa, etxebizitza, osasuna, segurtasuna, laguntza ekonomiko espezifikoak, etab.

VII. KONTZEPTU-ESPARRUA, TERMINOLOGIA ETA PRINTZPIO GIDARIAK

VI.1. Kontzeptu-esparrua eta terminologia

Emakumeen aurkako indarkeria matxista, testuinguruari eta azalpenari dagokionez, emakumeen eta gizonen arteko desberdintasunaren arazo sistemikoaren eta unibertsalaren barruan kokatzen da. Emakumeen eta gizonen arteko botere-harreman asimetrikoen ondorioa da, eta emakumeen eta gizonen arteko desberdintasunaren adierazpenik muturrekoena. Ez da indarkeria erabiltzen duten gizonen arazo indibidual bat, arazo estruktural eta sistemiko bat baizik, eta, beraz, eskatzen du matxismoa ikustea indarkeria horren haztegi gisa, eta ezabatzea, bizitzako esparru guztiei eragiten baitie.

Kontuan hartuta *Europako Kontseiluaren Hitzarmena emakumeen aurkako indarkeriaren eta etxeko indarkeriaren prebentzioari eta aurkako borrokari buruz* (Istanbulgo Hitzarmena, 2011); *1/2004 Lege Organikoa, Genero-indarkeriaren aurka oso-osoko babesa emateko neurriei buruzkoa*; *9/2018 Errege Lege Dekretua, abuztuaren 3koa, Genero Indarkeriaren aurkako Estatu Ituna garatzeko premia- neurriei buruzkoa*; *Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako 4/2018 Foru Araua, ekainaren 20koa*, eta, berrikiago, *1/2022 Legea, martxoaren 3koa, Emakumeen eta gizonen berdintasunerako Legearen bigarren aldaketa egitekoa*, protokolo honen aplikazio

eraginkorraren esparruan, kontzeptu hauek³ hartuko dira aintzat, **emakumeen aurkako indarkeria matxistari** dagokionez:

Emakume izateagatik emakumeen kontra baliatzen den indarkeria oro hartzen du, neska txikien, neska nerabeen eta emakume transexualen kontra egiten dena barne, edo neurritz kanpo eragiten dien indarkeria, bai eremu publikoan, bai pribatuan. Indarkeria egitezkora zein ez-egitezkora izan daiteke, eta bitartekoak izan daitezke fisikoak, psikologikoak edo ekonomikoak, mehatxuak, larderia eta hertsapena barne, baldin eta horien ondorioa min, sufrimendu edo kalte fisikoa, sexuala, psikologikoa, soziala, sozioekonomikoa edo ondarearekin lotutakoa bada.

- **Adierazpenak:** Emakumeen kontrako indarkeria matxista dira bikotekidearen edo bikotekide ohiaren kontrako indarkeria, familia-indarkeria, sexu-indarkeria, feminizidioa, emakumeen eta neska txikien salerosketa, sexu-esplotazioa, emakumeen genitalen mutilazioa, behartutako ezkontzak eta beste jardun tradizional kaltegarri batzuk, hertsapena edo askatasun-gabetze arbitrarioa, tortura, indarkeria instituzionala, jazarpena, genero-indarkeria politikoa, indarkeria digitala eta sare sozialetakoa, obstetrikoa, sexu- eta ugalketa-eskubideak urratzea, eta emakumeen edo neska txikien duintasuna, segurtasuna edo askatasuna urratzen duen edo urra dezakeen beste edozein indarkeria mota, baldin eta nazioarteko tratatuetan, Espainiako Zigor Kodean edo Estatuko edo Autonomia Erkidegoko araudietan jasota badago.
- **Eremuak:** Indarkeria-egoerak gerta daitezke alor publikoan edo pribatuan; horren barnean sartzen dira, besteak beste, eremu hauek: familia, lana, hezkuntza, osasuna, kirola, komunitatea, komunikabideak, aisialdi- eta jai-espazioak eta eremu birtuala.
- **Biktimak:** Bestalde, generoaren ondoriozko indarkeria-jarrerak zuzenean pairatzen dituzten emakume, neska nerabe eta neska txikiez gainera, emakumearen kontrako indarkeria matxistaren biktimatzat jotzen dira espresuki biktimak babesten dituzten pertsonen aurka egiten den indarkeria, bai eta haien hurbileko ingurunearen edo ingurune afektiboaren aurka egiten dena ere, bereziki seme-alaben edo beste senide batzuen aurkakoa, emakumea atsekabetzeko borondatez.

50. artikulua. Xedapen orokorrak. VII. KAPITULUA. Emakumeen kontrako indarkeria matxista. 1/2022 Legea, martxoaren 3koa, Emakumeen eta gizonen berdintasunerako Legearen bigarren aldaketa egitekoa.

³ Indarkeria matxistari buruzko kontzeptu horiek zabaldu egiten dute indarkeria matxistaren adierazpen guztien biktimei arreta emateko sistemaren jarduna, hau da, etxeko indarkeriaren eta sexu-indarkeriaren biktimei arreta emateaz harago. Protokolo honen ondorioetarako, horrek esan nahi du eragile sinatzaileek beharrezko doikuntzak eta egokitzapenak egingo dituztela beren baliabideetan eta prestazioetan, beren jardueraren eragileak.

VI.2. Jarduketaren printzipio gidariak

Protokolo honetan jasotako jarduketa-jarraibideak betetzeko, indarkeria matxistaren biktimei arreta emateko zirkuitua osatzen duten zerbitzuek eta profesionalek printzipio gidari hauek txertatuko dituzte beren jardunetan, zeharka:

■ Giza eskubideen ikuspegia

Indarkeria matxistaren biktimei ulertu eta eraginkortasunez artatzeko, indarkeria horren dimentsioa eta garrantzia aitortu behar dira, giza eskubideen urraketa larrienetako bat baita. Indarkeria horrek ez die eragiten soilik emakumeei, haien seme-alabei, haien ingurune hurbilari eta ingurune afektiboari, baizik eta gizarte osoari; izan ere, agerian uzten du egiturazko desberdintasun oso nabarmen bat dagoela generoagatik, eta hori bateraezina da oinarrizko printzipio demokratikoekin eta justizia sozialekoekin.

Hori dela eta, protokolo honen aplikazio-esparruan, biktimen eskubideak errespetatzea, babestea eta sustatzea bermatuz garatu behar da arreta, genero-ikuspegian eta ikuspegi feministan oinarrituta, eta horrek esan nahi du *genero-harremanen ulermenean eta emakumeen ahalduz oinarrituta esku hartu behar dela, biktimen eskubideak neurri guztien muinean jarrita, biktimizazio sekundariorik ez eragiteko, haien intimitatea, irudia eta bizitza pribatua babestuz, inplikaturik dauden erakunde publikoekiko harremanetan baimen aktiboa ematen dutela bermatuz, eta datu pertsonalak tratatzeko prozedura egokiak ezarri⁴.*

■ Haur eta nerabeen eskubideen ikuspegia

Ikuspegi orokor horretaz gain, indarkeria matxistaren aurrean erakundearen artean eman beharreko erantzunak berariaz txertatu behar du haurren eta nerabeen eskubideen ikuspegia ere, indarkeria horren biktima zuzen gisa. Eremu horretan, ezinbesteko baldintza da adingabearen interes gorena lehenestea jarduketan, bermatzeko indarkeria matxistaren biktima diren haur eta nerabeen eskubide guztiak erabat eta eraginkortasunez errespetatzen direla, bai eta babestuko dituen ingurune bat, arreta pertsonalizatua eta haien beharretara egokitua, parte hartzeko eskubidea eta haien iritzia kontuan hartzeko eskubidea.

Horretarako, funtsezkoa eta lehentasunezkoa da oinarrizko gizarte-zerbitzuekin koordinatzea, premien balorazioa egiteko eta gizarte-zerbitzuen euskal sisteman arreta-eremu horretarako zehaztutako zerbitzuak baliatu ahal izateko.

- **Indarkeria matxistarik gabeko bizitzak.** Indarkeria matxistaren biktimei arreta ematearen azken helburua da haiei laguntzea indarkeriarik gabe bizitzen. Horretarako, prozesuan babes eta arreta osoa emateaz gain, erreparazioa bermatu behar da, eta etorkizunean berriz biktima bihurtzeko arriskua minimizatuko duten mekanismoak eta tresnak garatu behar dira. Era berean, indarkeriarik gabeko bizitzen printzipioaren barnean sartzen dira biktimen seme-alabak, bai eta indarkeria matxista horren biktima izaten ari den ingurune osoa ere, eta, beraz, esku-hartzeak izaera sistemikoa du.

⁴ 50 artikulua. Xedapen orokorrak, 7.a puntua, emakumeen aurkako indarkeria matxistaren aurrean erakundeek eman beharreko erantzunaren printzipio gidariei buruzkoa. 1/2022 Legea, martxoaren 3koa, Emakumeen eta gizonen berdintasunerako Legearen bigarren aldaketa egitekoa.

- **Emakumeen ahalduntzea eta autonomia.** Jarduketak zeharka jaso behar du indarkeria matxistari aurre egiten dioten emakumeen ahalduntzearen ikuspegia. Horregatik, indarkeria matxistari aurre egiten dioten emakumeen berehalako arretaz gain, beste jarduketa batzuk ere behar dira. Diziiplina anitzeko esku-hartzeen prozesu bat abiatu behar da, eta gizarteratzeko eta berreskuratzeko baliabideak eta tresnak sustatu, biktimek beren nortasuna berreskuratu eta bizi-proiektua indarkeriaren esparrutik kanpoko bat garatu ahal izateko. Horretarako, ezinbestekoa da akonpainamendua, egoerei aurre egiteko eta erabakiak hartzeko haien gaitasuna indartzeko.
- **Interseksionalitatea.** Indarkeria matxistari aurre egiten dioten emakumeei ematen zaien arretak kontuan izan behar du interseksionalitatearen printzipioa. Ulertu behar da pertsonengan eta haien nortasunean hainbat baldintzak eragiten dutela, erabakigarriak izan ala ez. Desberdintasunaren eta diskriminazioaren ardatzak elkarri lotuta daude (generoa, adina, jatorria, dibertsitate funtzionala, mendekotasuna, osasun mentala, adikzioak, bazterkeria, etab.), eta testuinguru interseksionatu bat zehazten dute, indarkeria matxistako egoera baten barruan. Horregatik, biktimei arretea emateko, kontuan hartu behar da faktore horiek guztiek eragina dutela indarkeria hori pertsona bakoitzarengan garatzeko moduan, eta kontuan hartu behar dira ere kasuan-kasuko behar espezifikoak.
- **Prebentzioa eta detekzio goiztiarra.** Protokolo honetako jarraibide eta prozedura espezifikoek zeharkako printzipioa hau izango da: biktimen aurka indarkeria matxistako egoerak errepika daitezen saihestea, barne hartuta kaltetutako emakumeak, seme-alabak eta ingurune afektiboa. Beraz, indarkeria matxistaren prebentzioaren arloko udal-politika eta -baliabideekin bat datozen jarduketak izango dira, berdintasun-planetan eta indarkeria matxistaren aurkako planetan adierazitakoak.
- **Abordatze integrala eta pertsonalizatua.** Koordinazio-ereduaren oinarritzko printzipioa da; izan ere, biktimei (kaltetutako emakumeak, seme-alabak, ingurunea) beren premien estaldura globala bermatu behar zaie, bizitzaren eremu guztietan eta modu pertsonalizatuan, eta haien balorazio tekniko integrala egin behar da, betiere kontuan hartuta haien nahiak, itxaropenak eta autodeterminazioa.

Emandako arretaren izaera integrala eta eskura dauden baliabide publikoen aplikazio arrazional eta eraginkorra bermatzeko, esku-hartzeen diziplinartekotasuna bultzatuko da, talde-lana eta lanbide desberdinen ekarpenen integrazioa sustatuz, bakoitza bere funtzio eta konpetentzietatik, eta elkarlanaren ikuspegitik. Biktima dago arretaren erdigunean, eta arretea-zirkuituko baliabideak ordenatu, egokitu eta koordinatu egiten dira beharrezko laguntza integrala emateko.

- **Akonpainamendua, prozesu gisa.** Ahalduntzean, autonomian eta pertsonarengan oinarritutako arretea integraleko eredu batean, emakumearen prozesu gisa ulertu behar da esku-hartzea, non baliabideek, haien eskumenen arabera, erantzuna gauzatu eta egokitzen duten modu koordinatuan, betiere kontuan hartuta biktimaren egoera. Funtsezkoa da kontuan hartzea indarkeriatik ateratzeko prozesuak ez direla linealak (barneko eta kanpoko oztopoengatik eta sistemaren mugengatik), eta horregatik, jarduketan funtsezkoa da baldintzarik gabeko akonpainamendua, prozesu gisa.

Horregatik, esku hartzeko eredu bat gauzatuko da akonpainamenduan oinarrituta, eta kontuan hartuta biktimaren aldaketa-prozesu osoa eta haren protagonismoa,

harremaneran eta konfiantzan oinarritutako laguntza-harremana sortuz. Tokiko eremua da harreman hori indartzeko testuinguru egokiena, hurbiltasuna ematen baitie inguruneari eta emakumeei, eta lurraldeko baliabideak egituratzea ahalbidetzen baitu, premiei modu integralean erantzuteko.

■ **Jarduketa bizkorra, eraginkorra eta lehentasunezkoa.** Lehentasunezkoa da laguntza eskatzen duten emakumeei arreta ematea, bizkor esku hartzeko baldintzak erraztuz une oro, eskura dauden baliabide eta aukeren arabera, eta, egoera bakoitzean, baliabideak biktime erosoan eta seguruaren dagoen edo sentitzen den tokira eramateko aukera baloratuz. Halaber, artikulazio bizkorra eta eraginkorra bermatu behar da, indarkeria matxistako egoerei berehala erantzuteko edo erantzun hori larrialdikoa/lehentasunezkoa delako. Laguntza-baliabideak moteltzen edo ukatzen dituen ekintza oro biktimizazio instituzionala da, eta oztopo gehigarri bat indarkeriatik ateratzeko.

■ **Berdintasuna.** Biktime guztiei bermatu behar zaie arreta, diskriminaziorik egin gabe inguruabar hauengatik: egoera zibila, sexu-orientazioa, adina, sinesmena edo ideologia, gutxiengo etniko, nazional edo linguistiko bateko kide izatea, maila ekonomikoa, desgaitasun fisikoa, psikikoa edo sentoriala, edo beste edozein egoera pertsonal edo sozial. Era berean, beharrezko neurriak hartuko dira inguruabar pertsonal eta sozial bereziak (hizkuntza, adina, buru-nahasmendu larriak, adikzioak, mendekotasuna, bazterkeria, mendekotasuna, dibertsitate funtzionala, etab.) dituzten biktimek beren eskubideak benetan baliatuko dituztela bermatzeko, baldin eta inguruabar horiengatik zailtasun handiagoak badituzte laguntza integrala eskuratzeko.

■ **Biktimizazio minimoa.** Esku-hartzearen lehentasunezko helburua da berriro biktime ez izatea, eta indarkeria instituzionala saihestea izango da helburua. Horretarako, beharrezkoa da udalerriko arreta-sistemako baliabideen arteko lankidetzaren eta koordinazioaren sustatzea. "Berriz biktime bihurtzea saihestea" diogunean, hiru ikuspegi hartu behar dira kontuan:

- Biktimarentzat beharrezkoak ez diren trantsituak saihestea.
- Arreta integrala bermatzeko beharrezkoak diren trantsituetan, baliabideetako profesionalak egingo dituzte informazioa partekatzeko eta aurretik eta harreran koordinatzeko ahaleginak, biktime nahi ez badu kontakizun osoa errepikatu behar izan ez dezan zerbitzu bakoitzean, eta sarbidea ahalbidetuko dute (betiere biktimaren baimenarekin), bizkor eta informazioa emanaz, eta beharrezko koordinazioak egingo dituzte (eta, hala badagokio, baita akonpainamendua ere).
- Biktimaren esku jartzea dagozkion zerbitzuak eta prestazioak eskaintzen dituzte baliabide guztiak, eragile sinatzaileen jarduketa-eremuetan, eta Udalaren eskumenen baitan, dagozkion baliabideetara bideratzea (udalaz gaindiko zerbitzuak eta prestazioak, baliabide komunitarioak, etab.).

Era berean, garrantzitsua izango da prozesuaren une bakoitzean pertsonari azalpen egokiak eta egokituak ematea, errazago uler dezan erakundearen funtzionamendua eta prozedura indarkeria matxistaren kasuetan.

■ **Segurtasuna, babesa eta konfiantza.** Lanbide-jardunetik datozen betebeharrak juridikoak funtsezko konpromiso etikoa dira, bai eta emakumeen eskubideen babes-bermea ere. Esku-hartzeetan, emakumeen osotasun pertsonala izango da lehentasuna. Esku-hartze

osoan konfidentzialtasuna ziurtatu behar da, eta datuak babesteko eskubideari eta datuei emango zaien erabilerari buruzko informazioa eman, ahaztu gabe oinarrizko helburua dela biktimak babestea eta haien eskubideak bermatzea.

Laguntza eskatzen duten emakume guztiei emango zaie arreta, axola izan gabe aldez aurretik arreta jaso duten eta prozesuak bertan behera utzi dituzten, salaketa jarri duten ala ez, erabakiak hartzeko gaitasun osoa duten ala ez, tratatu txarren egoeraren kontzientzia duten ala ez, eta beren egoerari izena jarri eta esplizituki adieraz dezaketen ala ez. Edozein bidetatik dela ere udalerriko arreta-zirkuitura hurbildu badira, lehenengoz edo berriro, emakume horri laguntzeko aukera gisa baloratu behar da hori, bizi duen indarkeria matxistako egoeratik irten eta errekuaratzeko prozesu batean. Haren eskura jarriko dira erabilgarri dauden baliabide guztiak, aurretik arbuatu edo abandonatu baditu ere, eta errudun sentitzea saihestuko da.

- **Eskubideei eta baliabideei buruzko informazio eguneratua.** Eragile eta zerbitzu elkartu guztiek, ahoz eta idatziz, biktimei jakinaraziko diete zer eskubide dituzten bizi duten indarkeria matxista motaren arabera, bai eta zer baliabide dauden ere haiek babesteko, laguntzeko, akonpainamendua egiteko eta erreparatzeko. Horretarako, eragileek informazio eguneratua izan behar dute eskubideei eta dauden baliabideei buruz, eta, elkarrekin, informazio-materiala prestatuko dute (fisikoa eta digitala, Udalaren webgunean eta webgune propioetan), ulergarria eta erraza, Basauriko biztanleen ezaugarrien arabera beharrezkotzat jotzen diren hizkuntza guztietara itzulita. Informazio hori eskuragarri eta egokituta egongo da dibertsitate funtzionala duten pertsonentzat ere.
- **Erreparazioa.** Giza eskubideen urraketan biktima guztiek erreparaziorako eskubidea dute. Erreparazio-printzipioak berekin dakar biktimak eta onik atera diren pertsonak artatzen dituzten zerbitzu publikoek ekintzak abian jartzea jasandako kalteari maila guztietan erantzuteko, eta indarkeriaren ondorioei arreta emango zaiela bermatzeko lan egitea, bai eta biktimen eskubideak urratzea eragin duten baldintzak ez errepikatzeko neurriak abian jartzea ere. Printzipio horren baitan, 5 jarduketa-mota gauzatzeko konpromiso eraginkorra dute herri-administrazioek: leheneratzea, kalte-ordaina, errehabilitazioa, gogobetetzea eta berriz ez gertatzeko bermea.
- **Erantzukizuna.** Ez da ahaztu behar indarkeria matxistaren biktimei arreta ematen dieten pertsonen lanean antzeman ditzaketen gabeziak jakinarazi behar dizkietela zuzendaritzari edo ikuskaritzari, eta, hala, gabezia horiek konpontzeko beharrezko baliabideak eskatu behar dituztela.
- **Datuen babesa.** Eragile sinatzaile guztiek bermatuko dute indarkeria matxistaren biktimen datu pertsonalak jasotzea, tratatzea eta lagatzea, indarrean dagoen legediaren arabera. Hori ez da inola ere oztopo gaindiezina izango esku hartzen duten eragileen arteko informazio- eta komunikazio-estrategiak garatzeko, eta, eskubide horien aurka egin gabe, biktimei arreta integrala emateko koordinazio hobea (bizkorra, eraginkorra eta biktimizazioa minimizatzen duena) ahalbidetzeko.

VIII. JARDUTEKO PROZEDURAK

JARRAIBIDEAK

ETA

VIII.1 Arreta integraleko eredua, erakunde arteko koordinazio-esparru gisa udal-eremuan

Protokolo honek arreta integraleko eredu bat sustatzen du, indarkeria matxistaren biktimei arreta emateko erakunde arteko koordinazio-esparru gisa.

Udal-testuinguruko arreta-zirkuituaren ikuspegi partekatuaren aldeko apustua egiten du, Basaurin jarduten duten eragile nagusiek (Udalekoek zein Udalaz gaindikoek) beren jarduketa-eremuko (gizarte-zerbitzuak, berdintasuna, osasuna, polizia) eginkizunak bete ditzaten, eta koordinazio-sistema baten bidez, indarkeria matxistaren biktimen premiak jar daitezen esku-hartze bateratuaren erdigunean.

Eredu horren helburua da alde batera uztea sailez-saileko ikuspegia, kohesiorik gabea edo arina ez dena, izan ere, ikuspegi horrek eragin dezake prestazioak edo zerbitzuak bikoiztea, erantzuna geldoa izatea, edo biktimizazio sekundarioak, koordinatzeko zailtasunengatik edo gabeziak daudelako biktimei (emakume, haur, nerabe, eta ardurapeko beste pertsona kaltetu batzuei) haien behar globalen arabera eskain dakizkiekeen udal-zirkuituko baliabideak eskuratzeko eskubideaz baliatzeko orduan.

Ereduak oinarritzko zenbait puntu ditu, eta adostutako jarduketaren ikuspegiak eta printzipioak (VII. atala) eraginkortasunez aplikatzea bermatzen du. Hauek dira funtsezko alderdiak:

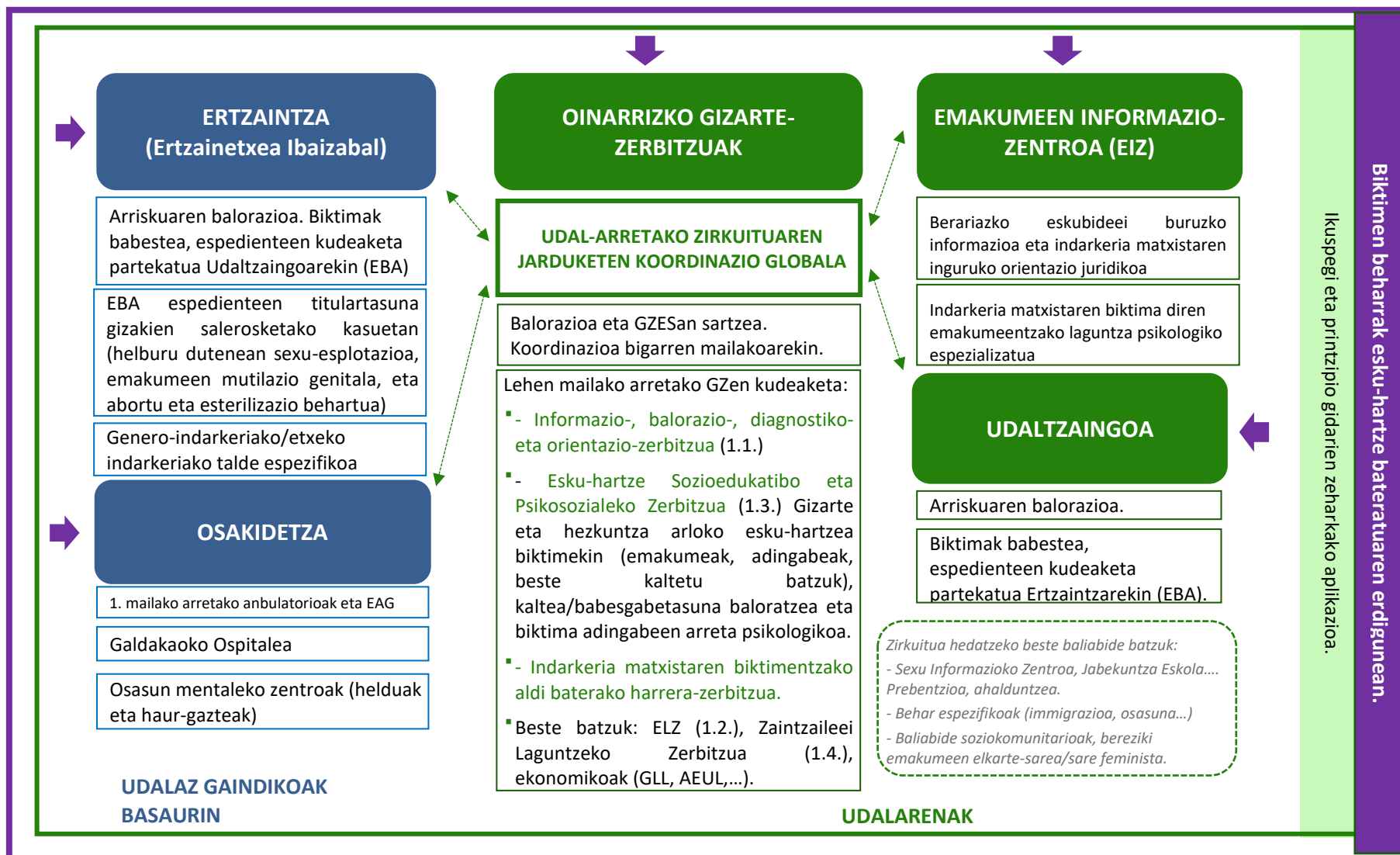
- ✓ Indarkeria matxistaren biktimen esku jartzen ditu haien premiei erantzuteko eskuragarri dauden baliabideak, giza eskubideen, ahalduntzearen eta erreparazioaren ikuspegitik. Prozesuaren erdigunean jarri behar da biktima, eta esparru komun baten pean jardun, sailez-saileko ikuspegietatik harago, arreta integraleko eredu bat sortzeko. Horregatik, jarduketa-eremuez hitz egitea erabaki da, arloez edo sailez hitz egin beharrean.
- ✓ Genero Indarkeriaren aurkako Estatu Itunarekin bat etorritik, uste da udal-testuingurua dela indarkeria matxista jasaten duten emakumeekin lehen harrera eta esku-hartzea egiteko gune egokia, toki-administrazioaren bidez eta udalerriko beste eragile batzuekin koordinatuta, hala nola gizarte- eta elkarte-sarearekin; izan ere, herritarrengandik hurbilen dagoen erakundea da, eta hobeto egokitu daiteke biktimen beharretara, kasu honetan. Era berean, arreta integrala bermatzeko, biktimei arreta emateko udalaz gaindiko beste baliabide eta zerbitzu batzuekin (Foru Aldundiarenak eta Eusko Jaurlaritzarenak) koordinatu behar da.
- ✓ Bateratzen ditu alde batetik malgutasuna, udal-arretako zirkuitua baliatzeko orduan, esku har dezaketen baliabide eta eremu guztietan biktimei antzemateko eta lehen arreta emateko aukera handienak bermatzeko, eta bestetik erakunde arteko koordinazio-sistema bat, esku-hartzeen koherentzia bilatzen duena, erreferentzia hartuta oinarritzko gizarte-zerbitzuetan; koordinazio-sistema horrek beteko lituzke bai gizarte-zerbitzuen euskal sistemara sartzeko funtzioa, bai tokiko

arreta-zirkuituko eragile guztien arteko komunikazioa eta koordinazioa zentralizatzeko funtzioa.

- ✓ Helburua da indarkeria matxistaren biktimei arreta integrala ematea, haien premien balorazio globala egitea, jakinda behar horiek dimentsio anitzekoak eta intersekzionatuak izan daitezkeela, eta, aldi berean, bermatzea eragileek egingo dituztela komunikazio- eta koordinazio-ahaleginak (arintasunari eta eraginkortasunari dagokienez), eta ez indarkeriari aurre egiten dioten emakumeek, biktimizazio sekundarioa minimizatzeko.
- ✓ Hala, emakumeak bere behar orokorren balorazioaren arabera hainbat eremutan eskura ditzakeen baliabideak gorabehera, udal-testuinguruko arreta-zirkuituko baliabideetako profesionalek jarriko dituzte dagozkion bideak (informazio arina, koordinazio-espazioak, etab.), beharrezko trantsitua ez dadin izan biktimizatzailea, eta emakumeari segurtasun, babes eta akonpainamenduko testuinguru globalizatu bat eman diezaion udalerrian.
- ✓ Indarkeria matxistaren arretan esku hartzen duten eragileengan du oinarri ereduak, baina hala ere, jarduketaren potentzialtasuna zabalduko duten funtsezko zenbait mekanismo ere aurreikus daitezke batez ere prebentzioari eta detekzio goiztiarrari dagokienez, Udalaren beste zerbitzu batzuetan eta ingurune soziokomunitarioan. Protokolo honetan aipatzen den erakunde arteko koordinazio-gunea integratzen eta indartzen den heinean garatuko lirateke mekanismo horiek.
- ✓ Baliabideetako profesionalek lehentasuna emango diote emakumeari laguntzeko irekitasun, konfiantza eta harreman-eremuari (betiere ez bada larrialdiko edo arriskuko egoera bat emakumearentzat eta, hala badagokio, haren seme-alabentzat eta ardurapeko beste pertsona batzuentzat), informazioari edo emakumeak nahi ez dituen ekintzen aktibazioari dagokionez. Ez da ekintza pertsonalizaturik aktibatuko emakumearen baimen espliziturik gabe (larrialdi-egoeretan izan ezik). Baimenik ez badago, akonpainamendua eta behaketarako eta entzuteko espazioa mantenduko dira, eta udal-arretako zirkuitura sar dadin sustatuko da.

Jarraian ereduaren eskema dago, eta hurrengo azpiataletan zehaztuko dira jarduteko eta koordinatzeko prozedurak.

Indarkeria matxistaren biktimei arreta emateko Udalaren erakunde arteko koordinazio-ereduaren eskema. Udal-arretako zirkuitua



VIII.2 Gizarte Zerbitzuen eremua

Udalaren ardura da, bertako Gizarte Zerbitzuen bitartez, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren (aurrerantzean, GZES) esparruan esleitutako eskumenak gauzatzea bere lurralde-eremuan, besteak beste udal-eremuan arretea ematea indarkeria matxistaren biktimei, emakumeak zein adingabeak, eta haien kargura dauden mendeko pertsonak, eta beste sistema batzuekin koordinatzea (foru-sistemeekin eta autonomikoekin).

Oinarrizko Gizarte Zerbitzua (aurrerantzean, OGZ) Udalaren Gizarte Zerbitzuetan integratutako unitate balioaniztun eta diziplina anitzekoa da, eta herritarrak GZESan sartzeko lehen gunea da gizarte-premiako kontingentzia guztietan (adingabeen eta helduen babesgabetasuna –indarkeria matxista barne–, bazterkeria eta/edo mendekotasuna).

Horien antolamendua eta eskumenak Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak arautzen ditu, eta ematen dituzten zerbitzuak eta prestazioak zehatz-mehatz jasota daude Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuan. Bi arau-tresna horiek GZESra sartzeko prozedura arrunta zein gizarte-larrialdiko prozedura jasotzen dituzte, bai eta sistemaren prestazioak (teknikoak, ekonomikoak eta teknologikoak) eta zerbitzuak jasotzeko eskubide subjektiboa ere.

OGZen funtsezko eginkizunen artean daude GZESak arta ditzakeen premiei antzematea, informazioa ematea, baloratzea, diagnostikoa egitea, orientazioa ematea eta arretea hori antolatzea, eta GZESrako sarbidea koordinatzea eta kudeatzea.

JARDUTEKO ESKUMEN-EREMUA

Basauriko Udalaren Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek lehen mailako arretea emango dute planteatzen diren indarkeria mota guztietan, eta zuzenean esku hartuko dute eta/edo beharrei hobeto erantzuteko egokitzen jotzen diren zerbitzuetara bideratuko dituzte.

Esku hartzeko oinarrizko prozedura Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 19. artikuluan jasotakoa izango da. *“Profesionalak, beren eginkizunetan ari direlarik, ohartzen badira zer edo zertan esku hartu beharra dagoela eta dena delako esku-hartze horrek jarraipen baten beharra duela, jarduketaprozedurari ekingo diote. Prozedura horren baitan, **diagnostiko bat egin** beharko da, eta diagnostikoak hala gomendatzen badu, **arretea pertsonalizatuko plan** bat egin beharko da, plan horretan zehazturik dauden neurriak martxan jarri baita prestazioak eta zerbitzuak ere, eta **jarraipena eta ebaluazioa** ere egin beharko dira. Arretea pertsonalizatuko plan horrek esango du zein zerbitzu eta prestaziotan esku hartuko den, eta esleitutako zerbitzuek sortu ahal izango dute, beharrezkoa eta komenigarria dela uste badute, norbanakoen beharritan ahalik eta hoberen egokitzea bermatuko duen banakako programazio bat.”*

Esku-hartzeak dirauen bitartean, ebaluazioak egin beharko dira aldi-aldi, eta baliteke ebaluazio horien ondorioz arretea pertsonalizatuko planeko helburuak eta jarduketak aldatu behar izatea, norberarenak zein besterenak, sozialak edo beste edozein motatakoak.

Prozedura aplikatu baino lehen, **pertsona edo familia erabiltzailearen oniritzia** beharko da, edo, bestela, pertsona erabiltzailea legez ordezkatzeko duen pertsonarena edo erakundearena, eta, ahal den neurrian, pertsonak ere parte hartu beharko dute.

Prozedura koordinatzeko ardura Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako profesional batena izango da, ondoren ezarritako moduan:

a) Prozeduraren hasierako fasean, Oinarrizko Gizarte-Zerbitzuko gizarte-langile batena izango da ardura. Erreferentziako profesional modura jardungo du, non eta ez den irizten, esku-hartzea den modukoa dela-eta, egokiagoa dela beste era bateko profesional batek hartzea erreferentzia-lan hori bere gain. Halakoetan, edonola ere, Udalaren Gizarte Zerbitzuetako beste profesional batzuek ere lagunduko eta parte hartuko dute. Koordinazio-lan hori egiteko, beste euskal herri-administrazio batzuen menpeko lehen mailako eta bigarren mailako arretako beste gizarte-zerbitzu batzuetako profesionalen esku-hartzea ere eska dezake. Halakoetan, beste administrazio horiek erabakitzen badute beren menpeko prestazio edo zerbitzu jakin baterako sarbidea ematea nahiz ez ematea, eta erabakia dagokion organoaren bitartez hartzen badute, erreferentziako profesionalarentzat erabaki lotesleak izango dira.

b) Eman beharreko laguntza handia dela-eta hala egitea komeni bada, erreferentziako profesionalak dena delako kasuaren ardura bigarren mailako arretako gizarte-zerbitzuetako profesionalen baten esku utz dezake. Momentu horretatik aurrera, beste profesional horrek hartuko du dena delako kasua koordinatzeko ardura, baina, edonola ere, jatorrizko oinarrizko gizarte-zerbitzuan erreferentzia-lanak egin zituen hori jakinaren gainean eduki beharko du, ea kasuak zer-nolako bilakaera duen, batez ere hark beste arreta-esparru batzuetan oraindik pertsona erabiltzailearekin edo familiarekin harremanik baldin badu.

Aurretiazko beste esku-hartzerik egon bada edo oraindik ere baldin badago, erreferentziako profesionalak esku-hartze hori garatu duen beste profesionalarekin lankidetzan aritu beharko du.

ZERBITZUAK ETA PRESTAZIOAK

Basauriko Udalaren Gizarte Zerbitzuetan profesional-talde bat dihardu: gizarte-langileak, gizarte-hezitzaileak, psikologoak eta administrazio langileak. Hori guztia arduradun tekniko batek koordinatzen du. Honako hauek dira herritarrei eskaintzen zaizkien zerbitzuak eta prestazioak (indarkeria matxistaren biktimei arreta emateko zirkuituko zerbitzu nagusiak berdez nabarmenduta):

- **Informazio-, balorazio-, diagnostiko- eta orientazio-zerbitzua** (1.1.). Udalaren gizarte-zerbitzu eta -prestazioetarako sarbidea, kasuaren erreferentzialtasuna eta Udalaren beste eragile eta baliabide batzuekiko koordinazioa biltzen ditu, eta, GZESaren prozeduraren pean, GZESaren zerbitzu eta prestazio ekonomikoetarako sarbidea artikulatzeko izapidetze-, kudeaketa- eta koordinazio-funtzioak.
- Etxez etxeko Laguntza Zerbitzua (1.2.).
- **Esku-hartze Sozioedukatibo eta Psikosozialeko Zerbitzua** (1.3.). Babesgabetasun-arriskuan, gizarte-bazterketako arriskuan eta mendetasun-arriskuan dauden pertsonen (adingabeei eta helduei) arreta ematea, baldin eta gizarte-zerbitzuek, hezkuntza-zerbitzuek eta/edo zerbitzu psikosozialek baloratuta eta bideratuta honako hauek behar badituzte: a) familia-bizikidetzak hobetzea; b) kideen arreta-eta zaintza-trebetasunak hobetzea; c) eta/edo garapen autonomoa erraztea edo

ahalbidetzea. Indarkeriaren biktimeentzako eta ardurapeko adingabe eta mendekoentzako gizarte- eta hezkuntza-laguntza sartzen da, bai eta biktima adingabeentzako balorazioa eta arreta psikosoziala ere.

- Zaintzaileei Laguntzeko Zerbitzua (1.4.). Zainduz.
- **Indarkeria matxistaren biktimeentzako eta gizarte-larrialdiko** egoeretarako aldi baterako harrera-zerbitzua (1.9.1.). 2 etxebizitza.
- Hipoteka-bitartekaritzako zerbitzua.
- Parte-hartzea eta gizarteratzea sustatzeko zerbitzua (1.5.).
- Prestazio ekonomikoak: gizarte-larrialdietarako laguntzak (GLL) aldizkakoak ez diren udal-laguntzak (AEUL)

INDARKERIA MATXISTAKO EGOEREN SARBIDE NAGUSIAK

- Zuzenean, emakumea Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara joanda, aldeztu aurretik hitzordua eskatuta:
 - Babes-eskaera esplizituarekin eta indarkeria-egoera hitzez adieraziz.
 - Eskaera inplizituarekin, hau da, gizarte-langileek hautematen dutenean indarkeria matxistako egoera bat dagoela (hutsik edo beste gizarte-premia batzuekin konbinatuta).
- Beste zerbitzu batzuetatik bideratuak: bertan kudeatuak eta udalerrian diharduten beste batzuk (berdintasun-arloko zerbitzuak, beste udal-sail batzuetako zerbitzuak, osasun-zerbitzuak, polizia-zerbitzuak, ikastetxeak, etab.).

JARDUTEKO ETA KOORDINATZEKO JARRAIBIDEAK

Basauriko Udalaren Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek etengabeko laguntza eskaintzen diete indarkeriaren biktimei, haien seme-alabei eta mendeko pertsonari. Indarkeria matxistaren biktimak, oro har, ahalik eta lasterren eta lehentasunez artatzen dira.

Gizarte-langileak dira kasuaren erreferenteak, eta esleitzen dira kontuan hartuta pertsonaren bizilekua, kasu honetan biktimarena. Etengabeko laguntzaren erreferentzia da gizarte-premia guztietan, baita indarkeriatik irteteko prozesuan ere, kontuan hartuta biktimak eta haren ardurapeko pertsonak hainbat laguntza (gizarte- eta hezkuntza-arlokoak, psikosozialak, bizilekua, etab.) behar izan ditzaketela, eta laguntza horiei buruzko informazioa eman, baloratu (premia globalak), bideratu eta kudeatu egiten dira, bai akonpainamendua eginez, bai bideratze koordinatuaren bidez (Udal mailan eta/edo udalaz gaindi). Era berean, gizarte-langileetako lauk erreferentzia-eginkizunak beteko dituzte arretan inplikaturako eragile guztientzat, udalerriko indarkeria matxistaren kasuen komunikazio eta koordinazio globalari dagokionez.

Basauriko Udaleko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuan, tratatu txarrak jasaten dituzten emakumeei laguntzeko protokolo baten bidez antolatu izan da berriazko jarduketak. Barne hartutako prozeduren erreferentziari eutsiko zaio, dagozkion eguneratzeak eginda premien eta gizarte- eta araudi-testuinguruaren arabera.

Profesionalek indarkeria matxistaren biktimei arreta emateko prestakuntza dute. Prestakuntza hori jarraitua eta birziklatzekoa da, eta testuinguruaren eta eman beharreko arretaren arabera eguneratzen da.

PREMIAZKO JARDUKETA. OGZ

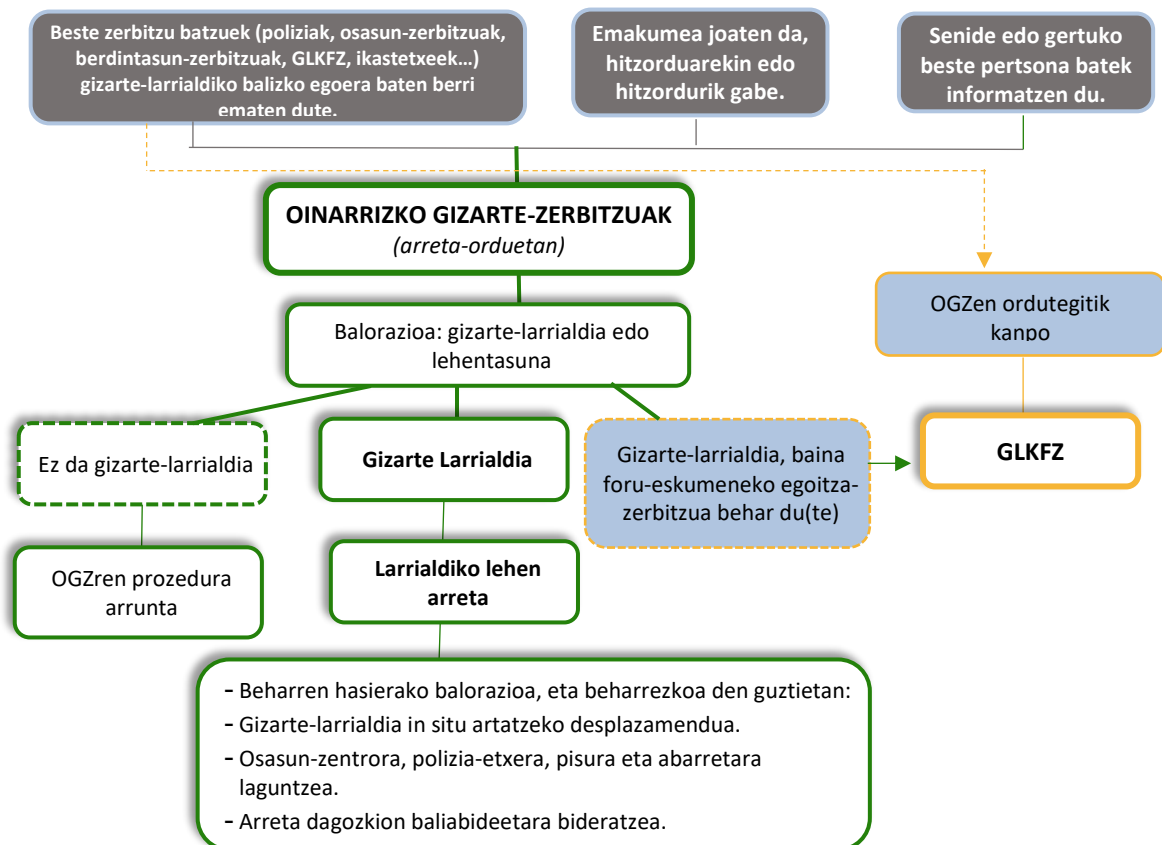
Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko Dekretuak ezartzen duenez, Udalaren gizarte-zerbitzuei dagokie (beren arreta-ordutegiaren barruan eta ostatu-alternatibarik behar ez denean, edo alternatiba hori udal-harrerako etxebizitza denean) berehalako arreta behar duten gizarte-larrialdiko kasuak baloratzea eta artatzea, eta Bizkaiko Gizarte Larrialdiak Koordinatzeko Foru Zerbitzuei (GLKFZ), lehenengoen ordutegitik kanpo⁵.

Dekretuaren arabera, honako hau hartuko da gizarte-larrialdiko egoeratzat: *kausa naturalak edo eragindakoak direla medio aurreikusi gabeko gertakari batek eragindako egoera, gaitasun pertsonalak, bizirauteko baliabideak eta bitartekoak, gizarteko eta familiako harremanak edo sareak, eta segurtasuna eraginpean hartzen dituen eta estuasunean jartzen dituen, eta horren ondorioz, eraginpeko pertsonak babesgabetasun-egoera larrian geratzen direnez, larrialdiko lehen arreta, berehalakoa eta ezinbestekoa behar dute, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemak gertakari horietatik eratorritako gizarte-premiei erantzuteko eta egoera hori ez larriagotzeko eta kalte handiagorik ez eragiteko.*

Urgentziazko lehen arreta premien behin-behineko balioespena –ondorengo balioespenarekin lotuta egongo dena– egitea izango da, betiere beharrezkoa bada: a) gizarte-larrialdia gertatu den lekura joatea larrialdi horren eraginpeko pertsonak in situ artatzeko; b) premia-egoerak in situ atzematea; c) eraginpeko pertsonari edo pertsonen osasun-zentroetara, polizia-bulegoetara edo bulego judizialek edo beste bulego batzuetara laguntzea; d) beharrezkoa denean, kasuaren arreta dagozkion zerbitzuetara bideratzea, albait lasterren.

Gizarte-larrialdiko egoeretan jarduteko prozedura. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak

⁵ 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa. 28. artikulua.



Emakume bat OGZetara joaten bada (aurretiko hitzordurik ez badu ere), eta larrialdiko arreta behar duten lesio fisiko, psikologiko edo emozionalak baditu, beharrezko larrialdi-baliabideak aktibatuko dira. Hizkuntzaren aldetik oztopoak, zailtasun kognitiboak edo komunikazioko beste oztopo batzuk daudenean, laguntza erabiliko da: itzulpen-zerbitzua, zeinu-mintzairaren interpretazio-zerbitzua edo beste zerbitzu batzuk.

Gizarte-larrialdiko egoera dela baina foru-harrerako zerbitzua behar duela jotzen bada (emakumearentzat eta/edo ardurapeko adingabe edo helduentzat), berehala bideratuko da Bizkaiko Foru Aldundiaren Gizarte Larrialdiak Koordinatzeko Zerbitzura (GLKFZ). Gizarte-larrialdia ez bada, arreta arrunta emango da.

Gizarte-larrialdia bada, larrialdiko lehen arreta egingo da. Kasu guztietan, beharren behin-behineko balorazioa egingo da, berriz baloratzeko zain. Horretan oinarrituta, hainbat jarduketa egingo dira, beharren arabera:

Biktima OGZetara joan da:

- Emakumearekin hitz egin eta arrisku-maila modu objektiboan aztertu ondoren, emakumearen edo haren inguruko bizi berehalako arriskuan dagoela jotzen bada, polizia-arreta eskatuko da, SOS-Deiak, Udaltzaingo edo Ertzaintzatik OGZetara edo egokitzen jotzen den beste leku batera jo dezaten, biktimak babesteko.
- Emakumeari jakinaraziko zaio zer eskubide dituzten berak eta ardurapean dituen adingabeek eta gainerako pertsonak.
- Osasun-laguntza behar izanez gero, dagokion mediku-zerbitzuarekin harremanetan jarriko gara, behar duen arreta koordinatzeko. Lesioen parte ofiziala eskatzearen aukeraren berri emango zaio, salaketa jartzea erabakitzen badu aurkeztu ahal izateko. Sexu-indarkeria gertatuz gero, ospitaleko larrialdiekin egingo da osasun-

koordinazioa, eta biktimari jakinaraziko zaio ez duela arropa garbitu edo aldatu behar, ez eta jan edo edan ere eraso ahotik izan bada, etorkizunean prozesu judizial baterako funtsezkoak izan daitezkeen frogak ez galtzeko.

- Udal-harrerako etxebizitza baten beharra izanez gero, OGZen berariazko protokoloan horretarako ezarritako eguneratzea egingo da. Harrera behar izanez gero Udalaz kanpoko baliabide batean, GLKFZra bideratuko da.
- Larrialdietako arreta-baliabideetara (polizia, osasun-zerbitzuak...) laguntzearen egokitasuna baloratuko da.

Biktima beste baliabide batean badago, eta baliabide horrek gizarte-larrialdiko egoeraren berri eman badu OGZen ordutegian.

OGZek berretsi ondoren gizarte-larrialdiko egoera dela, eta ez dela behar GLKFZaren arretatik, larrialdiko arreta egingo da, honako hauek barne beharren arabera: gizarte-larrialdia in situ artatzea, eta/edo osasun-zentrora, polizia-zentrora, harrera-etxera, etab. laguntzea, eta/edo dagozkion arreta-baliabideetara bideratzea.

Balitzko larrialdi-egoera OGZen ordutegitik (A-O, jaiegunak ez direnak, 8:00etatik 15:00etara) kanpo izan bada, baliabidea GLKFZarekin harremanetan jarriko da zuzenean, eta hark, larrialdiko arreta eman ondoren, erreferentziako OGZra bideratuko du emakumea, dagokion ordutegian.

Informazioa:

Biktima guztiek beren eskubideei eta dauden baliabideei buruzko informazioa jasoko dute, zehazki:

- ✓ Legediak ematen dizkien eskubideei buruz.
- ✓ Basaurin eta EAEn eskura dituzten baliabide, zerbitzu eta prestazioei buruz.
- ✓ Emakumeak adingabeekin bizi diren kasuetan, indarkeriak azken horien bizitzan dituen ondorioen berri emango zaie, bai eta administrazio publikoek horiek babesteko dituzten betebeharren berri ere.
- ✓ Justiziari beren egoeraren berri emateko duten eskubideari buruzko informazioa emango zaie. Horretarako, jasandako indarkeria-egoerak salatzekeo duten eskubidearen berri emango zaie, bai eta salatzekeo prozedura, izapide eta horren inplikazioen berri ere. Era berean, jakinaraziko zaie ez dela nahitaezkoa salaketa jartzea dauden baliabideetara jotzeko. Halaber, aukera emango zaie edo gomendatuko zaie zerbitzu espezifiko batera jotzea, behar duten laguntza juridikoa jasotzeko, eta Emakumeen Informazio Zentrora (EIZ) bideratuta.
- ✓ Bikotekidearen edo bikotekide ohiaren indarkeria-kasuetan, edo familia barruko indarkeria-kasuetan, Babes Agindua zer den eta hori eskatzeko eskubidea dutela jakinaraziko zaie, eta justiziari haien egoeraren berri emango zaio. Eta doako justiziarako eta doako abokatu-laguntzarako eskubideari buruz, salaketa formalizatu edo Babes Agindua eskatu aurretik.
- ✓ Bikotekideak edo bikotekide ohiak eragindako indarkeria-kasuetan, jakinaraziko zaie eskubide horietako batzuk baliatzeko beharrezkoa dela genero-indarkeriaren biktima gisa akreditatzea (agindu judizialaren bidez, edo oinarritzko gizarte-zerbitzu espezializatuen txostenaren bidez eskuratutako akreditazioaren bidez).
- ✓ Egoera administratibo irregularrean dagoen biktima atzerritarra bada, jakinaraziko zaio salaketak ez duela abiaraziko bere egoeragatiko zehapen-prozedura, eta jada hasita badago, eten egingo dela. Halaber, jakinaraziko zaio kondena-epaia edo

genero-indarkeriaren biktima dela adierazten duen ebazpen judiziala izanez gero bizileku- eta lan-baimena emango zaiola. Informazio hori modu espezializatuagoan jasotzeko, Basauriko Udalaren atzeritarren aholkularitza-zerbitzuaren arreta eskainiko da.

Bideratzea:

Beharrezkoa denean eta ahal bezain laster, OGZetatik dagozkion zerbitzuetara bideratuko da kasua, biktima informatu eta hark baimena emanda. Ahal den neurrian, OGZek egindako behin-behineko balorazioari eta berehalako jarduketari buruzko informazioa emango zaio gizarte-larrialdiko balizko egoeraren jakinarazpena egin duen baliabideari. Kasua GLKFZak artatu badu, kasuaren eta haren behin-behineko balorazioaren berri emango die OGZe.

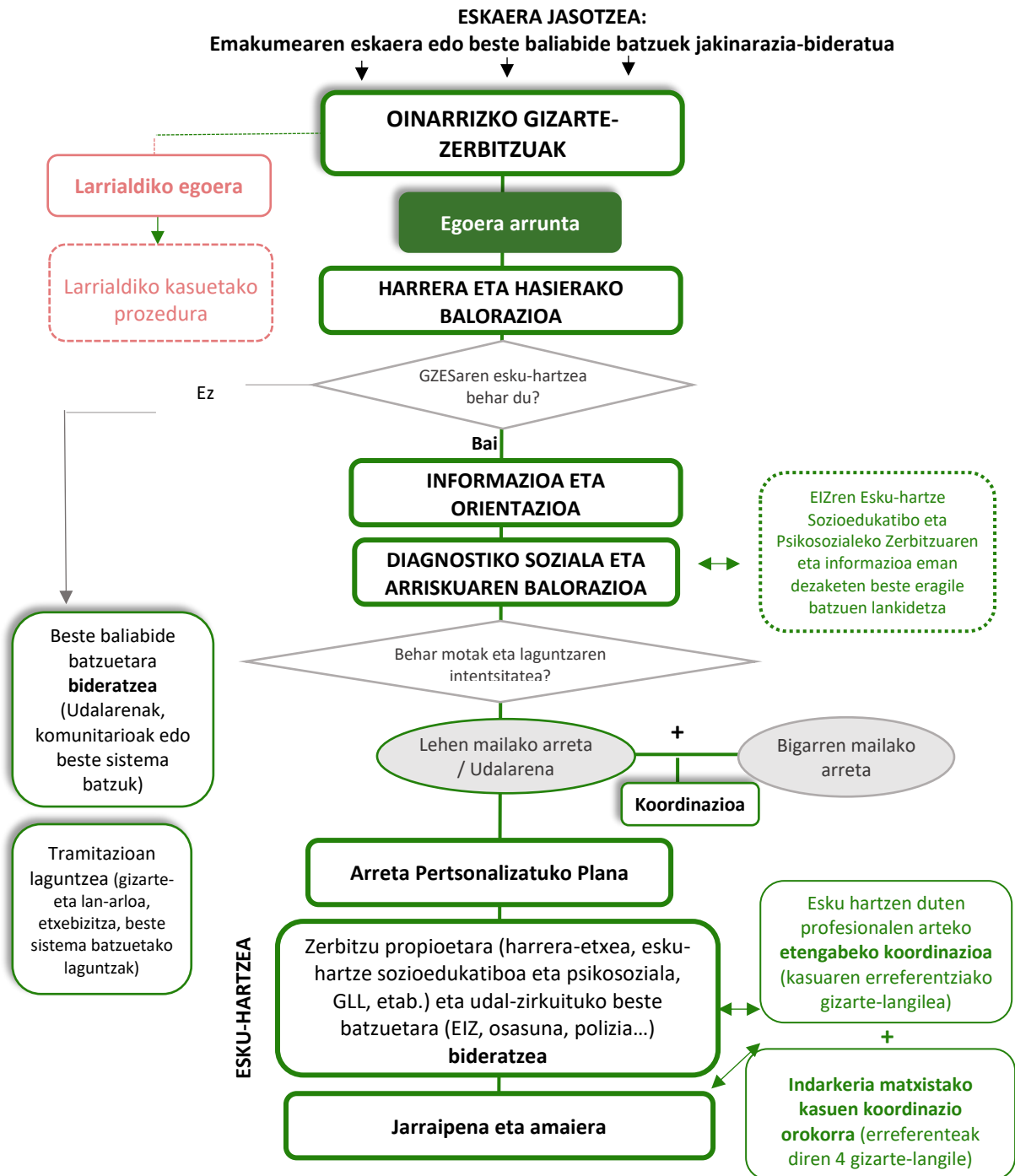
Komunikazio judiziala-ofiziozkoa: Biktimak salaketarik jarri ez badu ere, profesionalek salaketa jartzeko edo epaitegiari ofiziozko parte egiteko betebeharra izango dute, biktimaren eta/edo kargura dituen adingabeen edo hirugarrenen segurtasunerako arrisku larria eta berehalakoa badago. Halaber, berehala jakinarazi beharko zaio Epaitegiari edo Fiskaltzari haur edo nerabeen aurkako indarkeria-zantzurik dagoen.

JARDUKETA ARRUNTA. OGZ

Jarduketa arrunta da *berehalako premiarik ez dagoenean egindakoa, dela emakumearentzat eta haren ingurukoentzat berehalako arriskurik ez dagoelako, dela eraso oraintsukoa ez delako, baina etengabeko laguntza behar duena, intentsitatea edozein dela ere.*

Jarduketa arruntak lehentasunaren arabera eta ahalik eta arinenen egingo dira, hitzordua eskatuta eta ikuspegi sistemikotik.

Jarduketa arruntaren prozedura. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak



ESKAERA JASOTZEA

Emakumeak hitzordua eska dezake OGZetan bere ekimenez, edo udalerrriak diharduen edozein baliabidek (polizia, berdintasuneko baliabideak, osasun-baliabideak, ikastetxeak) edo beste sistema batzuetakoek (haurrentzako eta emakumeentzako foruzerbitzuak, autonomikoak –SATEVI-900840111–, eta abar) indarkeria matxistaren balizko egoera baten jakinarazpena egin dezakete. Eskaera inplizitua edo esplizitua izan daiteke.

Emakumearen helbidearen arabera, erreferentziatzeko teknikari bat (gizarte-langilea) esleitu da kasua baloratzeko, axola izan gabe emakumea lehen aldiz datorren edo 3 urte baino gehiago igaro diren OGZekin azken harremana izan zuenetik.

Lehenengo jarduketa izango da zehaztea larrialdiko egoera edo egoera arrunta den, prozedura egokia aktibatzeke. Egoera arrunta bada, lehentasunezko hitzordua emango zaio, erreferentziatzeko gizarte-langilearen agendaren arabera.

Hitzordurik gabe artatuko dira gizarte-larrialdiko prozedura ez dagokien arren larrialdiko esku-hartzea edo erantzun ahalik eta azkarrena eskatzen duten kasuak.

HARRERA, INFORMAZIO-BILKETA ETA HASIERAKO BALORAZIOA

Harrera

Lehenengo elkarrizketan eskubide eta baliabideei buruzko informazio argia eta doitua emango zaio, 26. orrialdean adierazitakoaren arabera. Elkarrizketaren helburuak izango dira harrera egitea, entzutea, eskaera ezagutzea, eta emakumearen eta bizikidetzak-unitatearen indarkeria-egoeraren eta premia orokorren hasierako balorazioa egitea. Horretarako, baliagarria izango da fitxa soziala betetzea. Kasua gizarte-larrialdietako zerbitzutik badator, haren behin-behineko balorazioa erabiliko da, eta berretsi eta osatu egingo da.

Halaber, haren datuen erabileraren helburuari buruzko informazioa emango zaio, bai eta, hala badagokio, beste baliabide batzuekin informazio garrantzitsua partekatu ahal izatearen garrantzia azaldu ere, baliabide horiek zeintzuk diren adieraziz, arreta integrala emateko. Horretarako, baimen informatuaren akta sinatzeko eskatuko da, eta bertan zehaztuko da datuak zer baliabideri laga dakizkiokeen.

Harrerako lehen elkarrizketatik, kontuan hartuko da emakumearen eskaera mota (inplizitua edo esplizitua), hasiera-hasieratik egokitzeke informazioa, emakumearekiko komunikazioa, indarkeria-egoeraren tratamendua eta beharren hasierako balorazioa.

Komunikazioa bermatuko duten bitartekoak emango dira, batez ere oztopo kognitiboak, hizkuntzaren ingurukoak edo bestelakoak daudenean.

Informazio-bilketa: Gizarte-langileak kasuari buruzko informazioa bilduko du emakumea eta beste biktimak batzuk (seme-alabak, ardurapeko beste pertsona batzuk) artatzeko, hala nola, jasandako indarkeria matxista motari buruzkoa, aurretiazko salaketak eta/edo prozedura judizialak, babes-aginduak, premien hasierako diagnostikoa, arreta ematen ari zaizkion bestelako babes- eta arreta-baliabideak (udal-zirkuituan eta udalaz gaindikoa), etab. Datuak eguneratu egingo dira arreta-prozesuan zehar, kasuaren jarraipena egin eta Udalaren arreta-zirkuituko koordinazioa errazteko.

Hasierako balorazioa:

Hasierako balorazioan, arreta berezia jarriko da emakumea eta haren seme-alabak eta inguruko beste pertsona batzuk jasaten ari diren indarkeria matxistak hautemateko. Bai emakumea argi adierazteko gai denak, bai kontakizunetik ondorioztatzen direnak, ikusezinoak izan daitezkeenak, hala nola sexu-indarkeria edo indarkeria ekonomikoa.

Hasierako balorazioan adieraziko da egoerak GZESaren esku-hartzea eskatzen duen, eta jarraipena behar duen ala ez:

- Emakumea indarkeria matxistako egoera bat jasaten ari den susmoa egon arren, hala aitortzen ez badu, eta ofizioz jardutea eskatzen duen arrisku handirik ez badago (berarentzat eta, hala badagokio, seme-alabentzat, bereziki adingabeentzat), eskura dituen arreta-zirkuituko baliabideei buruzko informazio guztia emango zaio, eta adieraziko zaio edozein unetan eska ditzakeela. Halaber, egoeraz jabetzen lagundu diezaioketen udalerriko beste baliabide batzuei buruzko informazioa emango zaio, hala nola Jabekuntza Eskolari eta emakume eta feministen elkarte-sareari buruzkoa, guztiak ere Basauriko Marienea gunean daudenak. Udalaz gaindi, Eusko Jaurlaritzaren telefono bidezko 24 orduko Informazio eta Arreta Zerbitzu Espezializatua dago – SATEVI (900840111).
- Jotzen bada egoerak GZESaren arreta behar duela, baina unean-unean (adibidez, indarkeria jada ez dagoenean aktibo, edo dagoeneko artatu bada eta ez badu behar diagnostikorik eta arreta pertsonalizatuko planik), laguntza puntual hori eskainiko da, dela izapideak kudeatzeko, beste baliabide soziokomunitario batzuetara edo beste sistema batzuetara bideratzeko, etab.
- Kasuak esku-hartzea eta jarraipena behar dituela jotzen bada, diagnostikoa egitea eskainiko da, emakumeari eta haren seme-alabei eta ardurapeko beste pertsona batzuei eskain dakizkiekeen baliabideak (GZESarenak eta zorroan aurreikusi ez direnak, baina udal-arretako zirkuituan jarduten dutenak) baloratzeko.

GIZARTE-ZERBITZUEN DIAGNOSTIKOA

Gizarte-zerbitzuen diagnostikoak aukera ematen du pertsonaren egoeraren balorazio profesionala egiteko (kasu honetan indarkeria matxistaren biktimena, babesgabetasunaren eremuan), oinarri hartuta zenbait informazio eta adierazle, eta haren premiak eta behar duen laguntza modu orokorrean zehazteko. Premia horiek ikuspegi globaletik aztertzen dira, indarkeria matxistako egoerak bazterkeria, mendekotasun eta/edo, hala badagokio, adingabeen babesgabetasuneko egoerekin gurutza daitezkeen heinean.

Diagnostikoa erreferentziazko gizarte-langileak egiten du, eta hark baloratu eta, hala badagokio, eskatuko du laguntza, kasua bideratu duten eragileena zein OGZetako beste batzuen edo, oro har, udal-arretako zirkuituarena, informazio garrantzitsua lortu eta aztertzeko. Ildo horretan, bereziki interesgarria da EIZren lankidetzak, espezializatua baitago indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako orientazio juridikoan eta arreta psikologikoan, bai eta Esku-hartze Sozioedukatibo eta Psikosozialeko Zerbitzuarena ere, gizarte- eta hezkuntza-arloko laguntza-premiak baloratzeko, eta, adingabeen kasuan, kalte emozionala⁶ eta balizko arrisku- edo babesgabetasun-egoera (BALORA tresnaren bidez).

Gizarte-zerbitzuen diagnostikoaren emaitzetatik ondorioztatzen bada mendekotasun, bazterkeria, desgaitasun eta/edo babesgabetasunaren diagnostiko espezializatua behar dela, bigarren mailako arretako gizarte-zerbitzuetara bideratuko da hori egiteko.

⁶ Kode Zibilarren 156. artikulua, Genero Indarkeriaren aurkako Estatu Ituna garatzeko premiazko neurriei buruzko Errege Lege Dekretuaren ondorioz aldatuak, adierazten duenez, *genero-indarkeria jasaten duten adingabeek ez dute kondenatutako edo akusatutako gurasoaren baimenik beharko arreta psikologikoa jasotzeko, eta aldez aurretik informatu besterik ez da egin behar. Era berean, adingabeek 16 urte baino gehiago badituzte, haien baimena beharko da arreta psikologikoa eman ahal izateko.*

Diagnostikoak barne hartuko du biktimaren eta hirugarren pertsonen osotasun fisiko, psikologiko eta emozionalerako gizarte-arriskuaren balorazioa, baita haren gaitasun eta aurre egiteko baliabideena eta, hala badagokio, indarkeriaren testuingurutik ateratzeko ostatu-beharrarena ere (erasotzailearekin bizi delako, salerosketa-sare batean dagoelako, enplegatzaileak jazartzen duelako, eta abar). Arriskuaren balorazio hori polizia-baliabideekin partekatu ahal izango da, baldin eta biktimaren baimen esplizitua badago edo, halakorik egon ez arren, biktimarentzat edo hirugarren batzuentzat arriskua badago, eta horien osotasuna lehenetsi behar bada.

Larrialdiko esku-hartzea behar den kasuetan, diagnostikoa egin beharrik gabe aktibatu ahal izango da esku-hartzea. Larrialdiko esku-hartzea egiten den bitartean/ondoren egingo da diagnostikoa, eta behin betiko Arreta Pertsonalizatuko Plana baliozkotuko du.

ESKU-HARTZEA ETA KOORDINAZIOA

Indarkeria matxistaren biktimekin esku hartzean, modu transbertsalean egokituko da biktimen gaitasunetara, eta haiek hartutako erabakietara unean-unean jorratutako gai guztietan. Lehentasuna emango zaio entzute aktiboari eta prozesuko akonpainamenduari, krisi-egoeretan lasaitzen lagundu, antsietatea murriztu eta abar eginez.

Gizarte-zerbitzuen diagnostikoak hala gomendatzen badu, erreferentziazko gizarte-langileak Arreta Pertsonalizatuko Plan bat diseinatuko du, barne hartuta emakumea, haurrak edo nerabeak eta eragindako beste pertsona batzuk. Diseinuan biktimak parte hartuko du, eta haren ahalik eta inplikaziorik handiena bilatuko da. Era berean, eta hala badagokio, haur eta nerabeen parte-hartzea bermatuko da, eta, horretarako, adin horietara egokituko du komunikazioa gizarte-langileak.

Arreta Pertsonalizatuko Planean adieraziko da esku-hartzearen xedea, helburu orokorrak eta arreta integrala garatzeko aktibatuko edo bideratuko diren baliabideak eta zerbitzuak. Honako hauek izan daitezke baliabideak (premia orokorren arabera, bat edo gehiago):

- Kudeatutako lehen mailako arretakoak, GZESaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko dekretuan aurreikusitakoen barruan, batez ere⁷:
 - Esku-hartze Sozioedukatibo eta Psikosozialeko Zerbitzua (1.3.). Babesgabetasun-arriskuan, gizarte-bazterketako arriskuan eta mendetasun-arriskuan dauden pertsonen (adingabeei eta helduei) arreta ematea, baldin eta gizarte-zerbitzuek, hezkuntza-zerbitzuek eta/edo zerbitzu psikosozialek baloratuta eta bideratuta honako hauek behar badituzte: a) familia-bizikidetzaren hobetzea; b) kideen arreta- eta zaintza-trebetasunak hobetzea; c) eta/edo garapen autonomoa erraztea edo ahalbidetzea. Indarkeriaren emakumezko biktimentzako eta ardura-peako adingabe eta mendekoentzako gizarte- eta hezkuntza-laguntza sartzen da, bai eta biktima adingabeentzako balorazioa eta arreta psikosoziala ere.
 - Indarkeria matxistaren biktimentzako eta gizarte-larrialdiko egoeretarako aldi baterako harrera-zerbitzua. (1.9.1.).

⁷ Beste batzuk: Etxeko Laguntza Zerbitzua (1.2.), Zaintzaileei Laguntzeko Zerbitzua (1.4.), Hipoteka-bitartekaritzako zerbitzua, Parte-hartzea eta gizarteratzea sustatzeko zerbitzua (1.5.), Prestazio ekonomikoak: gizarte-larrialdietarako laguntzak (GLL) eta aldizkakoak ez diren udal-laguntzak (AEUL).

- Udalaren arreta-zirkuituko beste baliabide batzuk (Emakumeen Informazio Zentroa – orientazio juridikoa eta arreta psikologiko espezializatua, polizia, osasun-zerbitzuak, etab.), baldin eta haietara bideratu bada.
- Biktimei emandako arretarekin lotura zuzenik ez duten beste udal-baliabide batzuk, baina behar espezifikoetarako egokiak izan daitezkeenak (Sexu Informazioko Zentroa, Jabekuntza Eskola, Atzerriarren Aholkularitza Zerbitzua, hezkuntza, etab.).
- Hala badagokio, bigarren mailako arreta-zerbitzuak.

Udal-zirkuituko eragileek batera egindako esku-hartzeetan, funtsezkoa da koordinazioa. Alde batetik, Arreta Pertsonalizatuko Plana diseinatzean, diziplina anitzeko ikuspegi batetik helburuak eta ekintzak ezartzen lagundu dezaketen heinean, hura egiten duen erreferentziazko gizarte-langilearekin. Era berean, zirkuituko beste zerbitzu batzuetatik emakumea aldeztu aurretik artatuta badago edo egon bada, eta baliabide horretako profesionalekin laguntza-harremana ezarrita badago, OGZetara iristen lagundu diezaioke zerbitzu horiek eta erreferentzia izan daitezke udal-arretaren koordinazio orokorrean.

Hirugarrenik, esku-hartze konbinatuaren garapenean bertan, zirkuituko hainbat zerbitzutatik. Adibidez, arretan, EIZko laguntza psikologikoa jasotzen egon daiteke emakumea, eta, aldi berean, gizarte-premia globalei erantzunez, zorroan aurreikusitako lehen mailako arreta-zerbitzua jaso, OGZek bideratuta. Horregatik, kasua koordinatzeko espazioak zehaztuko dituzte OGZek, barne hartuta emakumearekin eta hirugarren pertsonekin esku hartuko duten agente guztiak, bereziki haurrak eta nerabeak zaintzeko.

Lehen mailako arretako gizarte-zerbitzuek (eta, oro har, udal-zirkuituko baliabideek) eta bigarren mailako arretako zerbitzuek esku hartzen duten kasuetan, etengabeko koordinazioa egingo da kasuaren kudeaketan. OGZetan arretaren erreferente den gizarte-langileak udal-arretaren koordinazio orokorraren funtzioak beteko ditu, hala badagokio, bigarren mailako arretaren erreferente den figurarekin.

Halaber, Arreta Pertsonalizatuko Plana egiteko laguntzak baloratzeko orduan, kontuan hartuko da zer baliabide soziokomunitario egon daitezkeen indarkeria matxistaren biktimei laguntzeko, bereziki emakumeen elkarteak eta elkarte feministak Marienearen bidez.

JARRAIPENA

Erreferentziako gizarte-langilearekin egindako hitzorduen intentsitatea, eta, hala badagokio, Esku-hartze Sozioedukatibo eta Psikosozialeko Zerbitzuaren jarduketarena, kasuaren beharren arabera izango da. Hona hemen intentsitateari buruzko jarraibide batzuk:

- ✓ Emakumea indarkeria matxista jasaten ari dela susmatzen bada, baina hark ez badu hitzez adierazten edo aitortzen, haren erabakia errespetatuko da, baina, nolana ere, kasu susmagarri gisa erregistratuko da, eta ez da amaiera-datarik adieraziko.
- ✓ Prozesu penala dagoen bitartean, babes-aginduekin edo gabe.
- ✓ Udal-zirkuituko zein bigarren mailako arretako beste baliabide batzuek emakumea artatzen jarraitzen duten bitartean, sistemen arteko arretaren jarraitutasunari eusteko.

Kasua koordinatzeko behar diren bilerak egingo dira (barnekoak eta udal-zirkuituan parte hartzen duten gainerako eragileekin), bai horretarako ezarritako aldizkakotasunarekin egin beharrekoak, bai beharragatik deitu beharrekoak.

Indarkeria matxistako kasuen udal-arretaren komunikazioan eta koordinazioan erreferentzia diren 4 gizarte-langileek jarduketan jarraipen orokorra egingo dute, bai barruan, bai kanpoan.

AMAIERA

Indarkeria matxista jasan duten emakumeekin egin beharreko jarduketak amaitutzat emango dira kasu hauetan:

- ✓ Indarkeria-egoerarekin lotutako esku-hartzea amaitzen denean.
- ✓ Emakumeak esku-hartzea uzten badu, edo arreta-proposamena onartzen ez badu. Kasu horietan, emakumeari azaldu behar zaio hala erabakitzen badu berriro eska dezakeela laguntza, eta une horretan behar dituen baliabideak aktibatuko direla.
- ✓ Emakumeak bizilekua aldatzen badu beste udalerri batera.
- ✓ Arreta Pertsonalizatuko Planean ezarritako helburuak betetzen direnean.
- ✓ Azken jakinarazpena eta/edo jarduketa egin zenetik bi urte igaro direnean emakumearekin harreman gehiago izan ez bada (zuzenean edo arreta-zirkuituko beste zerbitzu batzuen bidez).

ERREGISTROA ETA DATUAK

Espedienteen eta egindako jarduketan barne-erregistroaz gain, datu estatistikoak (anonimoak) emango zaizkie hala eskatzen duten erakundeei, udalerrian artatutako indarkeria matxistako egoerei buruz.

VIII.3 Berdintasunaren eremua

Berdintasunaren eremuan, hainbat zerbitzu eta baliabide daude, Basauriko Marienea-Emakumeen Etxean. Udalaren berdintasun-teknikariak koordinatzen ditu denak, etxeko beste 2 berdintasun-teknikarik lagunduta. Teknikari horiek kudeaketa koordinatuan parte hartzen dute, Marienea gune nagusiaren barruan, bai eta berdintasunerako eta indarkeria matxistaren aurkako udal-planen diseinuan, jarraipenean eta ebaluazioan ere.

Berdintasun Sailak, Emakumeen eta gizonen berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistarik gabeko bizitzetarako buruzko 4/2005 Legearen 50.6 artikuluan esleitutako eskumenak baliatzen ditu bere lurralde-eremuan, indarkeria matxista prebenitu, horri aurre egin, konpondu eta desagerrarazteko helburua duten berdintasun-politiken lidergo eta koordinazio orokorraren arloan, hargatik eragotzi gabe dagozkion sistema eta politika sektorialetako organo arduradunei dagozkien lidergo eta koordinazio espezifikoak.

Zehazki, Basauriko indarkeria matxistaren aurkako tokiko planek hiru helburu dituzte: udalerrian indarkeria matxista prebenitzea, biktimei edo biktima izateko arriskuan daudenei arreta integrala bermatzea, eta indarkeria matxistaren aurrean zero tolerantziako jarrera sustatzea basauriarren artean.

Helburu horiek betetzeko, ildo estrategiko hauen gainean egituratzen da planen jarduketa: sentsibilizazioa, prebentzioa eta kontzientzia hartzea; arreta integrala, errekupeztatzea eta ahaldundutzea; eta salaketa publikoa, memoria eta erreparazioa. Ildo horietatik lan eginda, indarkeria matxistaren errealtateari modu globalean hel dakiok, hau da, indarkeria matxista arazo estruktural eta sistemiko gisa hartuta, eta hainbat esparrutatik landu behar da.

Horregatik, eta egungo esparruari erantzunez, arloak gidatzen dituen indarkeria matxistaren aurkako politikak eta programak saiatzen dira zalantzan jartzen “biktima” kontzeptuaren inguruan eraikitako iruditeria, eta indartu egiten dira haien erresistentzia-gaitasuna eta egoera bakoitzerako egokitutako estrategiak. Horrez gain, erabakiak hartzeko eta autonomoak izateko gaitasuna mugatzen duten sozializazio-elementuetan jartzen da arreta. Horrela, inplikaturako udal-baliabide eta -zerbitzu guztien lan koordinatuen bidez, eta emakumeen eta feministen elkarte-sarearen eta solaskidetzarekin, indarkeria matxistaren prebentzio eta abordatze integralaren ikuspegia zeharkako bihurtzen da.

Profesional guztiek indarkeria matxistari buruzko prestakuntza ofiziala eta esperientzia dute, beren jardun-eremu profesionalaren beharretara eta funtzioetara egokituta.

ESKANTZEN DIREN ZERBITZUAK

Baliabideek eta zerbitzuek baliatzen duten metodologiak funtsezko 3 alderdi ditu oinarri: emakumeen oinarrizko beharrei erantzutea, betiere interes estrategikoei begira; prozesuetan akonpainamendua egitea, emakumeen benetako parte-hartze politiko eta sozialerako apustu gisa; eta ideien eta programen laborategi gisa lan egitea, ebaluazioaren eta etengabeko hobekuntzaren bidez.

Ildo horretan, etxera hurbiltzen diren emakumeek bertako baliabide bat edo gehiago erabil ditzakete, bai eta Udalaren arreta-sareko beste batzuk ere. Horretarako, etengabeko komunikazio- eta koordinazio-lana egin behar da Udaleko baliabide eta zerbitzuetako profesionalen artean.

Zehazki, hauek dira Marienean garatzen diren baliabideak eta zerbitzuak:

- **Emakumeen Informazio Zentroa (EIZ).** Indarkeria matxistan espezializatutako udal-zerbitzua da, eta informazioa eta orientazio juridikoa (abokatu 1) eta laguntza psikologikoa (psikologo 1) eskaintzen dizkie indarkeria matxistaren biktima diren adin nagusiko emakumeei.
Eremu juridikoan, aholkularitza juridiko orokorra ematen du emakumeen eskubideei buruz, banantze- eta dibortzio-prozesuei buruz, izatezko bikoteei buruz, indarkeria matxistaren ondoriozko prozesu penal eta zibilei buruz, bai eta etxeko langileen eskubideei buruz ere. Arlo psikologikoan, banakako eta taldeko arreta espezializatua ematen du indarkeria matxistaren biktima diren emakume helduei, eta, oro har, genero-arazoengatik laguntza eskatzen duten emakumeei.
- **Sexu Informaziorako Bulegoa.** Udal-zerbitzu honek banakako orientazioa eta taldeko jarduerak eskaintzen ditu hainbat gairen inguruan, harreman afektibo-sexualak, ezinegon erotikoak, sexu-abusuen ondoriozko zailtasunak eta sexu-aniztasuna eta -identitatea barne, eta sexu-sentsibilizazioko eta -hezkuntzako hainbat programa gauzatzen ditu. Era berean, profesionalen, elkarten eta abarren kontsultei erantzuten die. Gainera, norberaren sexualitatea eraikitzeko prozesuetan

laguntzen du, arreta berezia jarrita premia bereziak dituzten kolektiboetan, berdintasuneko balioetatik abiatuta, eta banakako, taldeko edo bikoteko aholkularitzaren bidez.

▪ **Marienea Proiektua eta Jabekuntza Eskola.**

Marieneako egunerokotasuna kudeatzeaz eta etxeko gainerako zerbitzu eta baliabideekin koordinatzeaz arduratzen den baliabide nagusia da. Erabiltzaileei lehen harrera eta balorazio orokorra egin eta bideratu egiten dira, bai arloko baliabide eta zerbitzuetara, bai udal-zirkuituko, udalaz gaindiko zirkuituko eta hirugarren sektoreko beste batzuetara, dituzten premien arabera informazioa, orientazioa eta erantzuna jaso ahal izateko.

Emakumeentzako Jabekuntza Eskolako jarduerak, tailerrak, ikastaroak eta mintegiak egiten dira, bai eta herritar guztientzako erakusketak, hitzaldiak, jardunaldiak eta bestelako jarduerak ere. Eduki espezializatuak eta zeharkako gaiak lantzen dira indarkeria matxistaren esparruan, ardatz hartuta berdintasuna, prebentzioa, kontzientzia hartzea eta erreparazioa. Indarkeria matxistatik ateratzeko prozesuan dauden emakumeek parte hartzen dute jardueretan, eta indarkeria matxistako egoerak prebenitzeko eta detektatzeko gune ere badira.

▪ **1ERA2KAIN.**

Balioetan hezteko programa da, aholkularitza, babesa eta laguntza ematen dizkiena ikastetxeei eta herrian hezkuntzarekin erlazionatuta dauden eta hezkidetzaren ardura duten gizarte-eragileei. Programaren helburu nagusiak dira berdintasun-balioak bultzatzea eta indarkeria matxista prebenitzea. Ikastetxe bakoitzean hezkidetzaz arduratzen diren pertsonekin koordinatuta lan egiten dute, ikastetxeetako jarduerak eta edukiak egokitzeko ikuspegi feminista eta intersektorialetik, eta, horrez gain, hainbat esku-hartze zehatz egiten dituzte. Halaber, ikastetxeetan egindako kontsultak jaso eta bideratzen ditu udal-zirkuituko zerbitzuetara; indarkeria, jazarpen, bullying matxista eta abarri buruzkoak, hain zuzen. Ikasgelan zuzenean esku hartuta bertatik bertara ezagut daiteke gazteek indarkeria matxistari buruz duten pertzepzioa, eta, hortik abiatuta, prebentzio-politika publikoak diseinatu eta planifikatu, basauriarrengan benetako eragina izan dezaten.

JARDUTEKO PROZEDURA: EMAKUMEEN INFORMAZIO-ZENTROA

Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako arreta-zerbitzu espezializatua denez, horixe garatu da berariaz protokolo honetan, erakunde arteko koordinazioaren ondorioetarako, udal-mailako arreta-zirkuituaren zati gisa.

Beste batzuetan, emakumea EIZren erabiltzaile izan da aurretik, indarkeria matxistako egoera batengatik edo zerbitzuak artatzen dituen bestelako eskaera batzuegatik (indarkeria matxistarekin lotuta ez daudenak), eta berriro ere arreta eskatzen du zuzenean, zerbitzua aurretik ezagutzen duelako.

- Emakumea OGZek bideratzen dute, beharren balorazio eta diagnostiko orokorra egin ondoren.

LARRIALDIKO JARDUKETA

Gerta liteke emakume bat zentroarekin harremanetan jartzea lesio fisikoak eta/edo ondoez emozional handia dituelako, eta arreta profesionala (sanitarioa, psikologikoa edo beste mota batekoa) behar izatea, edo gizarte-larrialdiko egoera batean dagoelako jotzea bertara, eta profesional espezializatu baten laguntza behar izatea.

Kasu horretan, krisi-egoerako lehen arreta psikosoziala egingo da, eta larrialdiko udal-prozedura abiarazteko oinarritzko datuak bilduko dira. Oinarritzko Gizarte Zerbitzuen (OGZ) ordutegian ematen bada egoeraren berri, zuzenean zerbitzu horiekin harremanetan jarriko da, egoera baloratu eta dagozkion neurriak har ditzaten.

Baloratutako beharrendaren eta arreta jasotzeko aukeraren arabera, ikusiko da beharrezkoa ote den OGZek biktimari akonpainamendua egitea. Egoera zehatzetan laguntza psikosoziala emateko aukera egongo da, baldin eta EIZko psikologoak aukera badu (kontuan hartuta hori ez dela larrialdiko zerbitzu bat, eta aurrez aurreko hitzorduen eskaerak direla eta gaur egun aukera mugatuak daudela laguntza hori emateko).

Nolanahi ere, beharrezko informazioa emango da (larrialdiko egoera izanik, prozedura aktibatzeke ez litzateke beharrezkoa baimen esplizitu informatua –akta sinatuta–, baina biktimari azalduko zaio zer urrats egingo diren eta zer eskubide dituen.

Larrialdi-egoera OGZen ordutegitik kanpo gertatzen bada, zuzenean larrialdi-zerbitzuekin harremanetan jarriko da, 112 edo 092 telefonoen bidez, eta bereziki Gizarte Larrialdiak Koordinatzeko Zerbitzuarekin. OGZe ere jakinaraziko zaie, lan-ordutegian informazioa izan dezaten jakinarazitako larrialdi-egoerari buruz, eta ondorengo jarduketa aktibatu ahal izan dezaten.

ZERBITZUAREN JARDUKETA ARRUNTA

ESKAERA JASOTZEA ETA HARRERA

Emakumea zuzenean eskatzailea denean, zerbitzura telefonoz deitu behar du. Une horretan ezin bazaio erantzun, bere izena eta telefonoa adierazteko eskatuko dio lokuzio batek, ahalik eta lasterren deitzeko. 112-ra edo 092-ra deitzeko aukera ere aipatuko da lokuzioan, larrialdia izanez gero.

Era berean, EIZ Marienea espazioaren barruan dagoenez, bertara hurbiltzen diren edo espazio horretan beste jarduera batzuk egiten ari diren emakumeak zentrorra joan daitezke arreta eskatzera. Kasu horretan, lehen harrera orokorra egingo dute etxeko berdintasun-teknikariek, eta premien oinarritzko bilketa, etxeko baliabidera bideratzeko.

Profesionalak eskaera orokorra jasoko du, eta eskaera esplizitu edo inplizitu horren arabera, aurrez aurreko hitzordua eskainiko du abokatuarekin edo psikologoarekin, edo udal-zirkuituko beste baliabide batzuetara bideratuko du emakumea, OGZen bidez.

Gerta daiteke nahikoa izatea arreta telefonikoa ematea, batez ere arlo juridikoan, normalean aurrez zerbitzuaren erabiltzaile izan diren emakumeen zalantza puntuala delako. Kasu horretan, jarduera erregistratzen da, baina baliteke espedienterik ez irekitzea eta, beraz, kasuari buruzko informazioa eman behar izatea OGZe.

Harrerako lehen hitzordu hori lehentasunez egingo du eskaeraren arabera egokiena den profesionalak, baina, baliabidea errazago baliatzeko helburuz, edo hitzorduaren aurretik eskaera argi ez badago, EIZko edozein profesionalak egingo du.

Aurrez aurreko hitzorduan, gehiago sakontzen da eskaeran, eta informazioa biltzen da hainbat gairi buruz: indarkeria mota, salaketa eta/edo babes-neurri aktiborik dagoen, zirkuituko beste baliabide batzuetatik emandako arreta, edo emakumeari, seme-alabei eta ardura peko beste pertsona batzuei buruzko adierazleak.

Kasu guztietan, lehentasuna emango zaio giro egokia sortzeari emakume eskatzailearekin, errekonozimendua (epaitu eta zalantzan jarri gabe), segurtasuna eta konfiantza eskainiz, hori oso garrantzitsua baita indarkeria matxistako egoeren ondoriozko kontsultetan. Hori dela eta, baldintza egokiak bermatuko dira arreta jarrera enpatikotik emateko, emakumearen beharretara eta gaitasunetara egokituta, gertatzen zaiona adierazi eta bere egoerari buruzko informazioa eman ahal izan dezan.

Informazio hori partekatu ahal izateko, lehenik eta behin OGZekin, eta ondoren, hala behar izanez gero, esku hartzen duten beste baliabide batzuekin, arreta integrala emateko (eta biktimizazioak minimizatzeko, berriro kontatu behar izateagatik), datuak biltzeko, tratatzeko eta lagatzeko baimen esplizitua eskatuko zaio emakumeari, baimen-aktaren bidez. Datu pertsonalak babesteko dituen eskubideak azalduko zaizkio, eta jakinaraziko zaio datuak (betiere beharrezkoak direnak) zer zerbitzuri lagatzea aurreikusten den.

Emakumeak baimena ematen badu, zerbitzuan espedientea irekitzearekin batera OGZe informazioa emango zaie, harekin harremanetan jartzeko eta Udalaren arreta-zirkuituan beharren lehen balorazio globala aktibatzeke.

Ahal izanez gero, eta emakumeak onartzen badu, aurrez aurreko hitzordua adosten saiatuko da erreferentziako gizarte-langilearekin. Baloratuko da hitzordu hori EIZko edo OGZko espazioan egitea, eta egokia ote den lehen harrera egin duen EIZko profesionalak ere parte hartzea gizarte-langilearekin batera.

OGZ-EKIN LANKIDETZA BEHARREN BALORAZIO OROKORRA EGITEAN

Erreferentziako gizarte-langileak eskatuta, EIZko profesionalak premien balorazio orokorra/diagnostikoa egiteko fasean lagundu ahal izango dute. Kasu honetan, figura psikologikoa bereziki garrantzitsua izango da emakumeak behar duen laguntza psikologikoari buruzko informazioa bildu eta baloratzeko.

Hala badagokio, lankidetzak horri gehitu egingo litzaioke Arreta Sozioedukatibo eta Psikosozialeko Zerbitzuak egin dezakeen ekarpenari, emakumearen eta seme-alaben gizarte- eta hezkuntza-arloko akonpainamendu-premietan eta haur eta nerabe horien kalte emozionalean eta laguntza psikologikoko premietan.

ARRETA

EIZRen arreta-ereduak funtsezko alderdiak biltzen ditu zeharka, hala nola:

- Prebentzioko ikuspegia, emakumeen eskubideen urraketari eta indarkeria matxistari aurre egiteko estrategia gisa, kontuan hartuta emakumeen eskubideei eta haien premiei erantzuteko baliabideei buruzko informazioa, per se, prebentziorako eta ahalduntzerako tresna bat dela.
- Diziiplina anitzeko ikuspegia sustatzea, emakumeak kalteberatasun-egoeran eta indarkeria-mota desberdinen eraginpean jartzen dituzten faktoreen dimentsioaniztasuna onartuta.
- Ikuspegi feministatik esku hartzea, ezagutza teorikoak eta praxia jarduketa juridikoaren eta psikologikoaren diziplinetan txertatuz eta aplikatuz, profesionalek indarkeria matxistaren eremuan duten espezializazioan oinarrituta.

Arreta juridikoak eta/edo psikologikoak prestazio espezifiko hauek jasotzen ditu indarkeria matxistari aurre egin behar dioten emakumeentzat:

- ✓ **Emakumeen eskubideei buruzko informazioa eta banakako/taldeko arreta.**
- ✓ **Informazioa eta aholkularitza juridikoa:**
 - Salaketa jartzea.
 - Babes-neurriak eskatzea (zibilak, penalak).
 - Prozesu judizialaren ondorengo izapideak.
 - Kasuen jarraipena eremu juridikoan, salaketarekin edo gabe.
 - Arreta juridikoarekin lotutako beste baliabide batzuekin koordinatzea.
 - Kalte-ordainari eta erreparazioari buruzko informazioa eta aholkularitza.
- ✓ **Indarkeria matxistaren biktima diren emakume helduentzako arreta psikologikoa.**
 - Indarkeriaren biktima diren emakume helduentzako arreta krisi-egoeran.
 - Banakako arreta eta akonpainamendua emakumeek jasandako kaltetik errekuuperatzeko eta norberaren gaitasunak indartzeko prozesuetan. Hala badagokio, barne hartzen du koordinazioa OGZen Arreta Sozioedukatibo (biktima diren emakumeei gizarte- eta hezkuntza-arloko akonpainamendua) eta Psikosozialeko (kaltearen balorazioa egin eta biktima adingabeei arreta ematen diete) Zerbitzuarekin. Eta koordinazioa beste eragile operatibo batzuekin.
 - Taldeko arreta: indarkeriazko harremana ez errepikatzeko akonpainamendua.

Espediente guztien erregistro informatizatua egingo da (aholkularitza juridikoarena, arreta psikologikoarena edo batera), bai eta figura juridikoak eta psikologikoak egindako jarduera guztiena ere (arreta eta koordinazioa, barnekoa zein esku hartzen duten beste eragile batzuekin).

BIDERATZEA / KOORDINAZIOA

OGZen bidez, indarkeria matxistako kasuen koordinazio globalaren funtzioak beteko dituen udal-zirkuituko eragilea den aldetik, eta beharren balorazio globala egin ondoren, erreferentziazko gizarte-langileak zuzenean bidera dezake emakumea EIZra (EIZko arreta jada aktibatuta ez dagoen kasuetan, noski).

Deribazio hori askotarikoa izan daiteke, hau da, udalerrian jarduten duten baliabide bat baino gehiago har ditzake. Horretarako, esku-hartzea koordinatzeko espazioak garatu beharko dira kasuaren arabera dagozkion eragileekin, bai eta erreferentziazko gizarte-langileak garatutako koordinazio orokorrean ezarritako gutxieneak ere.

Era berean, EIZren arreta-prozesuko profesionalek hainbat baliabidetara bidera dezakete emakumea, eta, aldi berean, deribazio horien berri eman OGZe, kasuaren ezagutza globala izan dezaten.

AMAIERA ETA EBALUAZIOA

Ebaluazioa esku-hartzea amaitzean egingo da. Arreta psikologikoaren kasuan, prozesuaren diseinua izango du normalean, eta ez da horren lineala izango orientazio juridikoaren kasuan; izan ere, orientazio-eskaera puntual gehiago egin ohi dira bigarren kasu horretan, denboran zehar, prozesu penal eta zibilen ezaugarriengatik eta aniztasunagatik, bai eta estadioengatik ere, eta horrek eraginda, aholkularitza-eskaerak egoten dira denbora luzez, askotan aldizka.

Nolanahi ere, ezarritako helburuen betetze-mailaren arabera egiten da ebaluazioa eta kontuan hartuta emakumea nola dagoen esku-hartzea amaitzean, eta emakumearen gogobetetzearen balorazioa jaso behar du jasotako arretari dagokionez.

Era berean, parte hartu duten beste eragile batzuen informazio interesgarria ere jasoko du, haiekin koordinazioa egon bada. OGZek oro har informatutako eta koordinatutako kasu guztietan, amaiera-txostena emango zaie emakumearen espedientearen sartzeko, eta txosten hori baliagarria izango da udal-zirkuituaren arreta orokorra baloratzeko.

Hauek dira EIZren jarduketari amaiera emango lioketen egoera nagusiak:

- ✓ Emakumeak ez badu onartu eskainitako laguntza, edo prozesuak bertan behera utzi baditu. Zerbitzuaren ateak zabalik utziko zaizkio, uneren batean berriz hastea edo aktibatzea erabakiko balu ere.
- ✓ Emakumeak bizilekua aldatzen badu beste udalerri batera.
- ✓ Emakumea beste baliabide espezializatu batzuetara bideratu bada (bigarren mailako arreta), eta ez badu behar EIZren esku-hartzerik.
- ✓ Ezarritako jarduketa-prozesua amaitu bada. Zerbitzuaren ateak zabalik utziko dira premia berriak baleude ere, bai unean unekoak, bai prozesuak berraktibatzeak.
- ✓ EIZren azken jarduketatik bi urte igaro direnean emakumearekin harreman gehiago izan gabe.

Datu estatistikoak (anonimoak) emango zaizkie hala eskatzen duten erakundeei, artatutako indarkeria matxistako egoerei buruz, hala adostu bada Berdintasunetik.

Era berean, protokolo honen Koordinazio Mahai Teknikoari urtero emango zaizkio datu horiek, indarkeria matxistaren eremuan udalerrian emandako arretaren ezagutza partekatua eta eguneratua izateko, barne hartuta hobekuntza-premiei buruzko kontsiderazioak, berezkoak eta zirkuitu orokorrekoak (protokoloa).

BERDINTASUNAREN ARLOKO BESTE BALIABIDE ETA ZERBITZU BATZUEN JARDUTEKO JARRAIBIDEAK, PROTOKOLO HONEN ONDORIOETARAKO

Sexu Informazioko Bulegoari, Jabekuntza Eskolari eta 1ERA2KAIN programari dagokienez, indarkeria matxistako balizko egoerei hainbat eremutatik (prebentzioa, detekzioa, sentsibilizazioa, akonpainamendua, erreparazioa) aurre egiteko duten gaitasunagatik, honela jardungo dute bertako profesionalek:

- Zerbitzu/programaren parte den emakume bat indarkeria matxistako egoera bati aurre egiten ari dela susmatzen bada, eta emakumearekin lotutako testuinguruak horretarako aukera ematen badu, Udalaren arreta-zirkuituko baliabide eta zerbitzuei buruzko informazioa emango zaio (berdintasuna, gizarte-zerbitzuak, polizia eta osasun-zerbitzuak).
- Kasu horietan, berdintasun-teknikariari egoera posible horren berri emango zaio, dagozkion udal-baliabideekin eta -zerbitzuekin koordinatu ahal izateko eta OGZe kasuaren berri emateko.
- Lehen une horretan, informazioa anonimizatua izango litzateke, eragile horiek lehenik balora dezaten beharrezkoa den baliabideak behaketa egiten jarraitzea, edo emakumeari baimen esplizitua eskatu behar zaion datu pertsonalak biltzeko eta lagatzeko, kasua baloratu eta baliabideen eskaintza egiteko.
- Etxearen ordutegi zabala dela eta, baliteke eskaerak ElZren ordutegitik kanpo egitea. Kasu horretan, etxeko bi teknikariek emakumea lasaitu eta datu-bilketa egingo dute, larrialdiko udal-prozedura aktibatu ahal izateko. Kasu horiek OGZen ordutegitik kanpo ere gertatzen direnez, egindako jarduketaren berri emango zaie OGZ horiei.

VIII.4 Polizia-eremua

Ertzaintzaren eta Basauriko Udaltzaingoaren Koordinazio Protokoloaren arabera, indarkeria matxistarekin lotutako delituen eskumen-eremuan, gertakariaren titulartasuna eta baliabideen esleipena partekatua da, hau da, berdin-berdin kudeatuko du Udaltzaingoak edo Ertzaintzak.

Hori dela eta, polizia-kidego bakoitza da kidego horrek gauzatutako jarduketaren edo eginbideen bidez ezagutu diren eta indarkeriako espedienteak eragin duten indarkeria matxistako kasuen titularra.

Oro har, indarkeria matxistaren arloko polizia-jarduketek hasierako titular bat dute esleituta, lehenengo jarduketa egin duena hain zuzen, eta gehienetan, horixe izango da behin betiko titularra ere.

Ertzaintzak eta Udaltzaingoak Etxeko Indarkeriaren eta Genero Indarkeriaren (EBA⁸) ondoriozko espedienteak kudeatzeko sistema digital partekatua dute. Horren bidez, bi polizia-kidegoek espediente guztiak formatu berean sortu eta parteka ditzakete, emakume bakoitzaren eta haren seme-alaben arrisku-ebaluazioak homologa ditzakete

⁸Gaur egun, EBA (Etxekoen eta Emakumeen Babesa) sistemaren parte dira Ertzaintza eta Bilbo, Donostia, Gasteiz, Basauri, Barakaldo, Errearteria, Getxo, Irun eta Portugaleteko Udaltzaingoak, baina udaltzaingo guztietara hedatu nahi da, eta indarkeria matxistako gertakarietan inplikaturako gainerako agenteei zabaldu: Epailak, Fiskaltza, Gizarte Zerbitzuak, Osakidetza, Emakunde, Auzitegi Medikuntzako Erakundea, etab.

kasuaren ardura duen polizia-kidegoa edozein dela ere, diagnostikatutako arrisku-mailaren arabera babes egokia ezar dezakete, etab.

Udaltzaingoaren eta Ertzaintzaren arteko informazio-truke etengabe horri esker detekzioa eta babesak bizkorragoak dira, jarduketak osagarriak izatea eta ez bikoiztea lortzen da, eta jarduketak garatzeko informazioa lortzen da bi kidegoetako batek (Euskadiko edozein udalerritan) aurretik kudeatu ahal izan dituen egoeren eta jarduketaren (ez soilik salaketaren) historikoetatik.

Emakumeen eta gizonen berdintasunerako Legea bigarren aldiz martxoaren 3ko 1/2022 Legeak adierazitakoari jarraituz, arriskuaren balorazioaren emaitzaren arabera beharrezkotzat jotzen diren polizia-babeserako neurriak ezarriko dituzte EAEko polizia-kidegoek, baita biktimak salaketarik ez jartzea erabakitzen duenean ere, eta ebazpen judizial baten ondorioz kasua artxibatzen denean, betiere oraindik indarkeria-arriskua dagoela jotzen bada.

VII.4.1. Udaltzaingoa

Basauriko Udaltzaingoa Udaleko Udaltzaingoaren Arloaren menpe dago. Herritarrei arreta ematen die 24 orduz, urteko 365 egunetan. Polizia-etxean ez ezik, tokian bertan ere ematen du arreta.

Basauriko Udaltzaingoa indarkeria matxistaren esparruan egiten dituen jarduketak argibide operatibo propio baten bidez antolatzen dira; horrela, polizia guztien (haien eskala edo lan-harremanaren baldintzak gorabehera) jarduteko jarraibideak zehazten dira eremu horretako gertakarien aurrean.

Ertzaintzarekin koordinatzeko protokoloaren arabera, Udaltzaingoa izango da jarduketaren edo eginbideen bidez ezagutu dituen kasuen titularra, baldin eta Ertzaintzak aurretik tratatu ez baditu, edo ez badira tipo penal hauetakoak: emakumeen mutilazio genitala, behartutako abortua eta esterilizazioa eta pertsonen salerosketa sexu-esplotaziorako. Era berean, Udaltzaingoa ez da indarkeria matxistako kasuen titularra izango (espedientea eskualdatuta) arrisku-balorazioaren arabera **ARRISKU BEREZIKO** kasuak direnean eta biktimak bizilekua aldatzen badu EAEko beste udalerrira batera.

Hona hemen Basauriko Udaltzaingoa indarkeria matxistaren arloan eskaintzen dituen zenbait **zerbitzu orokor** eta ekintza:

- ✓ Gertakaria neutralizatzea.
- ✓ Salaketak jasotzea eta kasua ikertzea/instruitzea, epaitegira bidaltzeko.
- ✓ Itzulpen-zerbitzua.
- ✓ Sistema judizialera bideratzea.
- ✓ Aldian behin gertatzeko arriskua baloratzea eta babes prebentiboa. Genero-indarkeriaren biktimen kasuan, *“Bikote-harremanean indarkeria larriko arriskua baloratzeko galdetegia”* erabiltzen da, Ertzaintzak sortua eta erabilia.
- ✓ Eskubideei eta laguntza-baliabideei buruzko informazioa ematea.
- ✓ Prebentzio-lanak planifikatzea, bai biktimari bai erasotzaileari begira.
- ✓ Gizarte Zerbitzuetara bideratzea.
- ✓ Jarraipen-elkarriketak egitea.
- ✓ Erreakzio-ekintzak egitea hala eskatuz gero.
- ✓ Maskotak kudeatzea, halakorik balego.

INDARKERIA MATXISTAKO EGOEREN SARBIDE NAGUSIAK:

- Emakumea polizia-etxera joan da.
- Biktimak edo beste lekuko batzuek 092-ra deitu dute.
- Patruilatzen ari diren poliziak lekuko izan dira.
- Udalaren beste zerbitzu edo sail batzuetatik (batez ere Gizarte Zerbitzuetatik) jakinarazi/bideratu da.

JARDUTEKO ETA KOORDINAZIO-ERAKUNDE JARRAIBIDEAK:

Indarkeria matxistako egoeretan, plantillako agente orok esku har dezake eta kudea ditzake egoera horiek; udaltzain-lanetan hasteko ikastaroan, arlo horretako prestakuntza berezia jasotzen dute, eta berdintasunaren eta indarkeria matxistaren arloan herrian antolatzen diren ikastaroetan ere parte hartzen dute.

Aipatzekoa da Udaltzaingoa berregituratzeko 2022an abiarazi zen planean aurreikusten dela 10 bat agenteko talde bat ikerketa-lanetan eta atestatueta espezializatzea, eta agente horiek arduratuko lirateke indarkeria matxistaren⁹ kasuak kudeatzeaz.

Jarduteko jarraibideak esku-hartze prozesuen kategorizazio honen inguruan egituratzen dira:

A- Prebentzioko jarduna

Indarkeriazko jokabideak gerta ez daitezen beharrezkoak diren detekzio eta prebentzioko jarduerak garatuko dira. Agenteei indarkeria matxistaren Basauriko errealitatera egokitutako prestakuntza jarraitua, espezializatua eta eguneratua bermatzeaz gain, herri barruan egiten diren informazio eta kontzientziarazko jardueretan parte hartzea eta/edo horrelakoak egitea sustatuko da beste udal-zerbitzu batzuekin batera, hala nola informazio-hitzaldiak (ikastetxeetan, Marienea gunean eta abar).

B- Hasierako arreta

Jarduteko jarraibide hauek zehazten dira, testuinguruaren eta kasuistika motaren arabera:

B.1. TELEFONO BIDEZKO ARRETA

Dei bat gertakari matxistatzat identifikatuz gero (biktimak, lekukoak, baliabideak, profesionalak...), dagokion intzidentzia aktibatzen da, eta datuak jaso eta erregistratzen dira; hain zuzen ere, emakumearen, seme-alaben edo emakumearen kargura dauden beste pertsona batzuen egoeraren lehen balorazioa egiteko behar diren gutxieneko datuak, hau da, aurretiazko indarkeria-historiala, erasotzailearekiko harremana, gertakariaren kokapena eta abar. Patruilatu beharreko datuen berri ematen da, eta hainbat datu-basetan egiaztapenak egiten dira, Udaltzaingoa edo beste polizia-kidego batean espedienterik irekita ote dagoen jakiteko.

⁹ Udaltzainen berregituraketa hori gauzatu eta indarkeria matxistako kasuetan espezializatzen direnean, atal honetako testua aldatu egingo dugu behar den alderdi guztietan, baita kontaktuen taula ere (II. eranskina da; Excel batean dago, baina ez zaio dokumentu honi atxiki, profesionalen identifikazio-datuak ditu-eta).

Errekeritzailea emakumea bera bada, osasunaren eta segurtasunaren aldetik nola dagoen jakiteak izango du lehentasuna, eta lasaitasuna emango zaio, agenteak bertaratu bitartean autobabeserako jarraibideak entzun ditzan.

Agenteak iritsi arte emakumearekin telefono bidezko komunikazioa izaten saiatu behar da eta, ezinezkoa bada eta patruilak iristeko denbora behar izango duela uste bada, Ertzaintzari laguntza eskatuko zaio.

Errekeritzailea hirugarren bat bada (emakumearen ingurukoa edo ez), eta biktimarekin badago, autobabeseko eta biktimari laguntzeko oinarritzko jarraibideak emango zaizkio agenteak iritsi arte.

B.2. LARRIALDIKO JARDUKETA

- Kasu guztietan, gertakaria neutralizatzeko beharrezkoak diren baliabideak aktibatuko dira.
- Erregistroa egingo da (edo apuntea, lehendik espedienterik izanez gero) EBAn. Kasuaren titularra Udaltzaingoa ez bada ere, larrialdiari erantzun ahal izango dio, baldin eta, ezagutza propioagatik, biktimak edo hirugarrenek hala eskatuta, edo arreta emateko ezintasunagatik, titular den polizia-kideak esku hartzeko eskatzen badio.
- Egoera neutralizatuta dagoenean, patruilek honako alderdi hauen deskribapena helaraziko dute koordinazio-zentrori: gertakaria, biktimak, ardurapean dituen senitartekoak, erasotzailea, osasun-laguntzaren beharra, biktimizatutako pertsonen inguruabarrak eta jarduketa erregistratzeko interesekoak diren bestelakoak.
- Kasua oinarritzko gizarte-zerbitzuetara bideratzen saiatuko da, eta, horretarako, emakumeari baimen-akta sinatzea eskatuko zaio; akta hori indarkeria matxistako kasuetarako udaleko komunikazio/koordinazioan erreferente den gizarte-langileari bidaliko zaio, txostenarekin batera.
- Egoera Oinarritzko Gizarte Zerbitzuen laneko ordutegiaren barruan gertatzen bada (A-O, ez-jaieguna, 08:00-15:00), bideratzea in-situ egiten saiatu behar da, emakumeak zuzenean baimena emanda. Horretarako, oinarritzko gizarte-zerbitzuekin harremanetan jarri behar da telefonoz, eta gizarte-larrialdiko egoera bat den ala ez aztertuko dute, eta ea haien presentzia beharrezkoa den, edo dagozkion baliabideak aktibatzea/kudeatzea.
- Egoera Oinarritzko Gizarte Zerbitzuen laneko ordutegitik kanpo gertatzen bada, eta emakumea (eta seme-alabak, bere ardurapeko mendeko pertsonak) etxetik ateratzea premiazkoa bada, emakumeak esandako etxera lagunduko zaie. Ez badu nora joan, Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzuak arreta-eskaera egingo du, eta bertan emango zaio lehen arreta eta bideratuko da harrera-baliabidera.
- Egingako jarduketaren berri emango zaie Oinarritzko Gizarte Zerbitzuei.

B.3. LARRIALDIKO EZ DEN JARDUKETA

Emakumeak ez badu salaketarik jarri nahi:

- Nolanahi ere, arreta ematen dion udaltzaingoko langileak biktimekiko tratuan arreta berezia eta prestakuntza egokia izan ditzala, ahal dela.

- Salaketa jartzeak zertarako balio duen eta jarri ondoren zer egin behar duen azalduko zaio.
- Zer eskubide dituen eta zer udal-baliabide dauden azalduko zaio, batik bat, oinarritzko gizarte-zerbitzuak, herriko indarkeria matxistako kasuen koordinatzaile diren aldetik, baita Emakumeen Informazio Zentroko orientazio juridikoa eta arreta psikologikoa emateko zerbitzuak ere.
- Kasu guztietan, datuak biltzeko, tratatzeko eta lagatzeko baimen-akta sinatzeko eskatuko zaio.
- Kasua oinarritzko gizarte-zerbitzuetara bideratzen saiatuko da, eta, horretarako, emakumeari baimen-akta sinatzea eskatuko zaio; akta hori indarkeria matxistako kasuetarako udaleko komunikazio/koordinazioan erreferente den gizarte-langileari bidaliko zaio, txostenarekin batera.
- Egoera Oinarritzko Gizarte Zerbitzuen laneko ordutegiaren barruan gertatzen bada (A-O, 08:00-15:00), bideratzea in-situ egiten saiatu behar da, emakumeak zuzenean baimena emanda. Horretarako, emakumearen erreferentziako gizarte-langilearekin harremanetan jarri behar da (oinarritzko gizarte-zerbitzuetan lehendik arreta ematen ari bazitzaizkion), edo bestela, indarkeria matxistako kasuak koordinatzen dituen gizarte-langile erreferentearekin, hitzordua lehenbailehen finkatzeko.
- Egoera Oinarritzko Gizarte Zerbitzuen laneko ordutegitik kanpo gertatzen bada, eta emakumea (eta seme-alabak, bere ardurapeko mendeko pertsonak) etxetik ateratzea premiazkoa bada, emakumeak esandako etxera lagunduko zaie. Ez badu nora joan, Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzuak arreta-eskaera egingo du, eta bertan emango zaio lehen arreta eta bideratuko da harrera-baliabidera.
- Kasu horretan ere, egindako jarduketaren berri emango zaie Oinarritzko Gizarte Zerbitzuei.

Emakumeak salaketa jarri nahi badu:

Nolanahi ere, arreta ematen dion udaltzaingoko langileak biktimekiko tratuan arreta berezia eta prestakuntza egokia izan ditzala, ahal dela.

Salaketa jartzeko prozesuaren eta bere eskubideen berri emango zaio emakumeari, betiere salaketa jarri aurretik. Prozesuan urrats hauek egin behar dira:

- Salaketa jartzeak zertarako balio duen eta jarri ondoren zer egin behar duen azaltzea.
- Betiere, atestatua egin/deklarazioa jaso aurretik, biktima gisa dituen eskubideen berri emango zaio, indarkeria matxistako delitu motaren arabera.
- Datuak biltzeko, tratatzeko eta lagatzeko baimen-akta sinatzeko eskatuko zaio.
- Etxeko genero-indarkeriaren kasuan (bikotekideak edo bikotekide ohiak egindakoa), zehazki, emakumeak laguntza juridikorako eskubidea baliatu dezan sustatuko da, salaketa jartzean eta babes-agindua eskatzean. Aholkularitza jasotzeko interesa baldin badu, Bizkaiko Abokatuen Elkargoko ofiziozko txandako abokatua etortzea eskatuko da, aldeztu aurreko informaziorako eta prozesuan laguntzeko. Aurreikusitako itxaronaldiaren berri emango zaio emakumeari. Era berean, Emakumeen Informazio Zentroari buruzko informazioa emango zaio, orientazio juridikoko baliabidea den aldetik, prozesuan orientatzeko zentro horretara jo dezakeela esanez, aurrez hitzordua eskatuta.

- Salaketa jartzean doako laguntza jasotzeko eskubiderik aitortuta ez duten indarkeria matxistaren gainerako kasuetan, EIZn orientazio juridikoko zerbitzua badagoela jakinaraziko zaio, eta salaketa jarri aurretik zentro horretara jo dezakeela azaldu, aurrez hitzordua eskatuta.
- EIZ larrialdiko baliabidea ez bada ere, eta arreta aurretiazko hitzorduaren bitartez antolatzen bada ere, salaketa jartzea beharrezkoa denean arriskuagatik babesa aktibatzeke, EIZko abokatuak emakumeari ematen dion orientazioa telefonoz izatea eskatu ahal izango du agenteak, baldin eta abokatuak beste emakume batekin ez badago, hitzordu batean. Ezinezkoa bada EIZn arreta ematea eta salaketa jartzea beharrezkoa bada arriskuagatik babesa aktibatzeke, zerbitzuaren berri emango zaio kasu horretan ere, laneko ordutegian dei dezan eta jarritako salaketari eta hurrengo pausoei buruzko orientazioa jaso dezan.
- Atestatua egitea, EBAn erregistratzea. Urrats bakoitza azalduko zaio, emakumeak egiten ari den jardunari buruzko informazioa izan dezan.
- Egindako jarduketaren berri emango zaie Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei.

B.4. SALAKETAKO DEKLARAZIOA

Salaketako deklarazioa hartzean:

- Ahal izanez gero, emakumezko agente batek hartuko du deklarazioa.
- Batetik bestera mugitzeko zailtasunen bat edo desgaitasunik izanez gero, etxera joango da, ahal bada.
- Hizkuntzarekin lotutako eragozpenen bat egonez gero, aurrez aurreko interprete bat eskainiko da.
- Biktima ospitaleratuta badago, osasun-zentroan hartuko zaio deklarazioa.
- Lesio fisikoak edo psikikoak baditu, txikiak izan arren, eta berariaz ezezkia eman ezean, biktima osasun-zentrora eraman behar da, artatzeko. Bere konfiantzako pertsona batekin egoteko eskubidea duela jakinaraziko zaio.
- GI/EI kasuetan eta sexu-erasoen kasuetan, salaketa jarri aurretik, bitartean eta ondoren, prozesu osoan abokatu baten doako laguntza izateko eskubidea duela jakinaraziko zaio, eta/edo babes-agindu bat eskatzeak zer dakarren, bai emakumearentzat berarentzat, bai haren ardurapeko adingabe edo mendekoentzat.
- Dela kasu horietan, dela indarkeria matxistako beste kasuistika batzuetan, "Biktimak salaketa jarri nahi badu" atalean aipatutako urratsen berri emango zaio.
- EBAn espediente irekitzea edo dagoena eguneratzea, hasierako arriskuaren balorazioa edo arriskuaren balorazio berria.
- Salaketa eta/edo deklarazioa hartzearekin batera, ikerketarako beharrezkoak diren eta gerora segurtasuna ziurtatzeko interesekoak diren datuak ondorioztatuko dira, biktimaren inguruabar pertsonalekin lotutako alderdiak eta salatuarekin duen harremanari buruzkoak, erasoarekin eta indarkeria-historiarekin zerikusia duten alderdiak, aurrez aurreko lekukoak edo erreferentziako eta abar.
- Biktimak edo lekukoak adingabeak izanez gero, baliozko solaskidetzat hartuko dira, eta haien gaitasunen arabera egokituko dira komunikazioaren erregistroa eta elkarreragina.

- Deklarazioa behar den guztietan etengo da, biktimaren egoera emozionala kontuan hartuta, eta atzeratu ere egingo da, baldin eta ikusiz gero biktima ez dagoela deklaratzeko moduan, edo berak adierazten badu atzeratu nahi duela. Kasu horietan, deklaratzeko beste une bat adostuko da emakumearekin eta, era berean, ElZrekin harremanetan jarriko da, emakumeak deklarazio hori egin aurretik orientazioa jasotzeko aukera izan dezan.
- Deklarazioaren kopia emango zaio biktimari.

B.5. OFIZIOZKO SALAKETA

Biktimak ez badu salaketarik aurkezten eta Udaltzaingoak ofizioz izapidetzen badu, eta biktimak berariaz aurkakotasunik adierazi ezean –adieraziz gero, atestatuan jaso behar da–, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara gutxienez honako hauei buruzko informazioa helaraziko da: biktimaren izen-abizenak, helbidea eta harekin harremanetan jartzeko bidea, ofiziozko salaketako egitateen laburpena, eta bizikidetzaren unitatean ardurapeko adingabeak eta/edo mendeko beste pertsona batzuk ba ote dauden, animaliekin bizi diren eta abar.

B.6. GIZARTE-ZERBITZUEK ESKATUTAKO JARDUKETA

Gizarte Zerbitzuek indarkeria matxistako kasu bat gertatzen ari dela adierazten duten zantzuak dituztenean edo argi eta garbi dakitenean, indarkeria matxistako kasuetarako erreferentea den gizarte-langileak egoera horri, historiari eta abarri buruz EBAn zer informazio dagoen begiratzeko eskatuko dio Udaltzaingoari. Udaltzaingoak informazio osagarria emango du, betiere informazio hori interesekoa bada udala, gizarte-zerbitzuen bitartez, kasuaren koordinazioaz arduratzeko eta udal-jarduera aktibatzeke; baita alderantziz ere.

Biktimak ez badu datuak lagatzeko baimenik ematen, baina adingabeak badaude, gizarte-zerbitzuei jakinaraziko zaie adingabeen babesa berma dezaten kaltearen presuntzio-printzipioari jarraikiz, haiek ere hartzen baitira indarkeriaren biktimatzat.

B.7. JARDUKETAK ADINGABEEKIN, ADINEKOEKIN, MENPEKOEKIN ETA BESTE BATZUEKIN

Ertzain-etxera, ospitalera edo asistentziako guneetara eraman beharra izanez gero, eta ezin badira biktimarekin batera eraman, biktimak izendatzen duen pertsonaren zaintzapean eta ardurapean utzi behar dira.

Egoerak egoera, biktimak ezin badu inor izendatu, edo biktimak izendatutako pertsonak ezin badituzte ardurapean hartu, buru den pertsonak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei jakinaraztea komeni den baloratuko du (A-O, ez-jaiegunak, 08:00-15:00), eta ordutegi horretatik kanpo, Gizarte Larrialdietarako Foru Zerbitzuari eta Aldundiko Haurren Zerbitzuari.

B.8. JARDUKETAK MASKOTEKIN

Bikotekideak, bikotekide ohiak edo bizikide den beste senide edo gizon batek –harremanik izan ala ez izan– eragindako indarkeriarekin lotutako jarduketetan, bai larrialdikoetan, bai larrialdikoak ez direnetan, etxeko animaliarik badagoen eta zer egoeratan dauden jakiteko informazioa bilduko da; izan ere, litekeena da etxeko animaliak indarkeria jasan ahal izatea, azken urtean, emakumea ahultzeko. Animaliekiko indarkeria hori arriskuaren premiazko balorazio forentsearen adierazle bat da, eta

faktore garrantzitsua da biktimentzat, etxetik alde egitea eta salaketa jartzea erabakitzeak garaian, erasotzaileak maskot(ar)en aurka egiteko beldur izaten direlako, errepresalia moduan.

Emakumeari lehenbailehen harrera egin behar izateagatik, ezinezkoa bada maskota konfiantzako norbaitekin uztea, Udaltzaingoak animalia hartzeko eskaera aktibatuko du etxeko animaliak biltzeko udal-zerbitzutik.

Gaur egun, zerbitzu horretan txakurrak eta katuak biltzen dira, ez besterik. Protokoloa garatzean, indarkeria matxistaren kasuan etxeko beste animalia mota batzuk hartzeko beharrari erantzuteko aukerak aztertu beharko lituzke Udalak, esate baterako, lankidetzahitzarmen bat animaliak babesteko elkarteekin eta/edo Udala Estatuko VIOPET programari atxikitzea, zeinak indarkeria matxistaren biktima diren emakumeen animaliak aldi baterako hartzen dituen. Halaber, udal-arretako zirkuituaren barruan, prozesuan dagozkion ekintzak egingo dituzten agenteak zehaztu beharko dira.

C- Babesteko, kontroleko eta jarraipeneko jarduketak

C.1. ARRISKUAREN BALORAZIOA

Eraso gehiago izateko arriskua baloratzeko, Udaltzaingoak “bikote-harremanean arrisku larria baloratzeko galdetegia” erabiltzen du; Ertzaintzak ere erabiltzen du. EBA espedientearen barruan betetzen da. Arrisku-maila erabakigarrian eta kasuistika pertsonalizatuan oinarrituta, babes-neurriak esleitzen dira.

Arriskuaren balorazioa tresna “bizitzat” hartzen da, eta egoeraren arabera eguneratzen da (eta, beraz, polizia-babeseko neurriak). Horretarako, eguneratuta jasotzen da une bakoitzean dagoen informazio guztia (biktimak, erasotzaileak, lekukoek emandakoa, agenteek behatutakoa, eskura dauden datuak, esku hartzen duten beste zerbitzu batzuek emandakoak, eta abar).

Bikotekidearen/bikotekide ohiaren indarkeriari ez dagozkion indarkeria matxistako kasuetan ere arriskuaren balorazioa egiten da, kasuistika bakoitzari lotutako adierazleen eta informazioaren arabera.

C.2. POLIZIA-BABESEKO NEURRIAK

Arrisku-balorazioaren emaitzan oinarrituta, babes pertsonaleko polizia-neurriak esleituko dira, kasuaren eta egoeraren arabera. Espedientearen kudeaketaren titularra izanez gero, Udaltzaingoak esleitzen ditu babes pertsonaleko neurriak; bestela Ertzaintzak esleitzen ditu.

Polizia-neurriak honako hauek izan daitezke: etengabeko zaintza, errutinetarako prebentzio-jarduerak, babes-eremuetarako prebentzio-jarduerak, babeserako operatibo puntualak, biktimei ausazko bisitak egitea, telefono bidezko ausazko egiaztapenak, baliabide teknologikoen eskaintza, lekualdaketak, lagun-egiteak, autobabeserako neurriei buruzko prestakuntza, kontrazaintza-neurriak eta abar.

C.3. ERREGISTROA, JARRAIPENA.

Udaltzaingoak (edo Ertzaintzak) indarkeria matxistarekin lotutako arau-hauste penal bat izan daitekeen gertakari baten berri izaten duenean, espedientea ireki behar da eta, behar izanez gero, atestatu-erreferentzia ere bai.

EBA espedienteen (kasuaren titular den polizia-kidegoari dagokio espedientearen irekitzea) eguneratuta jasotzen da biktimei eta erasotzaileei buruzko informazioa, babeserako, arriskuaren balorazioa egiteko eta babes-neurriak esleitzeko interesekoa izan daitekeena, baita, hala badagokio, prozesu judizialei buruzko informazioa ere. Kasu guztietan, sexu-esplotazioa xede duen emakumeen salerosketarekin, emakumeen genitalen mutilazioarekin eta behartutako abortu eta esterilizazioarekin lotutako kasuei buruzko espedienteen titularra Ertzaintza izango da.

Emakumeak artatu dituzten agenteek kasuak koordinatzeko mahaian parte hartuko dute. Era berean, parte emango diote Udaltzaingoaren arduradunari, eta hark parte hartuko du Protokoloaren Koordinazio Mahai Teknikoan.

Azkenik, artatzen diren indarkeria matxistako egoerei buruzko datu estatistikoak (anonimizatuak) emango zaizkie halakorik eskatzen duten erakunde instituzionalei.

VII.4.2. Ertzaintza

Ertzaintzak ertzain-etxe bat du Basaurin (Ibaizabal ertzain-etxea), besteak beste, herriko indarkeria matxistako kasuei erantzuteko. Herritarrei arreta ematen die 24 orduz, urteko 365 egunetan.

Genero-indarkeria/etxeko indarkeria kasuei arreta emateko unitate berezi bat dute baina, oro har, indarkeria matxista mota guztiak artatzen dituzte, bai arriskuaren balorazioan, bai arretan; babes-beharrei erantzuteko, delitu mota bakoitzerako Zigor Kodean eta Delituaren Biktimaren Estatutuan ezarritakoari atxikitzen zaizkie.

Ertzaintzak 2002. urteaz geroztik dauka jarduketara arautua indarkeria matxistaren esparruan, biktimei ematen zaizkien arreta eta zerbitzu guztiak arautzen dituzten jarraibide eta zerbitzu-aginduen bitartez. Era berean, indarkeria matxistaren arloko prestakuntza jasotzen dute agenteek, nahitaez. Sexu-esplotazioa xede duen gizakien salerosketaren eremuan, plan estrategiko bat eta unitate espezifiko bat ditu, eta hautemateko ekintzak, informazio-ekintzak eta laguntza-baliabide espezializatueta bideratzeko ekintzak egiten ditu, kasu horien titular Ertzaintza den aldetik. Emakumeen genitalen mutilazio-kasuetan eta behartutako abortu- eta esterilizazio-kasuetan ere bera da titular.

Ertzaintzak EBAren bitartez lantzen ditu GI/EI kasuak, Udaltzaingoarekin koordinatuta. Lan-filosofia horretan, etxeko indarkeriaren edo genero-indarkeriaren biktima oro modu berean tratatzen eta babesten da Euskadin, Euskadiko edozein lekutan dagoela ere, edo laguntza ematen dion polizia-kidegoa edozein dela ere.

Ezagun dituen biktimen % 100ari babes aktiboa ematen die, eta den-denak erregistratzen dira EBA Espedientearen aplikazio informatikoan. Une horretatik aurrera, biktimak arriskua bere gain hartu ala ez hartu, eta epaileak emandako ebazpena ebazpen, polizia-babesa ematen da (beti aktibo).

Ertzaintzaren egituraren zati handi bat inplikatzeko da indarkeria matxistaren arazoari aurre egiten, profesional bakoitza inplikatzeko xede duen sistema baten bitartez; izan ere, profesional bakoitzari fase bakoitzean dagozkion jarduteko prozedurak eta erantzukizunak zehaztu eta ezartzen dira prozesuan, eta jarduteko modua estandarizatuta dago.

- Ertzain-etxe guztietan daude genero-indarkeriaren eta familia barruko indarkeriaren biktimei laguntzen espezializatutako agenteak.
- Lurralde-sekzioetan, biktimei arreta ematen dieten agenteen jardunak etengabe ebaluatzen dituzten agenteak daude.
- Ertzain-etxeko agenteek egiten dute jarraipen pertsonalizatua.

Ibaizabaleko ertzain-etxearen kasuan, 25 agente daude, eta den-denek jaso dute prestakuntza espezializatua arreta emateko eta salaketak jasotzeko, hala badagokio, jendaurreko postu guztietan, egunean 24 orduz. Era berean, bi agente dira erreferente EI/GIarekin lotutako kasu guztietan, eta jarduketaren jarraipen orokorra egiten dute.

Gainera, ertzain-etxe horretan indarkeria matxistaren biktimak diren emakumeak eta seme-alabei arreta emateko berariaz diseinatutako gela bat dago. Alderdi kriminologikoak eta bizigarritasuna aintzat hartuta diseinatuta dago, atsegina eta erosoan izan dadin eta polizia-instalazioen barruan espazio lasai eta konfidentzial bat izatea bermatuz.

Azkenik, aldi bereko itzulpen-zerbitzua eta gor-mutuekin komunikatzeko zerbitzua ere eskaintzen ditu, eta hori guztia aurrez aurre nahiz telematikoki.

Ertzaintzak biktimei eskaintzen dizkien **zerbitzuak**:

Herritarren babesa

- ✓ Laguntza eta asistentzia urgentea biktimei.
- ✓ Jarduketak biktimarekin eta mendeko pertsonekin.
- ✓ Jarduketak erasotzailearekin.
- ✓ Hasierako arriskuaren balorazioa.
- ✓ Prebentzio-jarduerak.
- ✓ Babesa biktimari.
- ✓ Udaltzaingoari jazotako gertakari ororen berri ematea. EBA espedientearen baterako kudeaketa.
- ✓ Telefono partikularrean Bortxa APPa deskargatzeko eskaintza. Arrisku-maila handienetan telefono bat eskaintzen da, biktimaren telefonoan ezin bada aplikazioa instalatu.

Guardiako ikerketa-sekzioa

- ✓ Prebentzio-eginbideak: salaketa jasotzea, ikertzea eta atestatua egitea, eta babes-agindua eta epaiketa azkarra kudeatzea. GI
- ✓ Biktimari jakinaraztea abokatu baten laguntza jaso ahal izango duela salaketa jartzen duen bitartean eta/edo babes-aginduaren eskaeraren norainokoari eta edukari buruzko informazioa emateko. GI
- ✓ Aholkua jaso nahi izanez gero, agenteak abokatuarekin harremanetan jarriko dira, eta biktimari jakinaraziko diote zenbat denbora beharko duen iristeko, laguntza profesional hori polizia-etxean jaso nahi duen ala ez erabaki dezan. GI
- ✓ Biktimak den aldetik, dituen eskubideei buruzko informazioa idatzita.
- ✓ Dauden laguntza-baliabideei buruzko aholkularitza.

Genero Indarkeria / Etxeko Indarkeria (GI/EI) sekzioa. (GI/EI testuinguruan sartzen ez diren indarkeria matxistaren biktimei ikerketa-talde generikoek ematen diete arreta, sexu-esplotazioa xede duen gizakien salerosketari dagozkionak izan ezik; azken horietarako talde espezializatu bat dago).

- ✓ EI/GI espedientearen instrukzioa EBAn.
- ✓ Arreta biktimari.
- ✓ Arriskuaren balorazioa.
- ✓ Babes-neurrien definizioa eta jarraipena.
- ✓ Biktimari autobabeserako prestakuntza ematea.
- ✓ Biktimari ausazko deiak egitea.
- ✓ Elkarriketa biktimarekin eta erasotzailearekin.
- ✓ Prebentzioaren plangintza.
- ✓ Kasuen jarraipen pertsonalizatua.
- ✓ Gizarte-zerbitzuekin koordinatzea eta informazioa helaraztea.
- ✓ Udaltzaingoarekin koordinatzea eta biktimari zein erasotzaileari buruzko informazioa helaraztea, bai eta epaitegiak emandako babes-neurriei buruzkoa ere.
- ✓ Telefono partikularrean Bortxa APPa deskargatzeko eskaintza. Arrisku-maila handienetan telefono bat eskainiko zaio –lehendik onartu ez badu–, biktimaren telefonoan ezin bada aplikazioa instalatu.

INDARKERIA MATXISTAKO EGOEREN SARBIDE NAGUSIAK

- Abisuak Larrialdietatik.
- Hirugarren pertsonen edo biktimaren beraren deiak.
- Emakumea polizia-etxera joatea.
- Udaltzaingoak bideratzea.
- Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetatik bideratzea.
- Epaitegitik lesioen parte jasotzea. Osakidetza.
- Beste polizia batzuetatik bideratzea, biktima etxetik aldatu delako.

JARDUTEKO ETA KOORDINAZIORAKO JARRAIBIDIAK

PREBENTZIOKO JARDUKETAK: Lehenik eta behin, emakumeen aurkako indarkeriazko jokabiderik gerta ez dadin lortzeko detekzio eta prebentzio jarduketak gauzatu behar dira.

Prebentzio-jarduketa horiek aldeztatu egin behar dira, aurretiaz salaketa jarri ala ez jarri. Behar den kasuetan, ofiziotik atestaturik egongo da. Era berean, patruilatzeko jarduerak egiten dira herrian, emakumeen segurtasun-pertzepzioa areagotzeko.

LARRIALDIKO JARDUKETA

- Biktimak hala eskatzen duenean edo beste pertsona edo erakunderen batek salaketa jartzen dutenean, polizia biktima dagoen etxera edo lekura joango da, eta bertan egongo da behar den denboran.
- Lesioak baditu, txikiak izan arren, edo lesioak izan ditzakeela susmatzen bada, nahiz eta agerian ez egon, lesioen larritasunaren arabera, mediku-zerbitzura, ospitalera

edo osasun-zentrora eramango da gizarte-langilearekin batera, eta lesioen partea eskatzeko adieraziko zaio, salaketa jartzean aurkeztu ahal izateko.

- Oraintsuko sexu-eraso edo sexu-abusu bat baldin bada, Galdakaoko Ospitalera eramango da eta, ahal den heinean, epaitegiari jakinaraziko zaio lehenik, epaileak auzitegiko medikuari abisatu diezaion. Emakumeari jakinaraziko zaio ez duela arropa garbitu edo aldatu behar, ezta ezer edan edo jan behar ere, ahotik erasorik izan badu. Era berean, gertakariari buruz lortu diren datu guztiak emango zaizkio auzitegiko medikuari.
- Ez zaio deklaraziorik hartuko, harik eta osasun-langileek aztertu eta bere beharrizan pertsonalak beteta dauden arte. Ahal den heinean, osasun-arloko gizarte-langilea bertan egon dadila, biktimari laguntzeko.
- Udaleko eta udalaz gaindiko laguntza-baliabideei buruzko informazioa emango zaio.
- Egoera Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen laneko ordutegiaren barruan gertatzen bada (A-O, ez-jaiegunak, 08:00-15:00), bideratzea in-situ egiten saiatu behar da, emakumeak zuzenean baimena emanda. Horretarako, oinarrizko gizarte-zerbitzuekin harremanetan jarri behar da telefonoz, eta gizarte-larrialdiko egoera bat den ala ez aztertuko dute, eta ea haien presentzia beharrezkoa den, edo dagozkion baliabideak aktibatzea/kudeatzea.
- Egoera Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen laneko ordutegitik kanpo gertatzen bada, eta emakumea (eta seme-alabak, bere ardurapeko mendeko pertsonak) etxetik ateratzea premiazkoa bada, emakumeak esandako etxera lagunduko zaie. Ez badu nora joan, Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzuak arreta-eskaera egingo du, eta bertan emango zaio lehen arreta eta bideratuko da harrera-baliabidera.
- Gizarte-larrialdiko egoera izan gabe ere, kasua oinarrizko gizarte-zerbitzuetara bideratzen saiatuko da, eta, horretarako, emakumeari baimen-akta sinatzea eskatuko zaio; akta hori indarkeria matxistako kasuetarako udaleko komunikazio/koordinazioan erreferente den gizarte-langileari bidaliko zaio, txostenarekin batera.

SALAKETA JASOTZEA

- Ertzain-etxean egiten bada, emakumeari eta emakumearekin daudenei emango zaie arreta, hala badagokio, Ibaizabaleko ertzain-etxeko gela berezian, horretarako baita. Hizkuntza edo komunikazioa eragozpen izanez gero, beharrezko baliabideak eskainiko dira.
- Biktima ospitalean badago, salaketaren han bertan jasoko da, intimitatea bermatuta betiere.
- Ahal izanez gero, emakumezko agente batek hartuko du deklarazioa.
- Edozein gestio egin aurretik, biktimari bere eskubideak azalduko zaizkio (jasandako indarkeria matxista motaren arabera), eta salaketa jartzeko prozedura zein den eta jarri ondoren zer egin behar duen jakinaraziko zaio.

- GI/EI kasuetan, babes-agindu bat eskatzeko aukera duela jakinaraziko zaio, baita GI/Elaren biktimenezko berariazko ofiziozko abokatu baten aholkularitza doan izateko eskubidea duela ere, dela salaketa jartzean, dela babes-agindua eskatzean. Aholkularitza jasotzeko interesa baldin badu, Bizkaiko Abokatuen Elkargoko ofiziozko txandako abokatuak etortzea eskatuko da, alde aurreko informazioarako eta prozesuan laguntzeko. Aurreikusitako itxaronaldiaren berri emango zaio emakumeari.
- Salaketa jartzean doako laguntza jasotzeko eskubiderik aitortuta ez duten indarkeria matxistaren gainerako kasuetan, EIZn orientazio juridikoko zerbitzua badagoela jakinaraziko zaio, eta salaketa jarri aurretik zentro horretara jo dezakeela azaldu, aurrez hitzordua eskatuta.
- EIZ larrialdiko baliabidea ez bada ere, eta arreta aurretiazko hitzorduaren bitartez antolatzen bada ere, salaketa jartzea beharrezkoa denean arriskuagatik babesa aktibatzeke, EIZko abokatuak emakumeari ematen dion orientazioa telefonoz izatea eskatu ahal izango du agenteak, baldin eta abokatuak beste emakume batekin ez badago, hitzordu batean. Ezinezkoa bada EIZn arreta ematea eta salaketa jartzea beharrezkoa bada arriskuagatik babesa aktibatzeke, zerbitzuaren berri emango zaio kasu horretan ere, laneko ordutegian dei dezan eta jarritako salaketari eta hurrengo pausoei buruzko orientazioa jaso dezan.
- Salaketa eta/edo deklarazioa hartzearekin batera, ikerketarako beharrezkoak diren eta gerora segurtasuna ziurtatzeko interesekoak diren datuak ondorioztatuko dira, biktimaren inguruabar pertsonalekin lotutako alderdiak eta salatuarekin duen harremanari buruzkoak, erasoarekin eta indarkeria-historiarekin zerikusia duten alderdiak, aurrez aurreko lekukoak edo erreferentziako eta abar.
- Deklarazioa behar den guztietan etengo da, biktimaren egoera emozionala kontuan hartuta, eta atzeratu ere egingo da, baldin eta ikusiz gero biktima ez dagoela deklaratzeko moduan, edo berak adierazten badu atzeratu nahi duela. Kasu horietan, deklaratzeko beste une bat adostuko da emakumearekin eta, era berean, EIZrekin harremanetan jarriko da, emakumeak deklarazio hori egin aurretik orientazioa jasotzeko aukera izan dezan.
- Biktimak edo lekukoak adingabeak izanez gero, baliozko solaskidetzat hartuko dira, eta haien gaitasunen arabera egokituko dira komunikazioaren erregistroa eta elkarreragina.
- Deklarazioaren kopia emango zaio biktimari.

BIKTIMARI LAGUNTZEA

- Biktima bere segurtasunaren beldur bada edo hala eskatzen badu, berarekin eta bere ardurapeko seme-alaba adingabeekin batera joango da hark proposatutako etxebizitzara, beste leku batera (senideen, lagunaren eta abarren etxera) edo harrera-erakunde batera. Halaber, beharrezkoa bada, biktimari etxera lagunduko zaio arropa eta behar-beharrezko beste gauza batzuk hartzeko.
- Biktima larrialdiko mediku-zerbitzura, gizarte-zerbitzuetara, etxera... eraman behar bada, bereizgarririk gabeko ibilgailu ofizial batean egingo da joan-etorria.

- Ahal dela, arretea emateko lantaldean eta joan-etorrietan gutxienez pertsona berak parte har dezala eta, ahal den heinean, emakumea izan dadila.
- Biktimak onartu ala ez onartu, Ertzaintzak beharrezko jarraipena egiten du, eta eskura izan ditzakeen baliabideen berri emango dio.
- Biktimak oraintsu jasan badu sexu-erasoa:
 - Osasun-laguntza behar badu: anbulantzia bat eskatuko da edo, beharrezkoa ez bada, biktima ospitalera eramango da uniformerik gabeko langileak dituen baliabide batean.
 - Ez du osasun-laguntzarik behar: uniformerik gabeko langileak dituen baliabide batean Ertzain-etxera eramatea.

UDALEKO GIZARTE-ZERBITZUEI BURUZKO INFORMAZIOA ETA HORIETARA BIDERATZEA

- Zer eskubide dituen eta udaleko arretea-zirkuituan laguntzeko zer baliabide dauden (gizarte-zerbitzuak, emakumeen informazio-zentroko baliabideak eta abar) azalduko zaio emakumeari (ahoz eta lehendik dauden dibulgazio-materialen bitartez), baita Foru Aldundian eta Autonomia Erkidegoan ere.
- Informazio hori gorabehera, bereziki garrantzitsua da kasua oinarritzko gizarte-zerbitzuetara bideratzen saiatzea, premien balorazio integrala egiteko eta, hala badagokio, gizarte-zerbitzuen euskal sistemako baliabideetarako sarbidea izan dezan, bai harentzat, bai haren seme-alabentzat eta ardurapean dauden beste pertsona batzuentzat, hala badagokio.

Biktimaren datuak lagatzeko baimena-akta beharko da. Kasu horretan, txosten bat bidaliko da oinarritzko gizarte-zerbitzuetara, gerora harremanetan jartzeko informazio nahikoa emanez. Informazio hori herriko indarkeria matxista kasuak koordinatzen dituen gizarte-langileari emango zaio.

- Biktimak ez badu eskaintza onartzen, baina adingabeak badaude, gizarte-zerbitzuei jakinaraziko zaie adingabeen babes berma dezaten kaltearen presuntzio-printzipioari jarraikiz, haiek ere hartzen baitira indarkeriaren biktimatzat.

IKERKETA ETA ATESTATUA EGITEA

- Arau-hauste penala egon dela eta arau-hauslearen erantzukizuna egiaztatu ahal izateko beharrezkoak diren egiaztapenak in situ egiteko eta ikertzeko egintzak ahalik eta azkarren eta zehatzen egingo dira: ikuskapen bisuala, lekukoak, biktimari argazkiak ateratzea baimena emanez gero eta abar.
- Ikertutako gertakariekin zerikusia izan dezaketen ondorio eta elementu guztien berri ematea oso garrantzitsua dela jakinaraziko zaio biktimari, argitu ahal izateko.
- Kautelaz eta prebentzioz, ustezko erasotzaileak dituen lizentziei edo baimenei buruzko informazioa bilduko da, dagozkion neurriak har daitezten.
- Biktimarekin edo ustezko erasotzailearekin lotuta, poliziak aurretiaz esku-hartzerik egin ote duen eta/edo salaketarik ba ote dagoen egiaztatuko da, baita ustezko erasotzailearen aurrekariak ere. Gainera, inplikaturako pertsonen dagokienez, Agintaritzak Judizialak aurretiaz ezarritako babes-neurriak ba ote dagoen egiaztatuko da. Egiaztapen hori egiteko, EBA sistema erabiliko da, eta aurrekariak buruzko

informazioa eskatuko zaie beste polizia batzuei (guardia zibila, polizia nazionala eta abar) eta epaitegiko datu-bankuan.

- Atestatuan, epaitegira jakinarazi beharreko informazio guztia erantsiko da: aurrekariak, ikuskapen bisualaren eginbideak, babes-aginduen eskaera, arriskua baloratzeko eginbidea, deklarazioak eta abar.

ARRISKUAREN BALORAZIOA ETA BABES-NEURRIAK

Egindako arrisku-balorazioan oinarrituta, biktima babesteko berriarazko neurriak hartuko dira. Besteak beste, honako neurri hauek izan daitezke:

- ✓ Prebentzio-jarduerak errutinei dagokienez, telefono bidezko egiaztapenak eta ausazko bisitak, lekualdatzeak, lagun-egitea eta biktima babesteko unean uneko operatiboak.
- ✓ Biktimen etengabeko babesa.
- ✓ Arriskuaren etengabeko balorazioa, jakiten diren inguruabar berriak kontuan hartuta.
- ✓ Autobabeserako neurriei buruzko prestakuntza eta materialak ematea.
- ✓ Biktimaren eta polizia-zerbitzuen arteko zuzeneko eta berehalako komunikazioa ahalbidetzen duten gailuak (adibidez: Bortxa APPa 24 orduz).
- ✓ Indarkeria matxistaren kasuistiken arabera, aktibatzea komeni diren guztiak.

INPLIKATUTAKO ZERBITZUEKIN KOORDINATZEA

Herrian, indarkeria matxistako egoeretarako arreta koordinatzeko erreferentzia Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak dira, gizarte-langile jakin baten bitartez. Hartara, emakumeak Arreta Pertsonalizatuko Planean gizarte-langile bat esleituta izan ala ez izan, figura hori izango da erreferentzia zerbitzu guztietarako, esku hartzen duten eragileen artean komunikatzeko eta koordinatzeko, protokolo honi dagokionez.

ERREGISTROA ETA DATUAK

Espedienteen eta jarduketan barne-erregistroaz gain, datu estatistikoak (anonimoak) emango zaizkie hala eskatzen duten erakundeei, udalerrian artatutako indarkeria matxistako egoerei buruz.

VIII.5 Osasun-eremua

Basaurin, osasun-arreta honako leku hauetan ematen da: Basauri-Arizko anbulatorioan, Kareagako osasun-zentroan, Basauri-San Migeleko kontsultategian eta Basauri-Arizko anbulatorioan dagoen Etengabeko Arreta Gunean (EAG). Era berean, osasun mentaleko zentro 1 du Basauriko anbulatorioaren barruan. Herrian, erreferentziako ospitalea Galdakao-Usansolo da, eta eguneko ospitalea ere badu.

Zentro horiek Barrualde-Galdakao Erakunde Sanitario Integratuaren (ESI) mende daude, eta Bizkaiko eremu geografiko zabala hartzen du eraginpean. Guztira, 313.000 biztanleri ematen die osasun-laguntza, eta 77 zentro biltzen ditu, besteak beste: Galdakao-Usansoloko ospitalea, Gernika-Lumoko ospitalea, Lehen Mailako Arretako 17

unitate (LAU): horien mende daude 4 anbulatorio (Basauri, Galdakao, Durango eta Laudio), 13 osasun-zentro eta 57 kontsultategi.

Basauri-Arizko anbulatorioa astelehenetik ostiralera dago zabalik, 08:00etatik 20:00etara, eta Etengabeko Arreta Guneko (EAG) zerbitzua ere ematen du, hil ala bizikoa ez den larrialdiko osasun-arreta emateko anbulatorioko eta osasun-zentroko lan-ordutegitik kanpo; zehazki, astelehenetik ostiralera 17:00etatik 08:00etara, eta asteburuetan eta jaiegunetan 24 orduz.

Kareagako osasun-zentroa astelehenetik ostiralera dago zabalik, 08:00etatik 17:00etara, eta Basauri-Arizko anbulatorioan dagoen EAGa da erreferentzia zentroaren lan-ordutegitik kanpo, hil ala bizikoa ez den larrialdiko osasun-arreta emateko.

Basauri-Arizko osasun mentaleko zentroa eta Basauri-Gaztelako osasun mentaleko zentroa 08:00etatik 15:00etara daude zabalik. Bestalde, Galdakao-Usansoloko ospitaleak 24 orduz ematen die larrialdietako arreta basauriarrei.

INDARKERIA MATXISTAKO EGOEREN SARBIDE NAGUSIAK:

- Bere kabuz joanda Lehen mailako Arretako zerbitzuetara edo zerbitzu espezializatueta:
 - Eskaera esplizitu batekin, eta biktimak indarkeria-egoera aipatzen du.
 - Eskaera inplizitu batekin, eta profesionalak indarkeria-egoera baten zantzuak edo balizko indarkeria-egoera bat hautematen du.
- Larrialdi-zerbitzuetatik:
 - Beste zerbitzu batzuetatik (lehen mailako arreta, arreta espezializatuak, polizia, gizarte-zerbitzuak eta abar) bideratuta eta/edo lagunduta.
 - Biktimak berak edo indarkeria matxistarekin zerikusia duen balizko larrialdi-egoeraren berri ematen duten beste pertsona batzuek eskatuta.

JARDUTEKO ETA KOORDINAZIO-ERAKUNDE JARRAIBIDIAK

Osasun-arloko zerbitzu-sareak (Osakidetza) genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen esparruan jarduteko jarraibide espezifikoak garatzen ditu **prebentzioari, detekzio goiztiarrari eta esku-hartzeari dagokienez, asistentziaren testuinguru guztietarako**: etxeko arreta, lehen mailako arreta, larrialdiak, ospitaleratzea edo osasun mentala.

Barrualde-Galdakao ESlaren zerbitzu-sareak indarkeria matxistaren biktimei arreta emateko prozedura sistematizatuak aplikatzen ditu; hain zuzen ere, honako gida honetan sistematizatuak daudenak: **“Genero indarkeriaren eta sexu erasoen aurrean Euskadin nola jardun jakiteko jarduketa-gida”** (Osakidetza, 2019). Laburbilduta, hona hemen jarduketa eta jarraibide nagusiak:

A. Prebentzioko jarduna:

- ✓ **Lehen mailako arreta:** Indarkeria matxista jasaten duten emakumeen kasuen intzidentzia murriztera bideratutako jardunak, zaurgarritasun bereziko egoerak identifikatuta, intersektionalitateak.

- ✓ **Bigarren mailako prebentzioa:** Indarkeria matxistako egoeren detekzio goiztiarrera bideratutako jarduna, lehentasun sozialtzat jotzen baita prozesuan egoki lagun egin ahal izateko eta konplikazio handiagoak prebenitzeko.

B- Hasierako Oinarrizko Jarduna: Kasua hauteman ondoren, eta bi testuinguru motatan egin daiteke: Kontsultan eta etxean, edo Larrialdietan eta Ospitaleratzean. Jardun horretan hauek sartzen dira:

- ✓ **Emakumeari entzutea:** Entzute aktiboa eta enpatikoa, entzuteko behar adina denbora eskainita, konfidentzialtasuna ziurtatuta, prozesuaren une horretan emakumeak dituen kezkak, beharrak eta itxaropenak antzemanda, eta emakumeak dituen sostenguak –familia, baliabide materialak eta sozialak– aztertuta.
- ✓ **Harrera:** Profesionalak konfiantza-giroa ezartzen du, eta egoera ulertzen duela adierazi behar du, egoera hori indarkeria matxistaren testuinguruan kokatu, indarkeria ororen aurkako jarrera irmoa erakutsi eta emakumea errugabetu. Aldaketa gertatzeko aukera zabaldu eta itxaropena mantentzen du.
- ✓ **Arriskuen balorazioa:** Emakumearen eta haren seme-alaben bizitzarako arriskuak aztertzen ditu. Egoera horiek guztiak jakinarazi eta koordinatu egin beharko dira larrialdi-zerbitzuekin, han balorazio fisikoa, psikologikoa edo soziala egin dezaten, larrialdi sozialei arreta emateko udal-zerbitzuak ahaztu gabe. Emakumea eta/edo seme-alabak berehalako arriskuan daudela balioesten bada, poliziaren presentzia eskatuko da, SOS Deiak-era, Basauriko ertzain-etxera edo Udaltzaingora deituta. Orainsuko sexu-erasoren bat dagoenean, biktima ahalik eta lasterren bideratu beharko da hurbilen dagoen ospitalera, balorazio ginekologikoa eta forentsea egiteko.
- ✓ **Jarraipena eta bideratzea:** Lehen mailako Arretan erreferentziako osasuneko profesionalak emakumeari arreta ematen jarraitzea modu proaktiboan bilatu behar da, laguntzeko eta jarraipena emateko esku-hartze patxadatsua eta planifikatua egiteko aukera izan dezan. Bideratze hori egiteko profesionalari jakinarazi behar zaio, barne-komunikazioaren bitartez.
- ✓ **Erregistroa:** Jarduera orok erregistratuta geratu behar du.
- ✓ **Jakinarazpen judiziala:** Laguntzaz arduratzen den profesionalak dagokion lesioen partearen eredia beteko du, emakumeari horren berri emango dio eta kopia bat epaitegira bidaliko du, horretarako inguruabar hauek kontuan hartuta: Emakumeak eskatu edo horretarako adostasuna ematen duenean; Emakumeak indarkeria-gertaera bat jasateko arrisku handia eta hurbilekoa dagoela baloratzen denean, nahiz eta emakumeak adostasuna ez eman; Arrisku handia dagoenik baloratzen ez bada, jakinarazpena bidaliko da emakumea errehabilitazio pertsonaleko prozesu batean dagoenean, bere etorkizunaren inguruko alderdi zehatzei buruzko erabakiak hartu dituen eta bere bizi-egoera aldatzen hasteko estrategia prest duenean.

C- Laguntza eta jarraipena Lehen mailako Arretan edo Osasun Mentalean

Ebaluazioa: Hasierako oinarrizko kontsultan egindakoari berriz ekiteko unea da, lortutakoa indartzeko eta erronka berriei aurre egiteko, betiere emakumearen aldaketa-prozesuaren arabera.

- ✓ Entzutea, antzeko baldintzetan, baina kontakizunari berriz ekiten eta bizi izandako prozesua berriz lantzen lagunduta, emakumea gaur egun dagoen egoeraren eta aurrekarien xehetasunetan sartuta.
 - ✓ Harrera, antzeko baldintzetan, baina bete ezin dena edo lortzeko moduan ez dagoena eskaini gabe. Emakumea errugabetzea, sintomak berriz lantzea eta indarkeria testuinguruan jartzea sintomen arrazoizko kausa gisa.
 - ✓ Arriskuak: arrisku fisikoak, emozionalak eta sozialak berriz ebaluatzea, egoera urgenteei aurre egin eta etorkizunean ager daitezkeen beste arrisku batzuk prebenitzearen.
- Arriskuak eta emakumeak haietaz duen pertzepzioa objektibatzea, errealitatean zenbaterainokoak diren konturazteko.
- ✓ Sostenguak: Emakumeak dituen sostenguak (familiar, lagunak, komunitatean daudenak) berriz ebaluatzea, emakumea babesteko eta ahaldunduta sentitzeko lagungarriak diren aldetik.
 - ✓ Aldaketa-prozesua: Emakume bakoitzaren faseak eta erritmoak identifikatzea, emakumeak bizi duen unera egokitutako ekintza-proposamenak egiteko.

Ekintza Plan generikoa, emakumea aldaketaren zein fasetan dagoen kontuan hartuta

KONTENPLAZIO AURREKO FASEA: EMAKUMEAK EZ DU INDARKERIA ARAZOTZAT JOTZEN
Ekintzaren helburua da emakumeari egoera zalantzan jartzen laguntzea eta, horretarako, besteri leporatzea, errugabetzea eta bere egoera indarkeria matxistaren barruan kokatzen dela ikusaraztea lortu behar da. Arrisku-egoeraren –baita seme-alaben kasuan ere– eta babesgabetasun-arriskuko egoeraren zantzuak baloratzea; babesgabetasunaren kasuan, adingabearen interes gorenari jarraikiz, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara eta larrialdi-zerbitzuetara jakinaraziko da.
KONTENPLAZIOA: EMAKUMEA JABETZEN HASTEN DA
Helburua da neurri handiagoan jabetzea eta indarkeriarik gabeko bizimodua izateko aukera aintzat hartzen hastea, baita udalerrian eskuragarri dauden laguntza-baliabideekiko harremanak eta koordinazioa sustatzea ere, bereziki oinarrizko gizarte-zerbitzuei eta udaleko beste baliabide espezializatuak (Emakumeen Informazio Zentroa), elkarteei eta abarri dagokienez.
PRESTAKETA: ALDATZEKO ERABAKIA HARTZEN DU ETA PLAN BAT DISEINATZEN HAS DAITEKE
Ekintzaren xedea erabaki horretan indartzea eta plana diseinatzeko laguntzea da. Funtsezkoa da babesa eta laguntza emateko zer baliabide dauden eta nola eskura daitezkeen jakitea, informazio hori helaraztea, eta behar guztiei erantzungo dien ekintza-plan integral bat egitea. Emakumearen erabakia kontuan hartuta, ezinbestekoak diren kontaktuak eta koordinazioa ezarriko dira.
ALDAKETA-PLANA FINKATUTA DAGO ETA PRAKTIKAN JARTZEN HASTEN DA
Bere jokabidea, esperientzia edo ingurunea aldatzen du arazoa gainditzeko asmoz. Hartutako erabakietan eta egindako urratsetan laguntzea eta berrestea da jardunaren helburua. Fase honetan, ezinbestekoa da arretaren zirkuituan lanean ari diren baliabideekin komunikazio eta koordinazio arina eta erraza izatea. Basaurin, kasuan kasuko erreferentzia orokorreko figurarekin koordinatuta egingo da, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen barruan. Arrisku-fasea da emakumearentzat eta ingurukoentzat, erasotzaileak errepresaliak egiteko arriskua baitago.
MANTENTZEA: OZTOPOAK OZTOPO, ALDAKETA HORIEK EZARRI ETA FINKATU EGITEN DIRA

Ordura arte egindako urratsak finkatzea, berrerortzeak prebenitzea eta bizi-berreraikuntzako prozesu bat ezartzea. Indarkeriarik gabeko bizitza finkatzea da azken helburua, berrerotzerik ez izateko eta konponbiderako estrategiak zehaztea. Horretarako, emakumearen ahalduntzerako eta bizitzaren arlo guztiak berreraikitzeko udalerrian dauden baliabide egokietarako sarbidea koordinatuko da oinarritzko gizarte-zerbitzuekin.

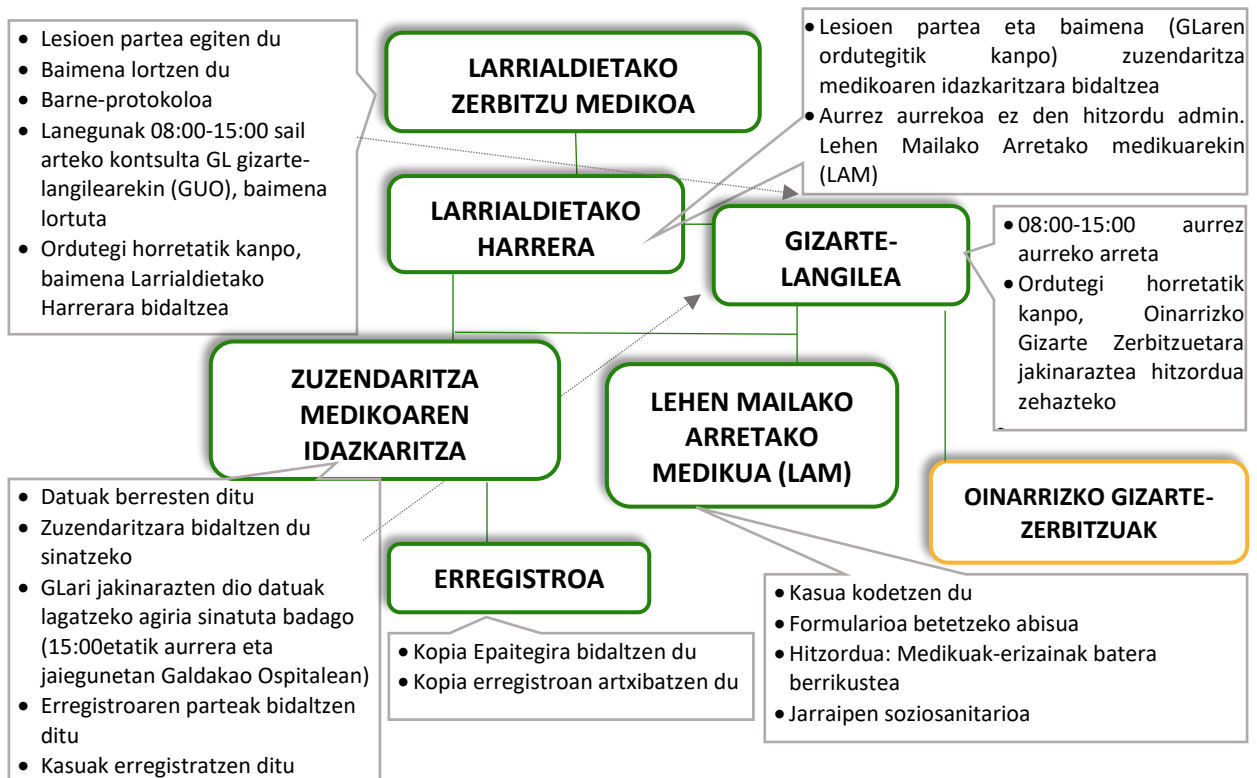
BERRERORTZEA:

Atzera egitea ezarritako aldaketetan, eta litekeena da indarkeria-egoerak berriz sortzea. Horren ondorioz, arazoa aurreko faseetatik maneiatu behar izaten da berriz ere, normalean prestaketako eta ekintza-planeko faseetatik, aurrez bizi izandako esperientzia dela eta. Plana egoera berriaren arabera eguneratzen da, eta beharrezkoak diren sostenguak (familian, lagunak, eta udaleko eta/edo espezializatutako laguntza- eta babes-sistemakoak) ebaluatzen dira berriz.

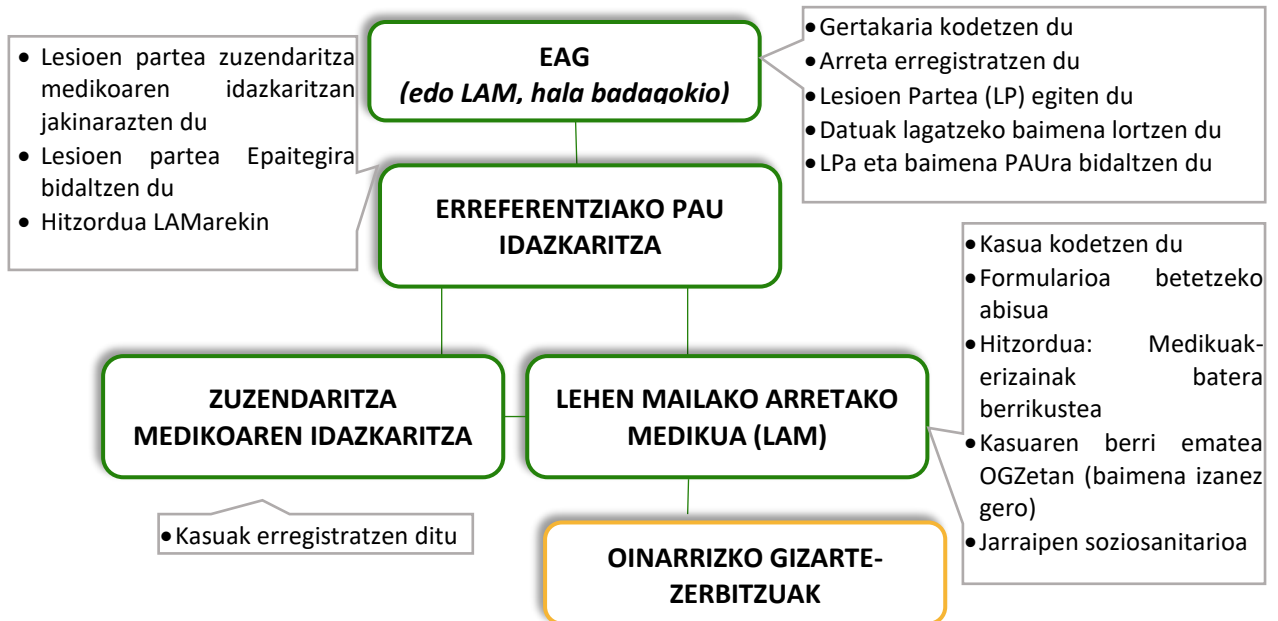
GENERO-INDARKERIA KASUAK JAKINARAZTEKO ZIRKUITUAK. OSASUN-ARLOA GALDAKAO-BARRUALDE ESia

Genero-indarkeria pairatu duten emakumeei arreta emateko zirkuituaren protokoloa.

Galdakao-Usansolo. Barrualde ESiko ospitaleko larrialdiak



*Genero-indarkeria pairatu duten emakumeei arreta emateko zirkuituaren protokoloa.
Lehen Arreta eta EAG. Barrualde ESIa¹⁰*



Oraintsuko sexu-erasoa edo sexu-abusua (gehienez 120 ordu = 5 egun)

Kasuaren balorazioa eta jarduketa ospitaletik egiten da; beraz, lehenbailehen igorriko da ospitalera, dela nor bere kabuz, dela beste eragile batzuen aldetik (polizia, gizarte-zerbitzuak eta abar).

Guardiako Epaitegiaren erantzuna ahalik eta gehien automatizatzea komeni da. Bi egoera posible:

- **Emakumea salaketa jarrita joaten da ospitalera:** forentseak, epaileak baimena eman ondoren, pazienteari arreta ematen dio guardiako ginekologoarekin batera.
- **Emakumea salaketa jarri gabe joaten da ospitalera:**

Osasun-arloko profesionalek Epaitegian/Fiskaltzan kasuaren berri emateko betebeharra dutela jakinaraziko zaio biktimari. Berehala emango da gertatutakoaren berri Guardiako Epaitegian. Prozedura judiziala edo ikertzeko eginbideak irekitzen badira, forentsea ospitalera joango da pazienteari guardiako ginekologoarekin batera arreta ematera. Prozedura judizialik edo ikertzeko eginbiderik irekitzen ez bada, ospitaleak osasun-ikuspuntu hutsetik esku hartu ahal izango du, forentseak parte hartu gabe.

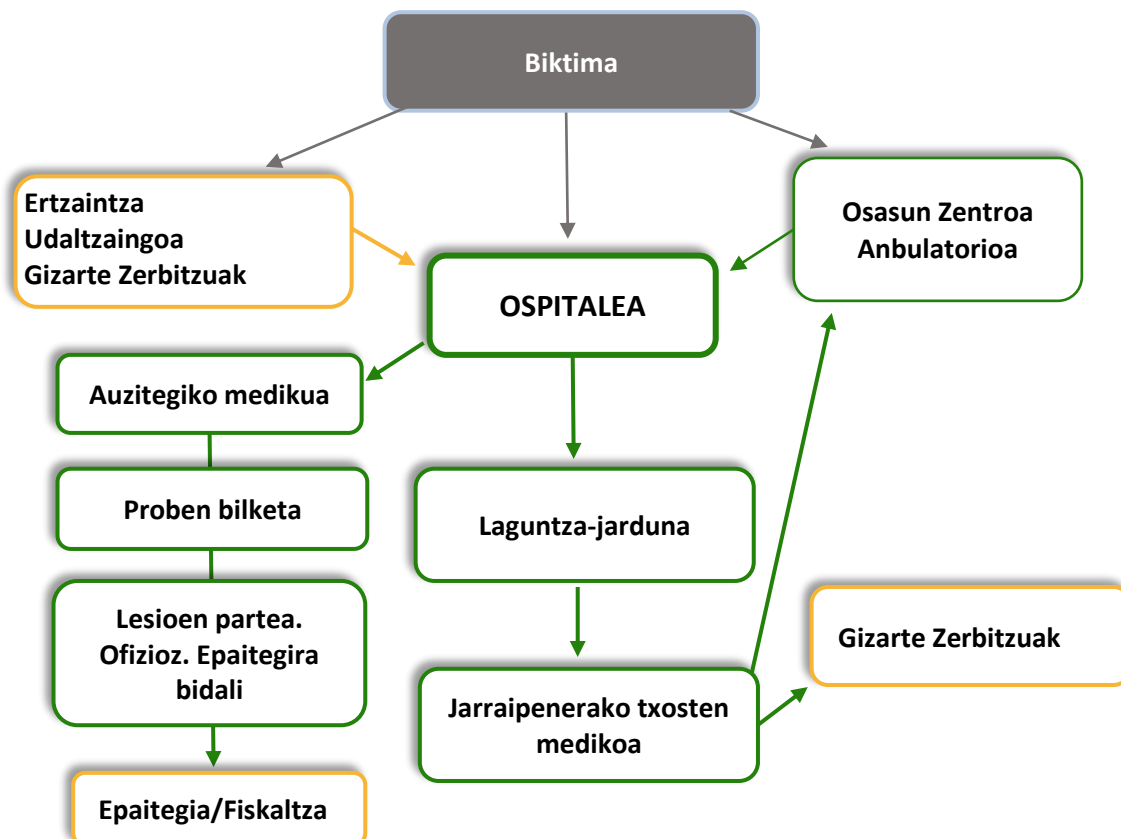
Emakumeak salaketa jarri nahi badu, Ertzaintzari ere emango zaio abisua.

- ✓ Babes Agindua eskatzeko eskubideari buruzko informazioa emango zaio (eta eska dezan animatuko dugu), baita udalak babesa eta laguntza emateko dituen baliabideei buruzkoa ere.
- ✓ Zer jardun egin behar den azalduko zaio biktimari, eta baimena eskatuko zaio.

¹⁰ Basauri-Arizko Anbulatorioko unitateburuak emandako dokumentazioan oinarrituta egin da.

- ✓ Laguntza-jarduna eta dagokion tratamendua.
- ✓ Lesioen partea betetzea eta partean idatzitakoa irakurtzea biktimari.
- ✓ Lesioen partea ahalik eta lasterren bidaltzea Emakumeen aurkako indarkeriaren arloko Epaitegira edo Guardiako Epaitegira.
- ✓ Partearen kopia bat entregatu behar zaio, beti, biktimari, baita "Bidalketa-Ofizioarena" ere, baldin eta horrek bere segurtasun pertsonala arriskuan jartzen ez badu. Kasu horretan, konfiantzako norbaiten izena emateko eskatuko zaio, agiria jaso dezan.
- ✓ Lesioen partea eta "Bidalketa-Ofizioa" emakumearen historia klinikoan sartuko dira.
- ✓ Laguntza-jarduna Larrialdi Zerbitzuetatik edo Arreta Espezializatuko Zerbitzutik egin bada, Txosten medikoa ere idatzi eta eman behar zaio biktimari, aurrerantzean artatuko duen medikuak jarraipen egokia egin ahal izan diezaion.
- ✓ Gizarte- eta babes-neurrien berri emango zaio biktimari osasun-zentroko baliabideen bitartez, edo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako indarkeria matxistaren arloko erreferentziako profesionalarekin premiazko harremana izatea ahalbidetuko zaio.

Emakumearen kontrako sexu-eraso edo sexu-abusu baten aurrean jarduteko osasun-protokoloa. Oiraintsukoa (gehienez 120 ordu)¹¹



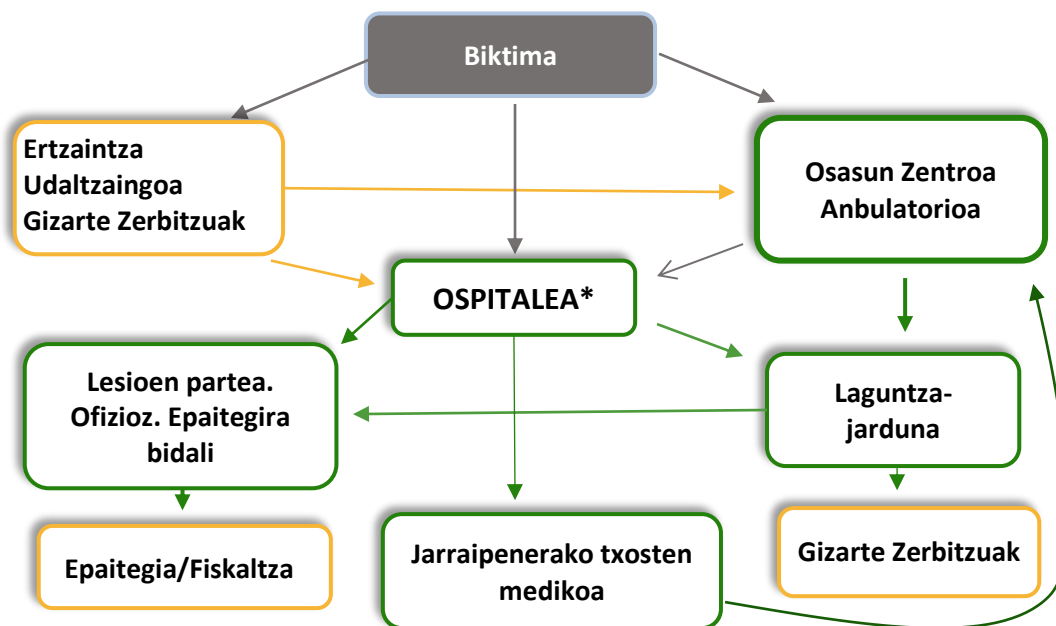
¹¹ "Jarduketa-gida osasun-arloko profesionalentzat genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen aurrean Euskadin nola jardun jakiteko" (Osakidetza, 2019) gidako grafiko batean oinarrituta.

Oraintsukoa ez den sexu-erasoa edo sexu-abusua (120 ordu = 5 egun baino gehiago)

Emakumea osasun-zentro batera joan bada, ez da beharrezkoa ospitalera joatea (bere kabuz, beste eragile batzuek –poliziak, gizarte-zerbitzuek eta abarrek– esanda.

- ✓ Zer jardun egin behar den azalduko zaio biktimari, eta baimena eskatuko zaio.
- ✓ Laguntza-jarduna eta dagokion tratamendua.
- ✓ Lesioen parte bat betetzea eta partean idatzitakoa irakurtzea biktimari.
- ✓ Lesioen parte ahalik eta lasterren bidaltzea Emakumeen aurkako indarkeriaren arloko Epaitegira edo Guardiako Epaitegira.
- ✓ Partearen kopia bat entregatu behar zaio, beti, biktimari, baita "Bidalketa-Ofizioarena" ere, baldin eta horrek bere segurtasun pertsonala arriskuan jartzen ez badu. Kasu horretan, konfiantzako norbaiten izena emateko eskatuko zaio, agiria jaso dezan.
- ✓ Lesioen parte eta "Bidalketa-Ofizioa" emakumearen historia klinikoan sartuko dira.
- ✓ Laguntza-jarduna Larrialdi Zerbitzuetatik edo Arreta Espezializatuko Zerbitzuetatik egin bada, Txosten medikoa ere idatzi eta eman behar zaio biktimari, aurrerantzean artatuko duen medikuak jarraipen egokia egin ahal izan diezaion.
- ✓ Osasun-zentroko baliabideetako gizarte- eta babes-neurrien berri emango zaio biktimari, edo Oinarritzko Gizarte Zerbitzuetako indarkeria matxistaren arloko erreferentziako profesionalarekin premiazko harremana izatea ahalbidetuko zaio.

Emakumearen kontrako sexu-eraso edo sexu-abusu baten aurrean jarduteko osasun-protokoloa. Ez oraintsukoa (120 ordu baino gehiago)



**Biktima osasun-zentrora joan bada, ez du ospitalera joan beharrik*

Genero-indarkeriako egoeran dauden emakumeen seme-alabekiko jarduna

Susmatzen denean edo antzematen denean indarkeria jasaten duen emakumeak seme-alabak dituela, beharrezkoa da Lehen Mailako Arretan erreferentziakoak diren profesionalen egoera horren berri ematea: pediatria (14 urtetik beherako adingabeak) edo familia-medikuntza (14 urtetik gorakoak), erizaintza eta zentroko gizarte-lana. Jakinarazpen hori emakumearen baimenaz egingo da, ahal bada betiere, eta amaren erreferentziazko profesionalari jakinarazi beharko diote.

HASIERAKO OINARRIZKO JARDUNA egin behar da: Entzutea, Harrera, Arriskuaren balorazioa, Jarraitutasun-estrategia eta erregistroa-jakinarazpena.

Horren ondoren, LAGUNTZA eta JARRAIPEN JARDUNA egingo da, kontsultan jarraipen-lana egiteko:

- ✓ Egoeraren bilakaerari buruzko ebaluazioa eta amak hartutako erabakiak.
- ✓ Ekintza-plan bat garatzea.
- ✓ Beste espezialitate batzuetara hedatzea eta deribatzea eta/edo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara deribatzea (amak onar dezake ala ez), kasuan kasurako esku-hartze egokia egiteko.
- ✓ Baloratzea Osasun Mentalera deribatzea, esku hartzeko moduko ondorio psikologikoak daudela susmatuz gero (inhibizio-jarrerak, jokabide autosuntsitzaileak, parekoekiko indarkeria, depresioa, eskola-porrota eta abar).
- ✓ Prozesu horretan guztian, osasun-profesionalen arteko eta gizarte-zerbitzuen arteko koordinazioa, jardunen jarraipena ahalbidetzeko eta koherentzia bermatzeko.

DATUAK LAGATZEA ETA TRATAMENDU ESTATISTIKOA, BARRUALDE-GALDAKAO ESla:

- Osasun-arloko langileek **baimen informatuaren eredia** ekarriko dute **datu pertsonalak lagatzeko, biktimari osasun-arreta integrala ematearren**; eredia biktimari eman behar zaio, eta sinatzeko eskatu. Agiri horretan, baimena ematen zaio Osakidetza zerbitzu egokia emateko behar-beharrezkoak diren datuak lagatzeko, besteak beste, administrazio edo profesional hauei: gizarte-langileak; berdintasun-teknikaria; udaltzaingoa eta/edo Ertzaintza; Biktimari Laguntzeko Zerbitzua; Foru Aldundia; orientazio juridikoko zerbitzuak; elkarte komunitarioak; Lanbide.
- Galdakao-Barrualde ESla genero-indarkeriari eta sexu-erasoei buruzko datuen tratamendu estatistikoa egiten du, unitatearen eta udalerraren arabera. Memoria urtean behin eta jarraipena sei hilean behin egiten dira. Protokolo honen ondorioetarako, **Basauri buruzko datu estatistiko espezifikoak** erakundearen artean koordinatzeko adostutako guneetako arduradunak emango ditu, herriko indarkeria matxistaren egoeraren azterketa bateratua eta eguneratua egiteko ekarpen gisa. Ahal den heinean, eman beharreko adierazleak adosten saiatuko gara, eragile guztien artean azterketa homogeneoa lor dezagun.
- Gainera, artatzen diren indarkeria matxistako egoerei buruzko datu estatistikoak (anonimizatuak) emango zaizkie halakorik eskatzen duten erakunde instituzionalei.

VIII.6 Zerbitzuarteko koordinazioa kasuen jarraipena egiteko

Koordinazio-dinamikak maila operatiboenean sistematizatzeko eta indartzeko, hau da, arreta-ibilbideetan sartzen diren eragileek kasu bakoitzean udalak emandako arreta integralaren jarraipena egitean, herrian artatutako indarkeria matxistako kasuak koordinatzeko mahai espezifiko bat sortuko da.

Mahai hori bi hilean behin, gutxienez, bilduko da (egoerak eskatzen badu, maizago bildu ahal izango da), eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako arduradun teknikoak deitu eta dinamizatuko du. Parte-hartzaile egonkorak izango dira:

- Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako profesionalak (indarkeria matxistako kasuen erreferenteak diren gizarte-langileak).
- Emakumeen Informazio Zentroko profesionalak (psikologoa eta legelaria); zenbait kasutan, Marieneako berdintasun-teknikariek parte hartu ahal izango dute horien ordez.
- Haur, gazte eta familiekin gizarte- eta hezkuntza-interbentzioko eta arreta psikosozialeko esku-hartze zerbitzuko profesionalak.
- Polizia-kidegoetako (Udaltzaingoa eta Ertzaintza) langileak.
- Basauriko anbulatorioetako lehen mailako arretako osasun-langileak.
- Etengabeko Arreta Guneko osasun-langileak.
- Osasun Mentaleko Zentroko osasun-langileak.

Urteko egutegia ezarriko da, proposatutako epeekin eta datekin. Era berean, eremu bakoitzaren ardura da ordeztu bat identifikatzea eta bermatzea, modu egonkorrean parte hartzen duen profesionalak deitutako bilerara joan ezin duenerako.

Unean-unean, beste profesional batzuk ere parte har dezakete, arreta-zirkuituan zuzenean parte hartzen ez badute ere, indarkeria matxistaren biktimak detektatzen eta/edo artatzen ari badira bestelako premia batzuei erantzutean (adibidez, adinekoen, etorkinen, ikastetxeen... arloetan; Sexu Informazioko Bulegoan, 1era 2kain programan, ahalduntze-eskolan, Berritzegunean eta abarren). Mahaikideek proposatuko dituzte parte-hartze horiek eta, azken buruan, Mahaiko arduradunak adostuko du.

Kasuak koordinatzeko gune honen helburu eta eduki nagusiak honako hauek dira:

- ✓ Esku-hartzearen jarraipena egitea, prozesuari eta ebaluazioari dagokienez.
- ✓ Arreta-ereduaren homogeneizazioan aurrera egitea, arreta emateko, jarraipenerako, ebaluaziorako eta datu-bilketa egiteko tresna komunak proposatu, adostu eta lantzeko edo egokitze gunea den aldetik.
- ✓ Esku-hartzeak koordinatzeko diziplina anitzeko gune bat sistematizatzea, non parte hartzen duten eragileek kasuak bateratu ahal izango dituzten, bereziki, intentsitate edo zailtasun handikoak izateagatik, etengabeko jarraipena eta balorazioa egiteko gune bat izatea eskatzen dutenak.
- ✓ Hala badagokio, indarkeria matxistaren biktimen kolektibo espezifikoak detektatzeko zailtasunak aztertzea; hain zuzen ere, zaurgarritasun handieneko egoeran egonda ere, arreta-sistemara jotzen ari ez diren emakumeak (administrazio-egoera irregularrean dauden emakumeak, dibertsitate

funtzionala dutenak, adineko emakumeak eta abar), detekzio hori hobetzeko estrategiak baloratze aldera.

- ▼ Kasu horietan, informazioa eta ezagutza eragileen artean erraz jakinaraztea (kasuan kasu, eta herriko indarkeria matxistako egoeren orokortasunean), bigarren mailako biktimizazioa saihesteko, eta datu pertsonalen babesa bermatuta. Horrela, bada, esku-hartzearen ibilbidea osatzen duten eragileek egiten dute ahalegina kasuei buruzko informazio eta ezagutza eguneratua izateko, eta ez du biktimak behin eta berriro azalpenak ematen ibili beharrik, arreta hainbat zerbitzutatik jaso ala ez jaso, eta/edo ez du zerbitzuen arteko informazio-lotura izan beharrik.
- ▼ Ikaskuntzarako gune komun eta batutzailea izatea, bere kabuz, alderdi teknikorako ez ezik, harremanetarako ere balio duena, hainbat zerbitzutako profesionalak pertsonalizatzen dituelako, sinergiak sortzea ahalbidetzen duelako, esku-hartzean bikoiztasunak saihesten dituelako, eskura dauden baliabideen jasangarritasuna bermatzen duelako, eta herrian arreta integraleko eredu bat lortzeko bidean aurrera egiten delako.
- ▼ Arreta-ibilbidean geldiarazi diren kasuak bateratzea, balizko arrazoiak diagnostikatzea, eta jarraitutasunerako, arretaren jarraipenerako edo kasua ixteko estrategiak proposatzea. Era berean, laguntza-prozesua izan duten eta emaitza positiboa lortu duten kasuak bateratzea, biktimei emandako laguntzan/arretan eragin positiboa izan duten estrategiak, ikuspegiak eta koordinazioak identifikatzeko eta transferitzeko.
- ▼ Era berean, mahaian parte hartzen duten eragileek proposatuta, “beste eduki batzuk” ere sartu ahal izango dira: informazioa ematekoak, prestakuntzari buruzkoak, berrikuntza metodologikoari buruzkoak, baliabide eta zerbitzu berriei buruzkoak eta abar, betiere taldearen interesekoak badira arreta eta koordinazioa etengabe hobetzeko.

IX. INFORMAZIOAREN TRATAMENDUA ETA DATU PERTSONALEN BABESA

Datuen babesa Datu Pertsonalak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzeko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan arautzen da, eta emakumeen segurtasuna eta eskubideak babesten laguntzen du, haien informazio pertsonala behar ez bezala tratatzearen ondorioz bigarren biktimizaziorik izan ez dezaten. Horretarako, datuen babesa termino positiboetan bermatuko duen egoera egokia diseinatu behar da jardunerako, aukerarik mesedegarriena zehazte aldera.

Hartara, indarkeria matxistari aurre egin dioten emakumeei arreta emateko prozesuetan esku hartzen duten pertsona guztiek errespetuzko esku-hartzea garatzeko aukera izango dute, emakumeen informazio pertsonalaren tratamenduari dagokionez eta, era berean, arreta ahalik eta arinen koordinatzeko.

Protokolo honen ondorioetarako, datuak bildu, tratatu eta kudeatzeko garaian, araudian zilegitasunari buruz aurreikusitako mekanismoari jarraituko zaio; **zilegitasuna**

lortzeko, zerbitzua baliatzen duen edo baliatu nahi duen pertsonaren baimen esplizitua eskuratu behar da (esplizitua, datuen kategoria bereziak kudeatuko direlako, genero-indarkeriaren arloari dagozkionak kategoria berezikotzat jotzen direnez). Edonola ere, sinatzen duten eragile guztiek:

- Indarkeria matxistaren biktima den emakumeari informazio nahikoa, irisgarria eta egokia emango diote bilduko dituzten datuei buruz, eta zein zerbitzu edo pertsona d(ir)en datu horien erabileraren erantzule.
- Emakumeari jakinaraziko diote oso garrantzitsua dela bere datu pertsonalak biltzeko eta lagatzeko baimena ematea, laguntza hobea jaso dezan eta erakundearen arteko koordinazioa hobea izan dadin; era berean, datuetan sartzeko, datuak zuzentzeko, datuen aurka egiteko eta datuak ezerezteko eskubidea baduela ere jakinaraziko zaio.
- Zerbitzu bakoitzak datuak biltzeko eta lagatzeko baimen informatuaren akta-eredu bat¹² izango du, zerbitzuaren arabera egokituta. Koordinazioa dela-eta, datuak beste zerbitzu/erakunde batzuei lagako zaizkiela aurreikusten baldin bada, argi eta garbi zehaztu behar da zein zerbitzu/erakunderi eskatzen zaion datuak lagatzea. Horretarako, ereduaren kasu horretan egon daitezkeen zerbitzuen zerrenda bat (laukitxoak) aurkeztuko da, eta argi eta garbi adieraziko da zeini lagatzen ahal zaizkion, betiere xedea laguntza ematea izanik.
- Emakumeak baimenik ematen ez badu, arreta ematen ari zaion profesionalak arreta integralean izango dituen mugei buruzko informazioa eman behar dio. Kasu horietan, profesionalak kasuari buruzko informazioa emango die, gutxienez, oinarritzko gizarte-zerbitzuei, betiere kodetuta edo bestelako anonimizazio-estrategia bat erabilita datu pertsonalen babesa bermatzeko. Indarreko legediaren arabera, ez da datu pertsonaltzat jotzen anonimizatuta dagoen informazioa, hau da, identifikatuta dagoen edo identifikatu daitezkeen pertsona fisiko batekin loturarik ez duen informazioa, ezta anonimo bihurtutako datuak ere, baldin eta pertsona hori ezin bada identifikatu edo identifikatuta egoteari uzten badio¹³.
- Jasotzen diren datu pertsonalek emakumeak behar duen laguntza-jardunerako beharrezkoak direnak izan behar dute eta, araudian xedatzen denez, neurrikoak, ez gehiegizkoak, egokiak eta beharrezkoak diren datuak baino ez dira jaso behar. Hirugarren pertsonen (seme-alabei, senitartekoei edo erasotzaileari berari) buruzko datuetan kontu oso handiz jokatu beharko da, eta arretarako ezinbestekoak diren datuak baino ez dira jaso beharko.
- Tratamenduan, bermatuko da datu pertsonalak orientabidea eta arreta emateko prozesuan parte hartzen dutelako derrigorrez ezagutu behar dituzten profesionalentzat baino ez direla izango eskuragarri.
- Kasu jakin batzuetan, ez da beharrezkoa izango pertsonak –edo haren ordezkariak– alde aurretik baimena ematea dagokion arreta emateko, ezta bere datu pertsonalak

¹² Ereduaren proposamen bat aurkeztu dugu IV. eranskinean.

¹³ Era berean, ez da datu pertsonaltzat hartuko pertsona jakin bati lotuta ez dagoen informazioa, hala nola datu agregatuak, generikoak edo estatistikoak.

erakundeen artean komunikatzeko ere, komunikazio hori derrigorrezkoa edo komenigarria izan arren; hona hemen kasu horiek:

- Biktimaren osasun fisiko edo psikikoko arrisku larria dagoenean eta ezinezkoa denean biktimaren edo haren ordezkariaren baimena lortzea.
- Neurririk hartu ezean, emakume biktimaren kargura dauden pertsonen bizitza edo osotasun fisikoa arriskuan jar daitekeenean.
- Lege batean, pertsona jakin baten datu pertsonalak erakunde batetik bestera komunikatzea ahalbidetzen duen aurreikuspen espezifiko biltzen denean (salaketa jartzeko eta Fiskaltzarekin eta/edo agintaritz judizialarekin lankidetzan aritzeko).
- Osasun publikorako arriskua dagoenean.

DATUAK AURREZ AURRE JASOTZEN BADIRA

- ✓ Informazioa aurrez aurre jasotzen bada, bereziki eta berariaz jakinaraziko zaizkio emakumeari legeak informazioa bildu aurretik eskatzen dituen baldintzak. Informazio hori behin baino ez da emango, eta ez da beharrezkoa izango informazio hori errepikatzea pertsona berak kolektibo horrentzako arreta-zerbitzura jotzen duen bakoitzean. Horretarako, nahikoa izango da informazioa gainetik azaltzea edo datu horien deskribapen orokorra egitea.
- ✓ Datuak biltzean, konfidentzialtasuna bermatuko da, hau da, toki itxietan egin behar da eta behar den intimitatea eman, eta ez beste arlo batzuetako langileak ere dauden geletan edo isolamendu akustiko egokirik ez duten geletan.
- ✓ Datu horiek jasotzearen helburua bere premiei egokitutako arreta integrala eskaini ahal izatea dela eta horretarako batzuetan informazio hori beste pertsona edo erakunde batzuei komunikatu beharko zaiela adieraziko zaio.
- ✓ Puntu horretan, teknikariak, emakume bakoitzak behar duen laguntza dela-eta, datu pertsonalak lagako edo laga ahal izango zaizkion pertsonari, erakundeei edo entitatei dagozkien baimen informatuaren klausularen laukitxoak markatuko ditu.
- ✓ Klausula hori osatutakoan, dokumentua emakumeak –edo bere ordezkariak– sinatuko du, eta, ondoren, kopia bat emango zaio. Pertsona, edozein arrazoi dela-eta, sinatzeko ezinduta badago, emakumeak horretarako adierazitako pertsonak sinatu ahal izango du.

DATUAK TELEFONOZ JASOTZEN BADIRA

Abiapuntu gisa, ez da gomendagarria datu pertsonalak telefonoz biltzea; aitzitik, hobe da aurrez aurre egitea; hitzordua finkatzeko ere (edo arreta premiaz behar denean), pertsona hori identifikatu eta lokalizatu ahal izateko datuak (oinarrizko datuak: nortasuna, helbidea edo telefonoa-zenbakia) jaso behar dira, eta datu horiek ere informazio pertsonala dira.

Horrelako kasuetan:

- ✓ Telefono-deian, oinarritzko ahozko eduki gisa, emakumeari jakinarazi behar zaio bere datuak konfidentzialtasunez tratatuko direla, arreta egokia eman ahal izateko

bilduko direla, datu horiek eman ezean ezinezkoa litzatekeela arreta hori ematea eta informazio zehatzagoa emango zaiola bera bertaratzen den hitzorduan, guztiz lasai egon dadin.

- ✓ Pertsonari aurrez aurreko arreta emandakoan, goian adierazitako urratsak bete beharko lirateke, hau da, baimen informatuaren aktari dagozkionak (datu pertsonalen tratamendua eta, hala badagokio, lagapena).

DATUAK POSTA ELEKTRONIKOAREN, FORMULARIO EDO APLIKAZIO TELEFONIKO EDO DIGITAL BATEN BITARTEZ JASOTZEN BADIRA

- ✓ Erakunde bakoitzak emakumeari informazioa emateko eta bere adostasuna – edo ordezkariarena– jasotzeko sistema bat izan behar du, eta sistema horrek aukera eman behar dio administrazioari irakurri izanaren eta indarkeria jasan duen emakumeak baimena eman izanaren “aztarna” emateko.
- ✓ Sistemaren diseinuak bermatu behar du emakumeak bere baimena ematen ez badu inprimakia ezin bidali ahal izateko, eta uko egin izanak arretari dagokionez zer ondorio izango dituen jakinarazteko.

LARRIALDI-EGOERA BATEAN

Larrialdi batek berehalako arreta eskatuko balu, alderdi formalak bete behar izateak ez du arreta hori eragotziko. Hartara, baimen informatuaren akta betetzeko eskaera geroago aktibatuko da.

X INDARKERIA MATXISTAREN AURREAN UDALAK EMANDAKO ERANTZUN PUBLIKOARI BURUZKO GOMENDIOAK

Toki-administrazioak funtsezko eragileak dira indarkeria matxista gaitzesteko tokiko kultura sortu eta indartzeko garaian. Hori lortzeko, herrian ezagunak diren indarkeria matxistako egoerei erantzun proportzionala eta egokia ematen saiatuko gara.

Zentzu horretan, indarkeria matxistako kasuren bat gertatzen denean ematen den erantzuna eta salaketa publikoa Basauriko mugimendu feministak antolatzen du, Udalarekin koordinatuta, berdintasun-teknikariaren bitartez; teknikaria Berdintasun Kontseiluarekin, Marienearekin eta BAFekin (Basauriko Asanblada Feminista) harremanetan dago.

Erantzun hori printzipioekin eta, oro har, Udaletik indarkeria matxistaren aurka garatzen den politikarekin bat etortzea bermatu daiteke eta, aldi berean, aukera ematen dio Udalari egiten diren komunikatu eta/edo ekintzei atxikitzeko edo ez atxikitzeko erabakia hartzeko, baloratu eta onartu ondoren.

Erakunde-jardunak, beraz, egungo sistemaren arabera izaten jarraituko luke, eta protokolo hau koordinazio teknikoari dagozkion edukien garapen sakonago batera bideratuko da; gai politikoak udal-erabakiguneetan landuko dira, orain arte bezala.

Horrela, Udala erantzun-ekintzei atxikitzea eta, hala badagokio, egin daitezkeen komunikatuak eta adierazpenak idaztea Bozeramaileen Batzordean erabakiko da. Batzorde horretan alkatea eta talde politiko guztietako bozeramaileak daude, eta alkatearen organo aholku-emaile eta laguntzailea da Udalbatza osatzen duten talde politiko guztien iritzia jakitea eskatzen duten gaitan.

Hainbat gomendio proposatzen ditugu egin daitezkeen adierazpen publikoei dagokienez:

Kontuan izanik:

- Eraso matxisten aurrean egindako adierazpen publikoek gizartea sentsibilizatzen laguntzen dutela, erasoen larritasuna agerian uzten dutela, erreparazioa ahalbidetzen dutela, indarkeria matxistarekiko zero tolerantziaren udal-kultura eta biktimekiko babesa indartzen direla.
- Batzuetan, politikarien adierazpen publiko horiek izan daitezkeela agente-bide bakarra (edo beste adierazpen batzuk indartzeko balio dezakete) gezurrezko informazioak eta zurrumurruak arinki gezurtatzeko, batez ere, biktimarengan, haren ingurunean eta, oro har, indarkeria matxistaren aurkako imajinario eta posizionamendu sozialean eragin negatiboa izan dezaketen kasuan.
- Egoera jakin batzuetan, politikariek beharrezkotzat jo dezaketela indarkeria matxistako kasuen aurrean iritzi espezifiko azaltzea, edo politikariei iritzi hori ematea eskatzen zaiela, dela gizartean duen eragin handiagatik, dela udalaren posizionamendu politikoa eta erantzukizuna beharrezkotzat jotzen dituztelako.
- Udaleko politikariek komunikabideetan egin dituzten adierazpenak aztertzean, nabarmendu beharreko gai garrantzitsuak gehitu beharra ikusten dela.

Honako hau proposatzen da:

Indarkeria matxistako kasuetan adierazpen publikoak (ahoz nahiz idatziz) egiteko gomendio orokorrak¹⁴:

- Komeni da adierazpenak egitea, ahal dela, indarkeria matxistako kasu bat dela baieztatu ondoren, informazio fidagarria dugunean, eta informazioaren tratamendu sentsazionalista eta alarma soziala saihestuta. Kontuan hartu behar da informazio partzialak –edo kontrastatu gabeko informazioak– kaltea ekar diezaiokeela biktimari, haren inguruneari, erakundearen sinesgarritasunari eta, oro har, udalerrian indartu nahi den indarkeria matxistaren aurkako kontzientzia eta kohesio sozialari.

¹⁴ Iturriak: Besteak beste, dokumentu hauetan argitaratutako gomendioetan oinarritu gara: [“Emakumeen aurkako indarkeria ematen denerako jendaurreko jarduerarako gomendioak”](#) (Emakunde eta Eudel-Berdinasarea, 2014), [Gasteizko Udalak indarkeria matxistaren aurrean jendaurreko erantzuna emateko protokoloa, 2022](#); [Genero-indarkeriaren egoeretan arreata integrala emateko koordinazio-erakunde udal-protokoloa, Bilboko Udalarena](#), besteak beste.

- Egoerak adierazpen publikoak eskatzen badu, baina artean ezin bada jakinarazi indarkeria matxista kasu bat denik, edo ez badugu informazio argi eta egiaztaturik, Udala beste erakunde publiko batzuekin koordinatuta ari dela ikertzen adierazi behar da mezuan, eta ahalik eta zehazkiago handienaz jakatu behar dela informazioaren aurrean, informazio hori berretsi arte. Hori guztia biktimizekiko zalantzazko mezurik transmititu gabe; aitzitik, oso garrantzitsua da egiazko informazioa transmititzea, biktima babesteko modua ere badelako, kasua baieztatuz gero.
- Kasua testuinguruan kokatzea. Eraso matxistak generoaren arabera egiturazko desberdinkeria testuinguruan kokatu behar dira beti, desberdinkeria horren adierazpenik larrienak diren aldetik, eta, beraz, indarkeria matxista desagerrarazteko bidean aurrera egiten jarraitzeko beharra eta erantzukizun publikoak aipatu behar dira, indarkeria matxista desagerrarazteko politikak eta berdintasun-politikak garatuta eta konpromisoa hartuta. Ez da inoiz harridurarik adierazi behar, eta egoera ez da gertakari isolatutzat tratatu behar, baizik eta egiturazko kausak nabarmendu behar dira, eta gizartearen eremu guztietan eragiten duen fenomeno dela azpimarratu; era berean, eskura dauden baliabideak, gizartearen kontzientziazioa eta biktimei baldintzarik gabeko laguntza ematea indartu behar direla adierazi behar da.
- Basauriko Udalak indarkeria matxistarekiko zero tolerantzia duela azpimarratu behar da, eta erasotzaile matxisten aurkako erabateko gaitzespena erakutsi.
- Erasoaren erantzule bakarra erasotzailea dela nabarmendu behar da, biktima erruduntzat jo dezaketen edo egiazkotasuna zalantzan jar dezaketen aurreiritziak desagerraraz daitezkeen sustatuta. Errugabetasun-presuntzioa bermatze aldera, “ustezko erasotzaile” formula erabil daiteke, baina ez erabili, ahal dela, “ustezko eraso” edo “ustezko biktima” esamoldeak.
- Nabarmendu behar da indarkeria horren biktima zuzena ez dela emakumea bakarrik, emakumearen ingurunea ere bai, gertuko pertsonak eta senitartekoak, eta eragin psikologiko, emozional, harremanezko eta sozial handia duela adierazi behar da.
- Herrian indarkeria matxistarik gabeko bizitza lortu nahi dugula azaldu behar da, lehentasuna emanez biktimei babesari eta arretari.
- Basauriko Udalak indarkeria matxistako egoerei modu eraginkorrean erantzuteko dituen politikak, tresnak (planak, protokoloak, egiten ari diren hobekuntza-ekintzak eta abar), baliabideak, zerbitzuak eta profesional espezializatuak aipatuko ditugu. Era berean, nabarmendu behar da herritarren erantzunkidetasuna oso garrantzitsua dela indarkeria matxistaren biktimei detekzioa, arreta, babesa eta erreparazioa sustatzeko eta indartzeko.
- Datu pertsonalak beti babestu behar dira, eta kontuan izan behar da biktimaren nahia aintzat hartu behar dela egin beharreko ekintza publikoak erabakitzean, betiere bigarren mailako biktimizazioarik gerta ez dadin.

Biktima ez badago ados egintza edo komunikazio publiko bat egitearekin (erantzun publikoak ematearen premia-ekintza ez dator beti bat, denborari dagokionez, biktimak egoerari erantzuteko edo aurre egiteko duen gaitasunarekin, are gutxiago

maila publikoan), kontuan izan behar da udalak badituela beste adierazpide batzuk, hala nola oro har, indarkeria matxistaren aurka borrokatzen jarraitzea zein garrantzitsua den adierazteko komunikatuak egitea, biktima guztiei laguntzeko dauden baliabideen berri ematea, gertatu den indarkeria matxista mota horren aurkako sentsibilizazio-ekintza espezifikoak egitea, udalak deialdi espezifikoak egitea horrelako kasuistakak detektatu eta arreta hobe emateko eta abar.

- Ahal dela, ez dugu nabarmenduko, hala badagokio, aurrez salaketarik ez zegoela, edo udal-arretako zirkuituan zegoen ala ez (bikotekideak edo bikotekide ohiak eragindako indarkeria matxistaren kasuetan). Alderdi horiek nabarmenduz gero, tratatu txarren egoera batetik irteteko bide bakarra salaketa dela uler daiteke, eta emakume batek salaketa hori egiteko eta mantentzeko dituen zailtasunak ikusezin bihurtzea dakar horrek; edo, are gehiago, salaketa hori eginda ere eta, laguntzeko baliabideak izanda ere, erabat osatzeko prozesu lineal bat bermatzeko zailtasunak.
- Orotariko komunikazio-kanalez gain, udalak berak dituenak (udal-webguneak, buletinak...) ere erabili behar dira, informazioaren edukia adostutako erakunde-adierazpenekin bat datorrela (eta osatua dela) bermatzeko.
- Berdintasunaren arloan eta indarkeria matxistaren aurka udalean adostutako terminologiarekin, kontzeptu-esparruarekin eta printzipioekin bat datorren hizkuntza erabili behar da.

Emakumeen aurkako sexu-indarkeriako kasuetan adierazpen publiko espezifikoak (ahoz nahiz idatziz) egiteko gomendioak:

Duela zenbait urtetik hona, emakumeen aurkako sexu-indarkeriako kasuei garrantzi handia eta ikusgaitasun handia eman zaie komunikabideetan. Kasu horien tratamenduak eragin erabakigarria du indarkeria matxista mota hori imaginario sozialean ulertzeko moduan, eta, tratamendua egokia ez bada, indarkeria hori normalizatu edo justifikatuko duten diskurtsoak sortzea edo indartzea eragin dezake, edo kasu isolatutzat interpretatzea ekar dezake, emakumeen aurkako indarkeria matxistaren egiturazko esparrutik kanpo.

Diskurtso horiei zilegitasuna kentze aldera, komunikazioaren eta generoaren arloetan adituak diren erakundeek sexu-indarkeriako kasuetan komunikaziorako gomendioak egin dituzte. Gomendio horiek kontuan har daitezke egoera espezifiko horiek gertatzean egiten diren udal-adierazpen publikoetan.

“Nola komunikatu emakumeen aurkako sexu-indarkeria kasuetan” (Emakunde – Begira Batzordea, 2021) eskuliburua izanik gure erreferentzia, hona hemen gomendio espezifiko batzuk:

- Sexu-indarkeria ikusgai egitea eta intzidentziari buruzko datuak ematea (herrian, probintzian, EAEn eta abar). Izan ere, kopuruak adierazten digu ez dela gertaera isolatu bat, baizik eta emakumeengan intzidentzia handia duen indarkeria matxista mota bat, bikote-harremanetan eta familia barruan ez ezik, espazio publikoetan ere gertatzen dena. Horretarako, iturri ofizialetara jo behar da (sexu-indarkeriaren biktima diren emakumeei emandako arretari buruzko udal-datuak, Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokiaren datuak, Emakunderen Zifrak:

Emakumeak eta Gizonak Euskadin txostenak, delitu-estatistikak, estatu-mailako azterlanak eta abar).

Zifrak aurkezteak laguntzen digu gertakari bakana ez dela ikusarazten, sexu-eraso bat ez dela halabeharraren ondorio, ez dela toki edo egoera jakin batek eragindako zerbait, eta hori guztia lagungarria da biktima ez dadin lotsatuta edo errudun sentitu.

- Ez dira erabili behar erasotzaileei gizatasuna kentzen dieten kalifikatzaileak (“animalia”, “basatia”, “saldoa”...), hau da, testuingurutik atera eta emakumeengan indarkeria matxista eragiteko, emakumeak menperatzeko beste modu bat izango ez balitz bezala tratatzea esan nahi baitu horrek.
- Ez dira aipatu behar biktimari edo erasotzaileari buruzko datuak eman ditzaketen erreferentziak, ezta alderdi jakin batzuk nabarmentzen dituztenak ere, hala nola haien nazionalitatea, kolektibo jakin batekiko kriminalizazioa edo biktimizazioa orokortu ez dadin.
- Ustezko erasotzaileari edo erasotzaileei presuntzio-terminologia aplikatzea, baina ez gertakariari –“ustezko sexu-erasoa”–, ezta biktimari ere –“ustezko biktima”–. Horrela eginez gero, errugabetasun-presuntzioa bermatzen da, eta, aldi berean, ez da biktima zalantzan jartzen.

XI. PROFESIOALEN PRESTAKUNTZA ETA ZAINTZA

X.1. PRESTAKUNTZA

- Eragile sinatzaile bakoitzak bere barne-prestakuntzako planetan prestakuntza-ekintzak sartzeko konpromisoa hartzen du, oinarrizkoak (edo espezializatuak, zuzenean esku hartzen duten profesionalen kasuan), mailakatuak, iraunkorrak eta derrigorrezkoak, herrian jarduten duten profesionali zuzenduta, bereziki, sentsibilizatzea xede dutenak eta indarkeria matxistaren biktimei ematen zaien arreta hobetzera bideratuak, betiere jardun-eremu profesionalera (prebentzioa, detekzioa eta arreta) egokituta.

Urtean behin, urteko memorian, koordinaziorako mahai teknikoak urte osoan egindako prestakuntza-ekintzen ebaluazio kuantitatibo eta kualitatiboaren berri emango dio koordinaziorako mahai estrategikoari (eragile bakoitza bere erakundearen ekintzez arduratuko da), eta hurrengo aldirako prestakuntza-beharren diagnostikoa eta proposamenak ere (lehentasunak eta sartzeko irizpideak adierazita) egingo ditu.

- Era berean, koordinaziorako mahai teknikoak diziplina anitzeko prestakuntza-ekintzak proposatuko ditu, bereziki sektore guztietako profesionalentzako prestakuntza-tresnak eta elkartrukerako guneak, indarkeria matxistaren aurkako esku-hartzean ikaskuntza komuna eta ikuspegi partekatua ahalbidetzeko.

Urtean behin, urteko memorian, koordinaziorako mahai teknikoak urte osoan egindako diziplina anitzeko prestakuntza-ekintzen ebaluazio kuantitatibo eta

kualitatiboaren berri emango dio koordinaziorako mahai estrategikoari, eta hurrengo aldirako prestakuntza-beharren proposamenak ere egingo ditu.

- Udaleko kargudun publikoentzat ere egingo dira prestakuntzako eta sentsibilizazioko jarduerak. Koordinazio Mahai Teknikoak eta Koordinazio Mahai Estrategikoak proposatu ahal izango dituzte ekintzak, eta urteko ebaluazio-txostenetan txertatuko dituzte ebaluazioa eta proposamen berriak.
- Indarkeria matxistaren prebentzioko eta desagerrarazteko arlotan lan egiten duten erakunde pribatuen menpeko langileek prestakuntza-maila egokia izan dezaten ahalbidetuko dute eragile sinatzaile guztiek, laguntzaren eta babesaren eremuak ere ahaztu gabe. Beste arlo eta zerbitzu batzuetako langileei ere zabaldu ahal izango zaie (edukiak lanbide-profiletara egokituz), baldin eta, zuzeneko arretarik ematen ez badute ere, prebentzioko eta hautemateko eginkizunetan aritu badaitezke.

X.2. PROFESIONALEN ZAINTZA

Prestakuntzaz gain, protokolo hau behar bezala aplikatzen dela bermatzeko, indarkeria matxistaren biktimei arreta ematen dieten lanbide-figurek edozein jardun-eremutan izaten dituzten arrisku psikosozialak izan behar dira kontuan. Profesional horiek guztiek dira “zaintzaile”, zailtasun handiko egoeretan laguntza eta arreta ematen dute, gehienbat eskaera-maila handiko testuinguru batean, eta egoera horiek eragina dute profesionalaren ongizate indibidualean¹⁵ eta, horren ondorioz, arreta ematean eta koordinazio-lanetan jarduteko baldintzetan.

Zenbait azterlanetan, laneko arrisku psikosozial garrantzitsutzat jotzen dute indarkeria matxistari aurre egiten dioten emakumeek kontatzen dituzten indarkeria-bizipenek maila emozionalean izaten duten inpaktua; profesional diren aldetik, emakume horiei prozesu ez-linealetan laguntzeak eskatzen dituen enpatia eta dedikazioa ere arriskutzat jotzen dira, frustrazio profesionala ekar dezakeelako. Bestalde, profesionalaren etengabeko motibazioa ere biziki garrantzitsua da¹⁶.

Gainera, indarkeria matxistako egoera batean gu geu nola gauden baldintzatzen dute beste hainbat elementuk, hala nola norberak dituen desberdinkeria-bizipenek, generoaren sozializazioak, hau da, nola eragiten digun edo nola interpretatzen dugun gure indibidualtasunean, generoak baldintzatzen gaituen aldetik.

Horrela, bada, etengabe indarkeria-egoerekin jardun behar izateak Burnout-en sindromea eragin dezake, hau da, traumatizazio bikarioa eta/edo norberaren indarkeria-esperientzien mobilizazioa¹⁷.

Autozaintza, testuinguru horretan, arreta-zirkuituko profesionalengan arrisku horiek prebenitzeko metodo bat da; izan ere, higadura-iturriak zeintzuk diren jakitea, horiek

¹⁵ Losada, A.V. eta Marmo, J. (2020). El cuidado de quienes cuidan: Miembros de Equipos de Atención de Violencia Familiar. *Revista psicología UNEMI*, 4 (6), 8-19

¹⁶ Gomà-Rodríguez, I., Cantera, L., Pereira da Silva, J. (2017). Autocuidado de los profesionales que trabajan en la erradicación de la violencia de pareja. *Psicoperspectivas*, 17. lib., 1. zk., 2018

¹⁷ Losada, A.V. eta Marmo, J. (2020). El cuidado de quienes cuidan: Miembros de Equipos de Atención de Violencia Familiar. *Revista psicología UNEMI*, 4 (6), 8-19

lantzea eta esku hartzen duten arlo eta baliabideetako profesionalen bizi-kalitatea hobetzea mesedegarria izango dela arretaren kalitatea hobetzeko, eta, beraz, biktimak onbideratzeko eta errekuperatzeko prozesuetarako.

Taldeetako kideen borondateez gain, zerbitzuez arduratzen diren erakundeetatik profesionalak zaintzeko ekintza horiek txertatzeko eta koordinatzeko gai diren jarduerak ere kudeatu behar dituzte.

Hori dela eta, eragile sinatzaileek autozaintza, talde-zaintza eta zaintza instituzionala sustatzeko ekintzak garatzeko konpromisoa hartzen dute, bai erakundearen barruan, bai kasuak koordinatzeko erakunde arteko guneetan. Beharrak eta proposamenak kasuak koordinatzeko bileretan aurkeztuko dira, baita koordinazio-aholkulari mahai teknikoan ere, eta azken horretan onartuko dira, prestakuntza-ekintzekin batera, protokolo honen ezarpenean txertatzeko eta etengabe garatzeko.

Garatu beharreko estrategia posibleak¹⁸ honako hauek izan daitezke, besteak beste:

Autozaintza:

- ✓ Arlo pertsonala:
 - Ahalduntzea eta garapen/errealizazio pertsonala.
 - Arlo pertsonala eta harremanak “gaiaren kutsadurapetik” kanpo izatea.
 - Aisialdirako, zaintza fisikorako eta emozionalerako guneak. Autoezagutza.
 - Sendatu gabeko indarkeria-esperientzia pertsonalei aurre egiteko laguntza bilatzea.
- ✓ Lan-arloa:
 - Atsedenaldi egokiak; txandakatzea.
 - Indarkeria matxistan espezializatutako prestakuntza, lanbide-arloarekin lotuta. Testuinguru horretan gure kontraesanei, geure estereotipoei ere egin behar izaten diegu aurre.
 - Espero duguna moldatzea; hau da, detektatzen dudana, nire ustez emakume horrentzat zer den ona baliteke ez izatea berak egin nahi/ahal duena.

Talde-zaintza

- ✓ Finkatutako esparru komunitik jardutea.
- ✓ Elkartrukerako gune kolektiboak sortzea, segurtasun emozionaleko eta psikologikoko testuinguruan. Detektatutako/artatutako kasuak ez ezik, mugek eta oztupoek eragiten dituzten emozioak ere partekatzea.
- ✓ Kasuak gainbegiratzea (zerbitzuka eta batera).
- ✓ Informazio-fluxuak izatea, koordinazioa arina izatea, eta baliabideen eta zerbitzuen artean informazio/orientazio profesionala eskatzeko baliabideak eskuragarriak izatea.
- ✓ Kasua transferitzeko aukera izatea zerbitzu bakoitzaren barruan, gainezka egonez gero, zailtasunak sortuz gero edo ez atzera, ez aurrera geratuz gero.
- ✓ Emozioak husteko eta elkar aintzat hartzeko baliabideak/guneak eskaintzea.
- ✓ Elkartasuna/sororitatea irizpidetzat txertatzea talde-lanean.

¹⁸ Eskuliburu honetako gomendioetan oinarrituta: *Manual de Autocuidado en la intervención social* (Martín M., 2020), eta goian aipatutako iturrien ekarpenak.

XII. ERAKUNDE ARTEKO KOORDINAZIOA, JARRAIPENA ETA PROTOKOLOAREN EBALUAZIOA

Maila teknikoan, herrian artatutako kasuen koordinazioa eta jarraipen orokorra Gizarte Zerbitzuetatik egingo dira; horrenbestez, erakunde sinatzaileen zerbitzu eta baliabideetatik biktimei Gizarte Zerbitzuetarako sarbidea ahalbidetu behar diete, alde batetik, erreferentzialtasun horren berri emanez eta, sistematikoki, emakumeari baimena eskatuz Gizarte Zerbitzuei egoeraren berri emateko eta, hala badagokio, udal-jardun integrala eta koordinatua aktibatzeko.

Erakunde sinatzaileen arteko koordinazioa hobetzen jarraitze aldera eta protokolo honetako edukien jarraipen eta ebaluazio eraginkorra egite aldera, sailak eta erakundeak koordinatzeko bi organo ezartzen dira, elkarren osagarri baina osaera eta funtzio berezituekin.

Koordinazio Mahai Teknikoa

Kideak:

Indarkeria matxistaren biktimekin zuzenean esku hartzen duten teknikarien ordezkariak.

Ahal dela, parte-hartzaileek protokoloa lantzeko prozesuan ere parte hartu izana bilatuko da, protokoloa behar bezala ezagutzen dutela bermatzeko, eta ezartzen diren konpromisoak eta akordioak garatzeko benetako gaitasuna ere izan dezatela, ordezkatzeko dituzten zerbitzu eta prestazioen arlo teknikoaren barruan.

Zehazki, Koordinazio Mahai Teknikoan honako hauek bilduko dira:

- ✓ Gizarte Politikako arduradun teknikoak.
- ✓ Berdintasun-teknikaria.
- ✓ Udaltzainburua.
- ✓ Ibaizabal Ertzain-etxean Etxeko Indarkeriaren/Genero Indarkeriaren arloko erreferentziako profesionala.
- ✓ Barrualde-Galdakao ESIko koordinatzaile soziosanitarioa.

Figura horietako bakoitzak ordezeko bat izendatu beharko du, erakunde guztien ordezkaritza bermatzeko.

Mahaiak baloratuz gero, biktimei zuzeneko arreta ematen ez dieten udaleko beste arlo batzuetako edo beste erakunde batzuetako langileek modu egonkor edo puntualean parte har dezaten proposatu ahal izango da, betiere indarkeria matxistaren prebentzioan, detekzioan eta arretan jarduten badute eta indarkeria matxistaren aurrean udalak ematen duen erantzunaren hobekuntzan (Marienearen barruko beste baliabide batzuk –Emakumearen Informazio Zentroaz gain–, hezkuntza, kultura, immigrazioa, udal-osasuna eta abar) zerikusia edo eragina izan badezakete.

Antolamenduari dagokionez, Gizarte Politikako Arloak egingo ditu bileretako deialdiak eta idatziko ditu aktak, inplikaturako eragileen parte-hartzea eta elkarlan malgua sustatuko ditu, ezarritako eginkizunak betetzen direla eta aurreikusitako bilerak

benetan egiten direla bermatuz. Urteko txostenak (eta egokitzat jotzen diren beste batzuk) Koordinazio Mahai Estrategikora helarazteaz ere arduratuko da.

Eginkizunak:

1. Protokolo honetan adostutako neurriak eta prozedurak benetan aplikatzen direla bermatzea, dagokion jardun-eremu teknikoaren eta barne-koordinazioaren barruan, eta hobetzeko proposamenak egitea.
2. Erakunde bakoitzaren funtzionamendua eta indarkeria matxistaren arloan egindako esku-hartze profesionala ebaluatzea.
3. Udalaren jarduna hobetzeko batera jarduteko proposamenak egitea, bereziki Protokolo hau aplikatzeko eskumeneko zerbitzuen edo baliabideen arteko koordinazioari dagokionez.
4. Protokoloa egokitzeko/eguneratzeko beharrak hautematea (arauak garatzea, zerbitzu edo ekimen berriak eta abar) eta egin beharreko aldaketak egitea.
5. Elkarlanerako giro egokia bermatzea, sareko lanaren eta udalaren erantzun integralaren ikuspegitik begiratuta, sail bakarreko edo diziplina bakarreko ikuspegiak gaindituz.
6. Koordinazio teknikoaren arintasuna ziurtatzea, eta Protokolo honetan jaso ez diren eta berehalako erantzuna eskatzen duten alderdi operatiboek erantzutea.
7. Mahaian adosten diren akordio teknikoak hartzea, Protokolo honen xedeari dagozkionak.
8. Indarkeria matxistaren egoera herrian eta udalaren erantzuna aztertzea, eguneratuta.
9. Teknikarien prestakuntza-beharrak aztertzea, eta berariazko proposamenak egitea.
10. Azterketa horren ondoriozko proposamenak egitea eta dagozkien instantzietara helaraztea, beharrezkotzat jotzen diren baliabideak eta prozedurak hobetzeko Protokolo honen eremuan.
11. Erakunde sinatzaileek biktimei arreta ematearen inguruan egindako lanaren urteko memoria egitea, eta azterketa horretatik ateratako ondorioak eta proposamenak Koordinazio Mahai Estrategikora helaraztea. Interesgarria da artatutako biktimek jasotako arretarekin duten gogobetetze-maila modu kuantitatiboan eta, bereziki, kualitatiboan, jaso eta memoria honetan sartu ahal izateko bideak arakatzea, eta prozesuan emandako laguntzari dagokionez ondoen baloratzen dituzten alderdiak eta hobetu beharreko alderdiak aztertzea.
12. Protokolo honetan adostutako alderdiak ez betetzeagatik sortutako kexa edo gorabehera guztiak jasotzea eta, hala badagokio, bideratzea, eta horiek zuzentzeko neurriak proposatzea.
13. Protokolo honen aplikazioan, dagokion jardun-eremu teknikoaren barruan esleitzen zaizkion guztiak.

Maiztasuna eta deialdia:

- ✓ Koordinazio Mahai Teknikoa urtean bitan bilduko da, ohiko moduan, sei hilean behin. Maiztasun hori aztertu egingo da, areagotu ala ez areagotu erabakitzeko, Protokoloaren urteko balorazioan oinarrituta.
- ✓ Beharren arabera, mahaia behar den guztietan bilduko da ohiz kanpo.

- ✓ Mahaiko edozein kidek premiazko ezohiko bilerak egiteko deialdiak egin ahal izango ditu egun 1 lehenago.
- ✓ Deialdia Gizarte Zerbitzuetako teknikari erreferenteak egingo du, 15 egun lehenago.
- ✓ Bilera bakoitzaren akta bat jasoko da, eta bertaratutakoen sinadurarekin baimenduko da.
- ✓ Urtean behin, mahaiak txosten bat egingo du Koordinazio Mahai Estrategikorako, gutxienez honako alderdi hauek jasota:
 - Sail/erakunde bakoitzak indarkeria matxistan esku hartzeari buruz dituen datu kuantitatiboak eta kualitatiboak.
 - Indarkeria matxistak herrian izan duen bilakaera eta horri eman zaion erantzuna aztertzea.
 - Jarduna eta protokoloa hobetzeko proposamenak eta akordioak (antolaketa-mailan aldaketak egin beharra, prozeduretan, araudi eguneratuetara egokitu beharra eta abar).
 - Teknikariek egindako prestakuntza-ekintzen (bakoitzarenak eta udal-arloetatik egiten diren diziplina anitzekoak) emaitza. Beharrak/proposamenak hurrengo aldiari begira.

Koordinazio Mahai Estrategikoa

Kideak:

Mahaia ordezkari politikoek/arduradunek osatuko dute, garapenean erabaki ahalmena bermatze aldera, bai maila gorenean, bai udal-eskumeneko indarkeria matxistaren arloko jarduketan eta koordinazioan egindako aldaketak onartzeko eta aplikatzeko. Zehazki, honako hauek izango dira mahaikide¹⁹:

- ✓ Alkatea.
- ✓ Gizarte Politikaz arduratzen diren politikariak.
- ✓ Berdintasunaz arduratzen diren politikariak.
- ✓ Basauriko Udaltzaingoaz arduratzen diren politikariak.

Era berean, Mahaiak baloratuz gero, zuzeneko esku-hartzean eskumenik izan ez arren, beste arlo batzuetako edo beste erakunde batzuetako politikariak / arduradunak modu egonkor edo puntualean parte har dezaten proposatu ahal izango da, egoki iritziz gero, betiere udalak ematen duen arreta eta koordinazioa hobetzeko indarkeria matxistaren prebentzioan, detekzio goiztiarrean, eta biktimen eskubideetan eta laguntzetan.

Eginkizunak:

1. Indarkeria matxistako egoeretako arretaren arloan erakundearen arteko koordinazioa arina izan dadin bermatzea, udal-mailan.
2. Protokoloan bildutako neurriak eta jarraibideak benetan aplikatzen direla bermatzea, dagokion jardun-eremuan.

¹⁹ Aztertu/zehaztu gabe dago oraindik Protokoloa sinatu duten udalaz gaindiko eremuetako figura politikoak gonbidatuko diren mahai estrategikoan parte hartzera: Ertzaintza eta Osakidetza.

3. Elkarlanerako giro egokia bermatzea, sareko lanaren eta udalaren erantzun integralaren ikuspegitik begiratuta, sail bakarreko edo diziplina bakarreko ikuspegiak gaindituz.
4. Koordinazio Mahai Teknikoak jarduna eta koordinazioa hobetzeari eta protokoloa garatzeari buruz egindako txostenak aztertzea (aldaketak, egokitzapenak eta abar).
5. Sinatzaileek adosten dituzten Protokoloaren edukiak egokitzeko eta batera jarduteko proposamenak onartzea. Urteko lan-plan batean jasoko dira, eta bertan bilduko dira egoki iritzitako konpromisoak, akordioak eta neurriak, Protokoloaren benetako aplikazioaren esparruan eta, azken batean, erakundearen arteko koordinazioa hobetzeko esparruan.
6. Koordinazio Mahai Teknikoak Protokoloaren jarraibide eta prozedurei buruzko keak edo ez-betetzeak zuzentzeko proposatutako neurriak onartzea eta, hala badagokio, aplikatzen direla bermatzea.
7. Berdintasunaren/indarkeria matxistaren arloan proposatzen diren prestakuntzetan parte hartzea.
8. 3 zinegotziek kontuak emateko gune publikoetan egindako urteko ebaluazio-txostena aurkeztu ahal izango dute.
9. Dagokion jardun-eremuan esleitzen zaizkion beste batzuk.

Maiztasuna eta deialdia:

Koordinazio Mahai Estrategikoa urtean behin bilduko da, ohiko moduan, Koordinazio Mahai Teknikoak egindako urteko ebaluazio-txostena igorri ondoren; bilkura horren akta egingo da, eta bertaratutakoen sinadurarekin baimenduko da.

Era berean, mahaiko edozein kidek eskatu ahal izango du ezohiko bileren deialdia egitea, hala eskatzen duten inguruabarren aurrean. Nolanahi ere, ahalik eta aurreikuspen handienarekin egingo da, agenda politikoak kontuan hartuta, alderdi guztien ordezkaritza bermatze aldera.

Gizarte Politikako Arloa arduratuko da urteko bilera-deialdiak egiteaz, eta kide guztien parte-hartzerako eta lankidetzarako bideak garatuko ditu, bilerak Protokoloan ezarritakoaren arabera egingo direla bermatuz. Onartutako erabakiak Koordinazio Mahai Teknikora helarazteaz ere arduratuko da.

XIII. BESTE ERAGILE GARRANTZITSU BATZUEN PARTE-HARTZEA

Protokolo honen xedea Protokoloa sinatu duten eragileak bereziki badira ere, indarkeria matxistaren biktimei udalek ematen dieten erantzunean zuzeneko arretaren eta erakunde arteko koordinazioaren eremu barruan beharrezkoa da garrantzi berezia duten beste eremu batzuk ere kontuan hartzea, Protokoloaren ezarpenean zerbait gehitu eta balioa eman dezaketen neurrian.

Alde batetik, indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei eta haien inguruneari, bereziki, seme-alabei eta haien zaintzapean dauden beste pertsona batzuei arreta emateko prozesuetan jarduteko, parte hartzeko edo laguntzeko beste eremu batzuetan aritzen direnak.

Bestetik, herrian sentsibilizazioko, prebentzioko, detekzioko, emakumeak ahalduztzeko, hezkuntza inklusiboko eta erreparazioko lanak egiten dituzten eragile guztiak.

Ildo horretan, indarkeria matxistaren gaia modu integralean lantzeko, Protokolo honen ezarpenean ez ezik, babesa ematen duen udal-sarea indartzen ere eragina izan dezaketen eragile instituzional eta sozial guztiekiko lankidetzaren mekanismoak areagotu eta indartu behar dira, Basauri indarkeria matxistaren aurkako udalerrria den aldetik.

Horregatik, Protokoloa arian-arian ezartzen doan heinean, bereziki garrantzitsutzat identifikatu diren eragile horiekin, gutxienez, lankidetzan jarduteko mekanismo eta ekintzak garatuko dira.

UDAL-ADMINISTRATZIO

- Marienean egiten diren udal-programa guztiak, emakumeak ahalduztzeko, sexu-informaziorako, hezkidetzarako eta abarretarako.
- Udaleko beste eremu batzuk, hala nola Immigrazioa, Adinekoak, Parte-hartzea, Kultura, Gazteria, Hezkuntza, Osasuna eta abar.

BESTE ADMINISTRATZIO BATZUETATIK

- Eremu judizialeko eragileak, hala nola epaitegiak, Fiskaltza, Bizkaiko Abokatuen Elkargoa, eta biktimei laguntzeko baliabideak, hala nola Biktimari Laguntzeko Zerbitzua (BLZ) Bizkaian.
- Udalaz gaindikotako baliabideetako eragileak, indarkeria matxistaren biktimen arretarekin lotura dutenak, eskubideak baliatzeari eta zerbitzu espezializatuak edo prestazioak eskuratzeko aukerari dagokienez, hala nola Bizkaiko Foru Aldundiaren Emakume eta Berdintasun zerbitzuko arreta-sarea, Tartekari Sarea, Eusko Jaurlaritzaren Gizarte Politiketako Zuzendaritza (ordainketa bakarreko laguntzen kudeaketa), Etxebide-Alokabide, Lanbide, Berritzegunea eta abar.

ELKARTEETATIK

- Herriko elkarte feministen eta emakumeen elkarten sarea, Basaurin emakumeen eskubideak aldarrikatzen lan historikoa egin duena, baita gizartea aktibatzen ere, indarkeria matxistarekiko zero tolerantziaren kultura sortzeko; elkarte horiek Berdintasun Arloarekin koordinatuta egiten dute lan.
- Herrian eremu intersektorialetan (bazterketa, osasun mentala, hau eta nerabeak, migrazioa eta abar) aritzen diren hirugarren sektoreko erakundeak, eta herriko gizarte-sareko elkarteak.

Protokolo honen ezarpenean eragile horiekin edo beste batzuekin lankidetzan aritzea bermatze aldera, ekintza egokiak proposatu eta garatuko dira; ekintza horiek askotarikoak izan daitezke, eta elkarlanerako eskaeren, beharren eta aukeren arabera zehaztuko dira. Adibidez:

- ✓ Ekintza jakin batzuk diseinatzeko edo ezartzeko garaian interesekoak izan daitezkeen udaleko arlo/sailak bileretan modu egonkorrean edo puntualean parte hartzera gonbidatuta Protokoloaren koordinaziorako mahaien aldetik,

- haien jarduera-eremuarekin bat datozelako, Protokoloa ezagutarazteko, jarraibideen eta ezarritako koordinazio-ereduaren eragina zabaltzeko eta abar.
- ✓ Herriko eta/edo herriaz gaindiko eragileekin komunikatzeko kanalak eta sektoreko nahiz sektorearteko bilerak finkatuta, Protokoloa ezagutarazteko, Protokoloan garatzea egokitzen jotzen diren baterako ekintzak ezartzeko, esparruari balioa emango dion bi noranzkoko informazioa sustatzeko, Protokoloa hobetzeko eta arreta-koordinaziorako eredia, besteak beste.
 - ✓ Koordinazio Mahai Teknikoak proposatutako eta Koordinazio Mahai Estrategikoak onartutako eskaeretan, beharretan eta ekintzetan oinarritu eta lantalde espezifikoak antolatzea, Protokoloa sinatu ala ez sinatu, aipatutako eragileen ikuspegia, jakintzak eta esperientziak beharrezkoak edo mesedegarriak izan daitezkeen gaian.
 - ✓ Aurrekoaren ildotik, Protokolo honen aplikazio-eremuko jakintza partekatuetako eta/edo prestakuntzako guneetan parte hartzeko (edo elkarrekin diseinatzeko proposamena) gonbidapen bitartez.
 - ✓ Kide bakoitzak adierazitako eragileetako batzuekin lehendik ezarrita dituen kanalak identifikatu, baliatu eta, hala badagokio, zabalduta.

Etengabeko prozesu horretan, mekanismoak eta ekintzak arian-arian lehenetsiko dira, Protokoloa garatzeko urteko planaren eta ebaluazioaren arabera, eta kontuan izan behar da, indarraldiko lehen faseetan, Protokoloaren helburua eragile sinatzaileen artean komunikatzeko eta koordinatzeko mekanismoak indartzera bideratu beharko litzatekeela, eta, gero, beste eragile batzuekin lankidetzan aritzeko bideak garatzera eta sendotzera.

XIV. INDARRALDIA ETA BERRIKUSTEA

Indarkeria matxistaren biktimei arreta emateko erakunde arteko koordinaziorako udal-protokoloa indarkeria matxistaren biktimen errealitatera eta beharretara egokitu behar da, eskumenezkoa den lege- eta arau-egitura eta udal-erakundean gertatzen diren antolamendu-aldaketak ere aintzat hartuta.

Hori dela eta, Protokoloak gehienez ere 4 urteko indarraldia izango du²⁰, eta Koordinazio Batzorde Estrategikoak urtero berrikusiko ditu Protokoloaren eduki guztiak. 4 urteak igarotakoan, berariaz luzatu ahal izango da, gehienez beste 4 urtez.

Oro har, urtean behin berrikusiko da, Koordinazio Mahai Teknikoak urte hasieran ebaluazio-txostena eta proposamenak eta akordioak egin ondoren. Koordinazio Mahai Teknikoak eta, azken buruan, Koordinazio Mahai Estrategikoak onartutako akordio gehienak Protokoloari atxikiko zaizkio, eranskin gisa, eguneratuta.

²⁰ Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legean oinarrituta, Lankidetzaren Hitzarmenaren figurarako ezarritako indarraldia ezarri da; izan ere, Protokoloa sinatu duten hainbat eragileri dagokienez, lankidetzaren hitzarmenaren figura horretan konpromiso garrantzitsuak biltzen baititu Protokoloak, eta adierazitako indarraldia da baldintzetako bat.

Urte behin egingo den berrikuspenaz gain, protokoloa egokitzea eskatzen duen edozein zirkunstantzia gertatuz gero, bereziki Protokoloaren esparruarekin eta aplikazioarekin lotutako araudi loteslean (tokikoa, forala, autonomikoa, estatukoa...) izandako garapenari eta aldaketei dagokionez, berriro berrikusiko da, eragile sinatzaileek ahalik eta epe laburrenean egokitzeko aukera izan dezaten.

I. ERANSKINA. KONTAKTUEK TAUOLA. UDALAREN ARRETA EMATEKO ETA KOORDINAZIOKO ZIRKUITUKO PROFESIONALAK

Barne-dokumentua, Excel formatuan.

II. ERANSKINA. SIGLEN GLOSARIOA

GLL: Gizarte Larrialdietarako Laguntzak (ekonomikoak). Udalarenak.

UAEL: Udalaren aldizkakoak ez diren laguntzak (ekonomikoak).

LA: Lehen mailako Arreta (Osakidetza).

BALORA: Euskal Autonomia Erkidegoko haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko udal- eta lurralde-mailako Gizarte Zerbitzuetan arrisku- eta desanparo-egoeren larritasuna balioesteko tresna.

EAE: Euskal Autonomia Erkidegoa.

CEDAW: Emakumearen Aurkako Bereizkeria Ezabatzeko Batzordea. Nazio Batuen Erakundea.

EIZ: Basauriko Emakumeen Informazio Zentroa.

OMZ: Osasun Mentaleko Zentroa (Osakidetza).

EBA: Etxekoen eta Emakumeen Babesa. Euskadin izaten diren etxeko indarkeriaren eta genero-indarkeriaren espedienteak digitalki kudeatzeko sistema.

AB: Asteburuak.

GUO: Galdakao - Usansoloko Ospitalea.

A-O: Astelehenetik ostiralera.

LAM: Lehen mailako Arretako Medikua.

SIB: Basauriko Sexu Informazio Bulegoa.

BA: Babesteko Agindua.

ESI: Erakunde Sanitario Integratua (Osakidetza).

EAG: Etengabeko Arreta Gunea (Osakidetza).

APP: Arreta Pertsonalizatuko Plana. Gizarte Zerbitzuak.

U: Udaltzaingoa.

ELZ: Etxeko Laguntza Zerbitzua. Gizarte Zerbitzuak.

SATEVI: Telefono bidezko Informazio eta Arreta Zerbitzu Espezializatua 24 orduz. 900840111.

BLZ: Biktimari Laguntzeko Zerbitzua. Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Saila.

GLFZ: Gizarte Larrialdietarako Foru Zerbitzua.

OGZ: Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak. Udalaren gizarte-zerbitzuetako arreta integratuko unitatea da, eta Euskal Sistemarako lehen sarbidea izaten da.

UGZ: Udal Gizarte Zerbitzuak. Tokiko gizarte-zerbitzuen eskumen-mailari dagokio. Lehen mailako arretako Gizarte Zerbitzuak ere esaten zaie.

GZES: Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema.

GL: Gizarte Langilea.

GS: Gizakien Salerosketa.

PAU: Profesionalaren Arretarako Unitatea (Osakidetza).

GI/EI: Genero Indarkeria / Etxeko Indarkeria.

IM: Indarkeria Matxista.

III. ERANSKINA. FORU-BALIABIDEAK ETA AUTONOMIKOAK

Indarkeria matxistaren biktimei arreta emateko udalaz gaindiko baliabideen eta zerbitzuen laburpen-mapa bat doa jarraian. Mapa hori eta baliabideei buruzko informazioa eguneratu egingo dira egokitzea eskatzen duten aldaketak gertatzen direnean.



IV. ERANSKINA. DATU PERTSONALAK BILTZEKO ETA LAGATZEKO BAIMEN INFORMATUAREN AKTAREN EREDUA²¹

ZERBITZU/ORGANISMOAREN IDENTIFIKAZIOA ETA LOGOA

Nik,..... andreak, zenbakidun
NANA/Pasaportea/Egoitza-baimena/Beste identifikazio-agiri bat duenak, agiri honen bidez, berariaz adierazten
dut Sail/Foru Aldundi/Udal/Mankomunitateko langileek honako edukien berri eman
didatela:

1. Nire datu pertsonalak izeneko fitxategi batean sartu eta tratatuko direla, fitxategi horren titularra helbidea(e)(a)n duenSail/Foru Aldundi/Udal/Mankomunitatea dela, eta horren helburua niri eta nire mendeko pertsonen laguntza integrala emateko behar diren datu pertsonalak kudeatzea dela.
2. Baimen hori emateari uko egiteko eskubidea daukadala, uko egiteak zer ondorio izan ditzakeen ere jakinarazita.
3. Sail/Foru Aldundi/Udal/Mankomunitatearen aurrean eskuratzeko, zuzentzeko, deuseztatzeko eta aurka egiteko eskubideak (ARCO eskubideak) doan baliatu ahal izango ditudala, arestian adierazitako helbidera "datuen babes" dioen mezu bat bidaliz, edo Sail/Foru Aldundi/Udal/Mankomunitatean horretarako prestatutako inprimakiak betez edo helbide elektronikoaren bidez.
4. Informazio horrek datu objektiboetan oinarritutako politika publikoak prestatzen lagunduko duela, eta estatistikak eta ikerketak egiteko erabili ahal izango dela.
5. Nire datuak datuen babesari buruzko araudian eskatzen den konfidentzialtasunarekin eta bertan eskatutako segurtasun-neurriekin tratatuko direla.
6. Adierazitako aurrekari guztiei buruz behar bezala informatu nautela. **Oharra: Erakunde bakoitzak eredia egokitu behar du, barne-mailan datuen tratamendu hori nola garatua duen arabera fitxategiaren izena jartzeko.**
7. Adierazitako aurrekari guztiei buruz behar bezala informatu nautela.

Datuak babesteko ordezkariekin harremanetan jartzeko modua helbide elektroniko hau da: **Oharra. Erakunde bakoitzak erakundeko Datu pertsonalak babesteko ordezkaria den pertsonaren helbide elektronikoa idatzi behar du eredian**

Eta horrela jaso dadin eta bidezko ondorioak izan ditzan, hau sinatu dut egunean.

Emakumearen sinadura.

Lagundu duen pertsonaren identitatea eta sinadura, bertaratzeko zioa jasota utziz.

²¹ Emakumeen aurkako indarkeriaren biktimen datu pertsonalen tratamendurako gidatik (Emakunde, 2015) egokituta.

DATU PERTSONALAK LAGATZEKO BAIMEN INFORMATUA

Halaber, honakoa ere adierazten dut: nire datu pertsonalak agiri honen atzealdean zerrendatutako erakunde publikoei edo pribatuei jakinarazi ahal izango zaizkiela jakinarazi didate eta berariaz adierazi ditut, niri zein nire mendeko pertsonen laguntza integrala emateko xedez, eta legeak agindutakoaren arabera egin daitekeen lagapena alde batera utzi gabe.

Horrekin guztiarekin ados egonda, askatasunez ematen dut baimena helburu horietarako behar diren datu pertsonalak agiri honen atzealdean aipatzen diren erakundeei lagatzeko, Datu Pertsonalak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzeko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan xedatutakoaren arabera.

Eta horrela jaso dadin eta bidezko ondorioak izan ditzan, hau sinatu dut.

Data eta emakumearen sinadura.

Lagundu duen pertsonaren identitatea eta sinadura, bertaratzeko zioa jasota utziz.

BAIMEN INFORMATUA ADINGABEAK EGONEZ GERO

Nire alabak/semeak 14 urte baino gutxiago izanik, haren ama/tutorea naizen aldetik, baimena ematen dut haren datu pertsonalak biltzeko eta aipatu erakundeei lagatzeko, eta datu horiek aipatu ondorioetarako eta helbururako tratatzea baimentzen dut.

Eta horrela jaso dadin eta bidezko ondorioak izan ditzan, hau sinatu dut.

Data eta emakumearen sinadura.

Lagundu duen pertsonaren identitatea eta sinadura, bertaratzeko zioa jasota utziz.

ATZEALDEA

Esku-hartzea integrala eta koordinatua izan dadin, nire datuak markatutako erakundeei lagatzea baimentzen dut.

Eusko Jaurlaritza

- ☐ Segurtasuna (Ertzaintza)
- ☐ Telefono bidezko Informazio eta Arreta Zerbitzu Espezializatua 24 ordu - Satevi (90084011)
- ☐ Gizarte Politikak
- ☐ Etxebizitza
- ☐ Justizia
- ☐ Osasuna (Osakidetza)
- ☐ Hezkuntza
- ☐ Enplegua (Lanbide)
- ☐ Berdintasuna (Emakunde)
- ☐ Arartekoa

Bizkaiko Foru Aldundia

- ☐ GLFZ (Gizarte Larrialdietarako Foru Zerbitzua)
- ☐ Emakumearen Zerbitzua
- ☐ Larrialdiko harrera-zerbitzua
- ☐ Aldi baterako harrera-zerbitzua
- ☐ Zerbitzu juridikoa
- ☐ Zerbitzu psikologikoa
- ☐ Haurren zerbitzua
- ☐ Berdintasuna

Basauriko Udalaren udal-zerbitzuak

- ☐ Gizarte Zerbitzuak
- ☐ Berdintasuna
- ☐ Emakumeen Informazio Zentroa
- ☐ Udaltzaingoa

- ☐ Hezkuntza-interbentzioko eta arreta psikosozialeko esku-hartze zerbitzua
- ☐ Atzerritarren arloko aholkularitza juridikoko zerbitzua
- ☐ Sexu Informazio Bulegoa
- ☐ Beste udal-zerbitzu batzuk (zehaztu berariaz zeintzuk) _____

Beste zerbitzu batzuk

- ☐ _____ elkarte
- ☐ _____ ikastetxea/unibertsitatea
- ☐ _____ abokatua

Beste zerbitzu batzuk (zehaztu berariaz zeintzuk): _____