



**EMAKUNDE**

EMAKUMEAREN EUSKAL ERAKUNDEA  
INSTITUTO VASCO DE LA MUJER

Erakunde Autonomiaduna

**EUSKO JAURLARITZA**



Organismo Autónomo

**GOBIERNO VASCO**

**Erakundeen erantzuna EAEn etxeko tratu txarren biktima  
diren emakumeentzako harrera-premiei.**

**Etxeko Tratu Txarrak jasan dituzten  
Emakumeen alorreko Harrera Baliabideen  
Eraginkortasun- eta Irismen-mailaren  
ebaluazioa**

**Abendua 2009**

## **AURKIBIDEA**

### **O. AURKEZPENA**

#### **I. KAPITULUA – IKERLANAREN DESKRIBAPENA**

- I.1. Sarrera
- I.2. Aurrekariak
- I.3. Ikuspegi metodologikoa
- I.4. Ikerketarako tresnak
- I.5. Terminologia

#### **II. KAPITULUA – BEREHALAKO HARRERAKO ETA HARRERA ARRUNTEKO SISTEMA PUBLIKOA EAEn**

- II.1. Eskumen-esparrua harrera-zerbitzuen eta -baliabideen inguruan
- II.2. Harrera-programa eta -zerbitzuen lege-esparrua
- II.3. Harrera-sistemaren egitura

#### **III. KAPITULUA - INDARKERIA JASAN DUTEN EMAKUMEENTZAKO HARRERA BALIABIDEEN SISTEMAREN IRISMENA EAEn**

- III.1. Sarrera
- III.2. Politika eta Estrategia
- III.3. Aitzindaritza eta Langileak
- III.4. Aliantzak
- III.5. Baliabideak

#### **A. SISTEMAREN DATUAK**

#### **IV. KAPITULUA - HARRERA BALIABIDEEK ESKU HARTZEKO PROZESUA**

- IV.2. Funtsezko prozesuak zehaztea
- IV.1. Garapena, oztopoak eta neurriak

#### **V. KAPITULUA - ERAKUNDEEN ERANTZUNAREN EMAITZAK 2008an**

##### **B. ARAUDIAREN KALITATE IRIZPIDEETARAKO HURBILTZE MAILAREN DATUAK**

##### **C. 2008an HARRERA BALIABIDEAK ERABILI DITUZTEN EMAKUMEEN PROFILA ETA EMAITZAK**

#### **VI. KAPITULUA - ERAKUNDEEN ERANTZUNAREN BALORAZIOA**

- VI.1. Sistemaren kalitatea, prozedurak eta emaitzak
- VI.2. Gaur egungo egoera helburu estrategikoeekin alderatuz
- VI.3. Hobetu beharreko eremuak

## **ERANSKINAK**

1. ERANSKINA - 1. TRESNA. IRISMEN FITXA

A fitxa

B fitxa

2. ERANSKINA - 2. TRESNA. Langileei eta Baliabide Kudeatzaileei egindako elkarrizketak.

## AURKEZPENA

Ebaluazio honek, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legearen 51. artikulua ezartzen duen lege-aginduari erantzuten dio, honako hau dio eta: *"Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundeak aldian-aldian ebaluatu egingo du zein den Euskal Autonomia Erkidegoan emakumeen aurkako indarkeriaren arloan dauden baliabideen eta programen eraginkortasuna eta irismena"*.

Konpromiso horren ondorioz, 2006an Emakundek arlo horretan dauden gizarte-baliabideen funtzionamendua eta eraginkortasuna ebaluatzeari ekin zion eta horren emaitza izan zen "EAEko erakundeen erantzuna emakumeen kontrako etxeko tratu txarren aurka gizarte-zerbitzuen alorrean, 2006: Sarbidea" txostena. 2007. urtean EAEko esparruan emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko erakundeen erantzuna osatzen duten polizia- eta justizia-baliabideen ebaluazioa egin zen, eta 2008an, berriz, genero-indarkeriaren alorrean EAEko osasun-baliabideen irismena eta eraginkortasuna, eta etxeko tratu txarren biktima diren emakumeei laguntza psikologikoa eskaintzeko EAEn zeuden programak ebaluatu ziren.

2009an, EAEn indarkeria jasan duten emakumeentzako Harrera Zerbitzu eta Programen, arrunten zein larrialdietarako, Irismena eta Eraginkortasuna ebaluatu dira.

*"Harrera-baliabideak, etxeko tratu txarren biktima diren emakumeen egoerari erantzuna emateko, aukeran jarri zaien baliabide "klasikoa" izan da, erantzun pribatuan nahiz publikoan. Gaur egun abegi-eskaintzek bigarren mailako izaera izan behar dute, helburua emakumeak euren etxean ziur egotea baita, eta aldiz, erasotzaileak utzi behar luke etxea"*<sup>1</sup>. Dena dela, tratu txarrak jasan dituztelako ohiko etxea utzi behar duten eta nora jo ez duten emakumeei behin-behinean babesa eta harrera eskaintzeko funtsezko baliabide izaten jarraitzen dute, batik bat ahulenak diren biktimen kasuan, gizarte-baliabiderik edo baliabide pertsonalik ez dutelako, edo beste edozein arrazoi medio, egoera larrienean daudelako.

---

<sup>1</sup> "Emakumeen kontrako tratu txarren eta sexu-indarkeriaren aurrean jarduteko gizarte zerbitzuetako profesionalentzako gida", Emakunde, 2006

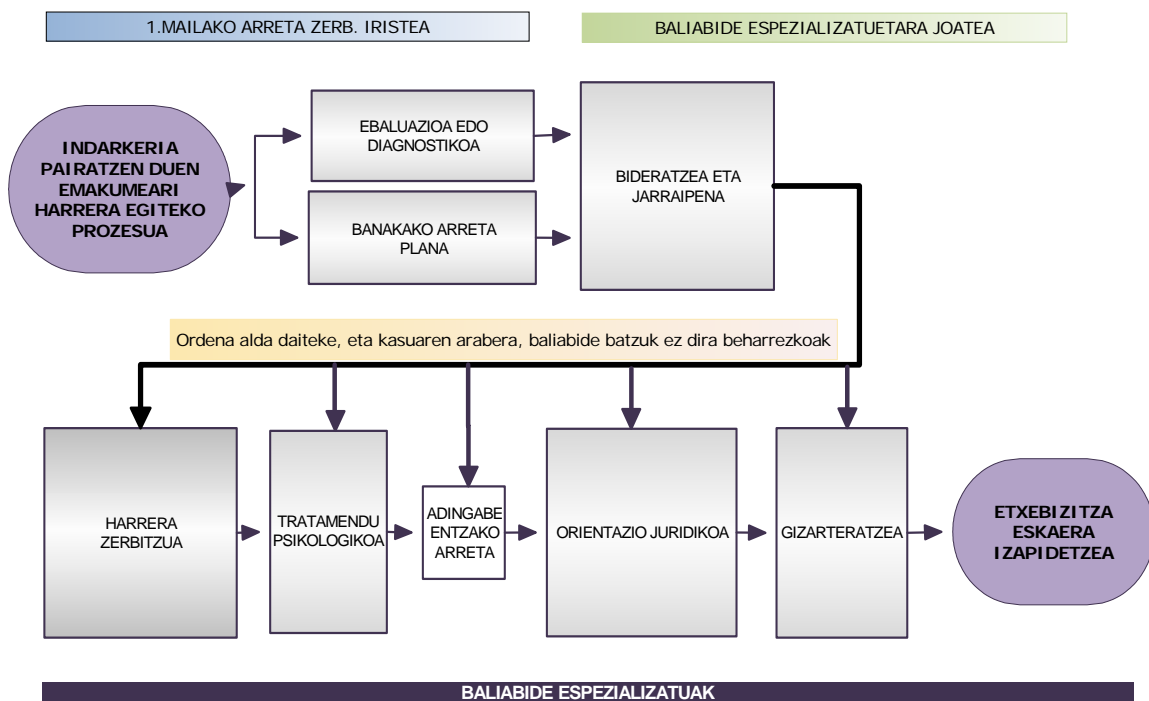
# I. KAPITULUA –IKERLANAREN DESKRIBAPENA

## I.1.- SARRERA

Larrialdietarako harrerako nahiz harrera arrunteko programa eta zerbitzuak gizarte-zerbitzuen alorrean kokatzen dira eta beraz, eskumen-esparru horren egoera orokorrean nahiz arazo espezifikoetan bete-betean sartuta daude.

### 1. grafikoa. Harrera-programa eta –zerbitzuak, gizarte-zerbitzuen eskema orokorrean

#### ETXEKO TRATU TXARREN BIKITMA DIREN EMAKUMEEI GIZARTE ARRETA EMATEKO PROZESUA



“EAEko erakundeek erantzuna emakumeen kontrako etxeko tratu txarren aurka gizarte-zerbitzuen alorrean, 2006: Sarbidea” txostenean azaltzen denez, “Zirkuitu formalean zein informalean, afektibitate-harremanen esparruan indarkeria-egoerak pairatzen dituzten emakumeei arreta ematen dieten erakundeek artean, gizarte-zerbitzuak dira, ziurrenik, erakunderik zatikatuena, eta eskumenak beti koordinatuta ez dauden administrazio-mailen artean sakabanatuen dituztenak”.

“Araubidearen zehaztasun faltaren ondorioz...”, eta araubidea zehaztu ondoren, programak eta zerbitzuak historikoki anbiguotasun horren baitan garatzen direnez, “... bakoitzak bere baliabideek, borondateak eta sentikortasunak agintzen dien arabera erantzuteko arriskua dago, zuzentasun- eta lurraldeen arteko berdintasun-

*printzipioei muzin eginez*". Eta, nolana ere, noiz edo noiz, araubide berriari egokitzeko prozesu luze eta garestiak ere gerta daitezkeela kontuan hartu behar da.

*"Eremu pribatuan eta intimitatean bizi den gertakari bati heltzeko orduan, arazo etiko batzuei aurre egin behar zaie, eta zuhertasun handiz jokatu behar da, emakumeen bizitza eta segurtasuna arriskuan ez jartzeko. Halaber, jakin eta ezagutu nahi izatea, eta begiratzea, berez, indarkeria apur bat duten ekintzak dira, eta zeharka bada ere, mina eragiten diote ezagutzaren mesedetan kontaktaren bidez bizitakoa gogorarazi behar duen edo bere lotsari eta barne-gatazkari aurre egin behar dien pertsonari. Gainera, metodologiari lotutako beste alderdi batzuek eraginaren edo eraginkortasunaren inguruko ebaluazioa baldintza dezakete. Tratu txarren biktima izan diren emakumeak identifikatzeko, kasu gehienetan, ebaluatu nahi den arretaren iturri berarengana jo behar izan dugu. Horrek abiapuntua baldintzatzen du, eta batzuetan gaindiezinak diren zailtasunak sortzen ditu, esku-hartzearen gabeziak, mugak eta hobetu beharreko alderdiak ezagutzeari dagokionez. Kontuan hartu beharreko beste alderdi bat da, sarritan, indarkeria-mota hori jasan, eta ezagutu nahi den zerbitzua erabili duten emakumeek zailtasunak dituztela hitz egiteko, esperientzia mingarriak gogoratzeko, gertaerak zehaztasunez gogoratzeko, ..."*<sup>2</sup>.

Emakumeen aurkako indarkeriari erantzuna emateko gizarte-zerbitzuen egoerari eta eskumenari buruzko gogoeta orokor horiek orain arte burutu diren harrera-programei eta -zerbitzuei hurbiltzeko erabil daitezke, batik bat datuen konfidentzialtasunari eta ikusezintasunari, eta ikerlanean parte har dezaten erabiltzaileengana jotzeari dagokionez.

## **I.2. AURREKARIAK**

Ikerlan honen aurretik, "...Sarbidea" horretaz gain, bi ikerlan egin ditu Arartekoa Erakundeak. Lehena 1999an, "**Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egoera EAEn**" txosten bereziaren emaitza eta aurretik aipatu dugun ebaluazio-ikerlanerako oinarria eta abiapuntua izan zen. Programa eta zerbitzu espezifikoekiko ikuspegi zorrotzagoarekin, "**Emakumeen aurkako indarkeriari erakundeek emandako erantzuna EAEn**" 2003ko txosten berezia. Bertan, ostatu emateko programa eta zerbitzuei zehazki lotuta antzemandako arazoak, proposamenak eta gomendioak jasotzen dira. "... Sarbidea" txostenarekin batera, ikerlan hau bideratzen hasteko orientabide gisa erabili ditugu, bai eta irismena eta eraginkortasuna neurtzen

---

<sup>2</sup> 4/2005 Legearen 51. artikulua aginduari jarraiki, "Erakundeen erantzuna, emakumeen aurkako etxeko tratu txarren kontra", Emakunde egindako lehen azterketa.

lagunduko diguten elementuak eta irizpideak izateko ere. Gainera, gizarte-zerbitzuen esku-hartzearen alor zehatz horretako araubideari hurbiltzeko ere erabili dugu, eta txosten horretako emaitzak ikerlan hau egin zen garaiko emaitzekin aldera daitezke, hemen agertzen diren datuak 2008koak dira eta.

2003an atzemandako arazoetako batzuk izaera orokorrekoak dira, hala nola zerbitzuak lurraldeez gaindi antolatuta ez egotea. Alabaina, gaur egun puntu zehatz hori hobetu egin da, Emakumeen eta Gizonen arteko Berdintasunari buruzko otsailaren 18ko 4/2005 Legeari esker, ikertu dugun epealdia amaitzerakoan kaleratu zen gizarte-zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeari esker, eta batik bat irailaren 11ko 148/2007 Dekretuari esker, dekretu horrek arautzen baititu etxeko tratu txarren biktime diren emakumeentzako harrera-baliabideak. Egokitzapen-aldia amaitu ez den arren, antzemandako arazoari erantzun egokia emateko bidean dago araubide hori. Ikerketa hau egiteko epealdian, beste egitura-aldaketa bat ere eman da: Herrizaingo Sailaren menpe, Genero Indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritza eratu izana batetik, eta etorkizunean sortzekoa den eta 12/2008 Legean aipatzen den Gizarte Zerbitzuen Euskal Behatokia, bestetik. Bi antolakunde horiek lurraldez gaineko araubide bat ezartzeko bidea ematen ari dela adierazten dute.

Toki eta eskualde mailan erakundeen arteko koordinazio-mekanismoak hobetzeko premia, harrera-baliabide zehatz batzuen estaldurari lotutako premia espezifiko batzuk, laguntza-programak indartzea, haien egoerari lotutako beste hainbat arazo dituzten emakumeei irtenbidea eskaintzea, ... horiek dira, besteak beste, oraindik ere hobetu beharreko eremuak, eta erakundeen bultzada behar dutenak.

### **I.3. IKUSPEGI METODOLOGIKOA**

#### **AURRETIKO GOGOETAK**

##### ***Ikerlanaren helburuei buruz***

Geroago proposatuko diren helburuak ulertzeko, atal honen hasieratik bertatik azaldu behar da ikerlanari ekin genionetik eta haren garapenean zehar zer aldaketa egon diren haren ikuspegian eta helburuen pisan. Hasiera batean lau ikerketa-ildo ezarri ziren:

- a. Gaur egun nola funtzionatzen duten etxeko tratu txarren biktime diren emakumeentzako harrera-zerbitzuak, larrialdietarakoak zein arruntak.
- b. Zerbitzuaren kalitatea eta zer baldintzatan eskaintzen den.
- c. Zerbitzu horien erabiltzaileen gogobetetze-maila eta haien bizitzan duten eragina.

d. Hobetu beharreko eremuak.

Alabaina, harrera-programak eta baliabideak erabiltzen dituzten emakumeengana iristeko prozesuan izandako zailtasunen ondorioz (txostenean zehazten ditugu), erabiltzaileen gogobetetze-maila eta programetan eta baliabideetan parte hartu izanak haien bizitzan izandako eraginaren pertzepzioa behar den zorrotasunez balioetsi ahal izateko erantzun nahikoak jasotzeko zailtasunaren ondorioz, eta jarraipen-datuen heterogeneitatea eta eskasia dela eta, eta epe ertain eta luzera begirako eraginaren balorazioa egiteko zailtasunaren ondorioz, bigarren mailan gelditu da *Zerbitzuen erabiltzaileen gogobetetze-maila eta haien bizitzan izandako eragina*, atal horrek ebaluazioaren amaieran izan duen pisua bigarren mailan gelditu den bezala.

### ***Legeriari eta araubideari buruz***

EAEEn indarkeria jasan duten emakumeentzako harrera-baliabideak, udaletako, mankomunitateetako, kuadriletako, merindadeetako eta foru aldundietako gizarte-zerbitzuek betetzen dituzte. Zentzu horretan, atal honen sarreran adierazi dugunez, haien egoera gizarte-zerbitzu guztien garapen historikoari lotuta dago: iraganean zegoen lege-hutsunearen eraginaren pean (nahiz eta alor hori gaur egun nabarmen hobetu den<sup>3</sup>) eta beraz, testuinguru horretan<sup>4</sup> erakundeek eta elkarteek atzemandako gabeziak estaltzeko egin zuten ahaleginaren eta hartu zituzten erabakien pean.

Halaber, alor horretako eta lege-erreferentziei buruzko aurreko ikerlanekiko egoera berriak ebaluazio honen ikuspegia markatu du, erreferente berriak barne hartu baititugu, baina aldi berean kontuan hartu dugu Harrera Programa eta Baliabideei buruzko Dekretu espezifiko kaleratu berria ere, bai eta Dekretua indarrean sartu zenean abian zeuden baliabideek araubide berriari egokitzeko duten bost urteko epea<sup>5</sup> ere. Beraz, kontuan hartu da, praktikan, zerbitzu horiek eskaintzeko modalitate asko daudela oraindik orain. Dekretua kaleratu ondoren, horietako batzuk ezarritako irizpideetatik kanpo daude, baina gizarte-zerbitzuek oraindik ere baliagarritzat jotzen dituztenez, zerbitzu beroriek kontabilizatzen<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Bereziki **Euskadiko Autonomia Erkidegoan Emakume eta Gizonen Berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legea** argitaratu ondoren, eta espezifikoki, **etxeko esparruan tratu txarrak jasan dituzten emakumeentzako harrera-baliabideak arautzen dituen irailaren 11ko 148/2007 Dekretua** argitaratu ondoren.

<sup>4</sup> Emakundeek argitaratutako profesionalentzako gidak zeregin garrantzitsua izan du, etxeko tratu txarren kasuak hartzen dituzten gizarte-zerbitzuetako langileen artean jarduera-irizpideak batzeko, tresnak ezagutzera eman eta jardunbide egokiak zabalduz.

<sup>5</sup> 2012ko irailetik aurrera derrigorrez bete beharko dela ezarri da.

<sup>6</sup> Adibidez, horixe gertatzen da gizarte-larrialdiei, biztanle etorkinei edo baztertzeko arriskuan dauden biztanleei zuzendutako ostatu-plazekin edo balio anitzeko harrera-baliabideekin. Gauza bera, batzuetan, herriko jendeak aldi baterako utzitako etxebizitzekin ere, beste baliabiderik ezean, udal batzuek halakoak erabiltzen baitituzte.



jarraitzen dituzte. Beste kasu batzuk kontrakoak dira: araubideak behartuta egon ez arren, udal batzuek harrera-premiei erantzuteko baliabideak eskaintzen dituzte, baina ez dute informazio hori transmititzen, ez direlako doi-doi lotzen Dekretuak ezarritakoari.

### ***Zerbitzuen erreferente estrategikoari buruz***

Azterketa metodologikoaren fasean premia berri bat planteatu zen: Ikerlanaren xedea diren zerbitzuen zentzua, prozesua eta helburua ulertu ahal izateko, zerbitzu horiek esku-hartzeko esparru orokorrari buruz ere hausnartu behar da.

Sexu-generoa dela eta, emakumeen aurka bideratutako indarkeriaren kontrako borroka, eta zehazki etxean sexu-indarkeria jasan duten emakumeentzako harrera-edo babes-etxeak, gizarte garaikidean jaio dira, pentsamendu eta militantzia feministaren esparruan. Halatan, mugimendu feministaren planteamenduen, neurrien eta estrategien bilakaerak alor horretan egindako esku-hartzeen norabidea zehaztu du, asistentziazko planteamendu aringarri hutsekin batera.

Batik bat 80. hamarkadatik aurrera sortu izan diren emakumearen institutuek, emakumeen garapenaren aldeko eta desberdintasunen aurkako borroka instituzionala beren gain hartu dute. Emakumeen aurkako indarkeriaren egoera kritikoa beraien eskumeneko jarduera-ildo sektoriala bihurtu da, aukera-berdintasunerantz bideratutako planen baitan. Jardun horretan, pixkanaka-pixkanaka, gizarte-zerbitzuei eta gainerako eragileei neurriak eta gomendioak proposatzen zaizkie, genero-ikuspegi batetik prebentzioa garatzeko eta asistentzia-alorreko jarduera espezifikoak ere sustatzeko.

Ikuspegi estrategiko batetik, asistentzia-ikuspegia eta aukera-berdintasuna "emakumeen" gaietan batu izanak arazo bat eragin zuen urte askotan, hau da, gizartearen eta administrazioaren beraren aurrean, genero-ikuspegia esparru filosofiko eta metodologiko integral gisa nabarmendu ahal izatea.

Feminismo sozial eta instituzionalari esker, eskuarki gai pribatutzat jo izan den gai hori bideratu egin ahal izan da, eta gaur egun gure gizartearen kontzepzio patriarkal eta sexistaren kategoria gordin eta ikusgarrienean kokatu da. Horrela, gizartearen kulturaren eta egituraren parte diren indarkeria ezkutu, sinboliko eta estrukturalen inguruan hausnartzeko eta kontzientziazteko abiapuntu bihurtu da. Gainera, horren kontzepzioan, ekiteko moldean eta prebenitu, antzeman eta baztertzeko neurriak ezartzeko hedapen handiagoa dagoelarik, hausnarketa eta kontzientziazio hori areagotu egin da.

Azaldu dugun ibilbidearen ondorioz, emakumeen aurkako indarkeria desagertzeko helburu estrategikoen iturria eta aitzindariak berdintasun- eta genero-politika eta planetan kokatzen da, nahiz eta berrikitan gizarte-zerbitzuen asistentzia-sarean sartu den. Hain zuzen, gizarte-zerbitzuen esku-hartzeak genero-ikuspegiaren zeharkakotasunaren inguruan ere aipatu ditugu. Adierazleak ezartzerakoan eta etxeko tratatu txarraren aurkako harrera-programen eta -baliabideen irismena eta eraginkortasunaren inguruko balorazioak egiterakoan, helburu horiek, hala nola "ahalduntzea", argi eta garbi adierazteaz gain, erreferentetzat eta jomugatzat hartuko dira kontuan.

## **EBALUAZIOAREN HELBURUAK**

Aurreko atalean aztertu diren alderdiei erantzuna emateko, etxean indarkeria jasan duten emakumeentzako harrera-baliabideak eta -programak indarrean dagoen araubideari eta legeriari zein neurritan egokitzen eta hurbiltzen zaizkion aztertuko du ikerlan honek, eta ildo beretik, haien egokitasuna ikusi eta aurretiko garaietako harrera-baliabide eta -programekiko gaur egun dauden aldeak ere aztertuko ditu. Hori guztia, zerbitzu horien funtzionamendua eta testuingurua hobeto ulertzeko asmoz, horri esker egokitzapen eta hobekuntza-proposamenak egin eta baliabideak optimizatuz, helburuetara hurbildu ahal izateko.

Ikerlanaren helburuak honako hauek dira:

1. Etxean indarkeria jasan duten emakumeentzako harrera-programak eta -zerbitzuak, larrialdietarakoak zein arruntak, nola funtzionatzen duten eta gizarte-zerbitzuan nola txertatzen diren ulertzea.
2. Helburu estrategikoei eta indarrean dagoen araubide eta legeriaren eskabideei zein neurritan egokitu eta hurbiltzen zaizkien balioestea.
3. Zerbitzuaren kalitatea eta zer baldintzatan eskaintzen den baloratzea.
4. Hobetu beharreko eremuak identifikatzea.

## **IKERKETAREN XEDEA**

EAEn indarrean dagoen legediak<sup>7</sup> hiru harrera-baliabide zehazten ditu:

- Berehalako harrera-zerbitzuak, edo larrialdietarakoak: Zerbitzuaren menpe dauden pisuak, gela-moduluak.
- Egondaldi ertain/luzerako harrera-pisuak

---

<sup>7</sup> Bereziki, etxeko esparruan tratatu txarrak jasan dituzten emakumeentzako harrera-baliabideak arautzen dituen irailaren 11ko / Dekretua.

- Egonaldi ertain/luzerako harrera-zentroak, arreta integral eta espezializatua eskaintzeko.

Ebaluazio honen azterketa-xede dira:

Etxean indarkeria jasan duten emakumeentzako harrera-baliabideak, EAEko hiru Lurralde Historikoetako udalen, mankomunitate/kuadrilen eta foru aldundien jabetza direnak. Horren baitan daude berehalako harrerako egoitzak (egonaldi laburrekoak), harrera-pisuak eta harrera integralerako zentroak. Informaziorako, eta erakundeen erantzuna baloratzeko baino ez, etxean indarkeria jasan duten emakumeak hartu ohi dituzten beste baliabide batzuk<sup>8</sup> ere aztertu dira.

Baliabideen honako alderdi hauek hartzen ditu ikerlanak: nola iristen den bertara, nola funtzionatzen duten eta ezaugarri fisiko eta funtzionalak, eskaintzen dituzten zerbitzu espezifikoak, baliabidetik irtetea eta, labur-labur, jarraipenaren hasiera, harrera-zerbitzu espezifikoaren parte ez den arren, esku-hartze osoaren parte da eta.

## **EBALUAZIO EREDUA**

Txosten hau egituratzeko EFQM (European Foundation for Quality Management) ebaluazio-eredua erabili da. Aurreko ebaluazio-txostenak eredu horri jarraituz egin direnez, alderaketa koherentea egin ahal izateko aukera emango digun jarraitutasuna mantenduz.<sup>9</sup> Aurreko kasuetan bezala, eredu estandar hau egokitu egin behar izan dugu ikerketaren xede espezifikoari ahalik eta hobekien hurbiltzeko.

Ereduak kalitate-irizpide orokorrak eskaintzen ditu, eta horien bidez, programen eta baliabideen kalitatearen maila eta irismena agerian utziko duten adierazle egokiak ezarri ahal dira. Horrela, irizpideak lausotuagoak direnean edo sisteman nabarmen daitezkeen gabeziak agertzen direnean, lortu nahi diren erantzunak identifikatzen eta bideratzen laguntzen dute. Kasu honetan, estandarrak eta bete beharreko gutxienekoak ezartzen dituzten araudi orokorra eta espezifikoa<sup>10</sup> ditugu, bai eta Europako Kontseiluak proposatzen dituen gutxienekoak eta "eredu idealak" ere. Horiexek izango dira kalitatea baloratzeko erabiliko ditugun erreferente nagusiak.

---

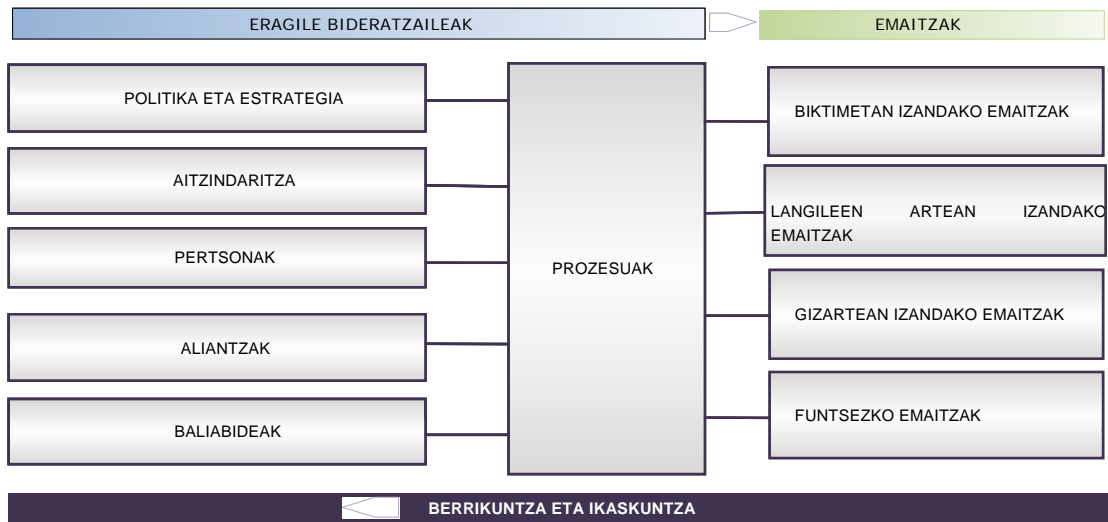
<sup>8</sup> Ostatu-plazak eta hezitzaileen edo gizarte-langileen larrialdiko laguntza eskatzen duten berehalako arreta-zerbitzuak, bai eta egonaldi ertaineko edo larrialdietarako arreta eskaintzen den berehalako arreta-etxebizitzak ere.

<sup>9</sup> Emakunderen txostenak: Emakumeen kontrako etxeko tratu txarren arloko gizarte-zerbitzuen ebaluazioa (2006), Erakundeen erantzuna etxeko tratu txarren aurrean, EAEko polizia alorrean (2007), Erakundeen erantzuna etxeko tratu txarren aurrean, EAEko abokatu-laguntzaren alorrean eta judizialean (2007), Emakumeen aurkako etxeko tratu txarren kasuan laguntzeko osasun-baliabideen ebaluazioa (2008), Baliabide psikologikoei buruzko ebaluazioa, emakumeen aurkako etxeko tratu txarrei dagokienez (2008).

<sup>10</sup> 2005 Legea, EAEko Emakume eta Gizonen Berdintasunerako, eta 2008 Legea, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.

Beste ikuspegi bat, edo beste ikerketa-esparru bat aztertu duten ikerlanek eskaintzen dituzten aukeren baitan, balorazioa egiteko kontuan hartu den beste erreferente bat harrera-zerbitzu eta programei buruz aurreko ikerlan batzuek<sup>11</sup> lortu dituzten emaitzak dira, horietatik alderaketa egiteko elementu batzuk eskuratu ditugu eta.

## 2. grafikoa. Harrera Baliabideei egokitutako EFQM Eredua



Erakundearen erantzuna hiru esparrutatik aztertzen du:

- Egituren ebaluazioa: aitzindaritza, politika eta estrategia, pertsonak, baliabideak eta aliantzak.
- Esku-hartzearen funtzionamenduaren ebaluazioa.
- Emaitzen ebaluazioa. Ikerlan honetan, emaitzen ebaluazioa funtsezko emaitzetan zentratzen da: araubideak jasotzen duen gutxieneko kalitateari egokitzea eta hurbiltzea, araudi espezifikotik kanpoko irizpideen arabera kalitatearen balorazioa, eta erabiltzaileengan duten eragina.

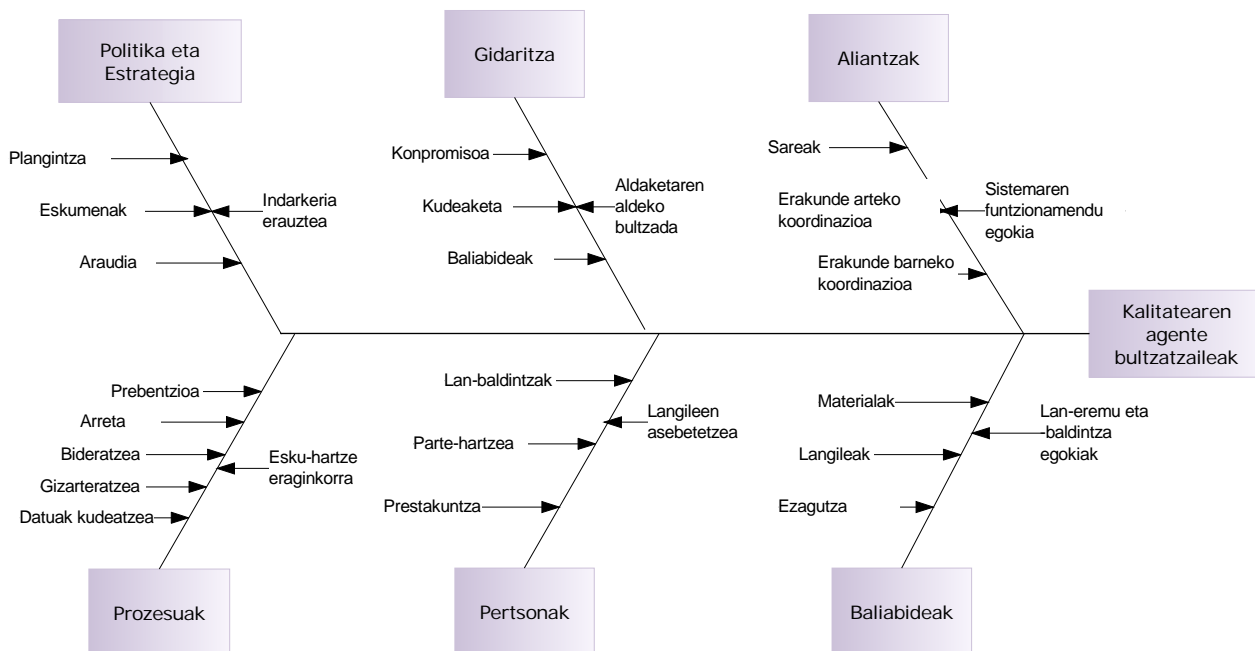
Harrera-zerbitzuen errealitatearen bi dimentsio osagarri bereizten ditu eta metodologian SISTEMA eta ESKU-HARTZEA aztertzea barneratzen du.

Alde batetik, ereduaren alde sistemikoa, estrukturala, makroa dago, eta, beste aldetik, esku-hartzea bera, parte hartzen duten pertsonen arteko prozesu interaktiboan. Bi dimentsioak prozesu bakar batean elkarlotzen dira eta haren

<sup>11</sup> Arartekoaren txosten berezia: Erakundeek emakumeen aurkako indarkeriari emandako erantzuna EAEn (2003), eta Emakumeen aurkako Etxeko Tratu Txarren alorreko Gizarte Zerbitzuen Ebaluazioa, Emakunde 2006.

ondorioz eredu espezifiko bat sortzen da. Hain zuzen, marko horretan garatzen da etxeko tratu txarren aurkako harrera alorreko gizarte-elkarrekintza.

### 3. grafikoa. Ereduaren dimentsioak



Ondoren, bi dimentsioei nola hurbildu gatzaizkien azalduko dugu.

Hasieran, SISTEMAREN egitura, edo faktore sistemikoak, dei genitzakeena adierazten duten faktoreak aztertzen dira. Hemen honako hauei lotutako kategoriak sartu dira:

- Politika eta Estrategia
- Aitzindaritzea
- Aliantzak
- Arreta eskaintzen duten pertsonak
- Baliabide fisikoak orokorrean

Gero, ESKU-HARTZEAREN kalitatearen baloraziorako hurbiltzea egiten da.

- Prozesuan parte hartzen duten pertsonen (zentroetako langileak eta erabiltzaileak) garapena eta esperientziak. Hori egiteko funtsezko prozesuak aukeratu ditugu, baliabide eta helburuen deskribapenaren, eta 148/2007 Dekretuaren printzipio-gidarien bidez identifikatuta:

**Sarbidea > Ostatu ematea eta oinarrizko premien eta segurtasun-  
premien estaldura > Erabateko suspertzea > Parte-hartzea >  
Laneratzeko eta gizarteratzeko laguntza > Irteera > Jarraipena**

Lege-araubidea zer mailatan betetzen den eta kalitate-estandarretara zein neurritan hurbiltzen den ezagutzeko, helburuak eta adierazleak jasotzen dituen taula batean antolatu dira plangintzarako araubide-edukiak.

Helburu estrategikoei EAEn Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako 4/2005 Legearen aginduak hartzen dituzte barnean. Emakume eta gizonen arteko berdintasunera, eta EAEn indarrean dagoen Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako IV. Planean jasotako ildo estrategikoetara bideratuta daude, ikuspegi zabal batetik, genero-indarkeriaren aurkako borrokaren eta, beraz, harrera-programen eta zerbitzuen helburuen, printzipioak eta orientabideak izan behar dutelakoan.

Helburu orokorren artean Dekretu arautzaile espezifikoak zehazten dituenak daude, helburuen irismena zabaltzera jotzen duten printzipio-gidariekin batera. Printzipio horiek, beren aldetik, zuzenean etxeko tratu txarraren aurkako borroka eta harrera-programak eta zerbitzuak aipatzen dituzten ikuspegi eta plangintza gaietan, goragoko mailako araubideei erantzuten diete.

148/2007 Dekretuaren xedapenek erakundeen erantzunaren kalitatea baloratzeko hurbilpen gisa balio digute, eta bi kategoriatan bana daitezke.

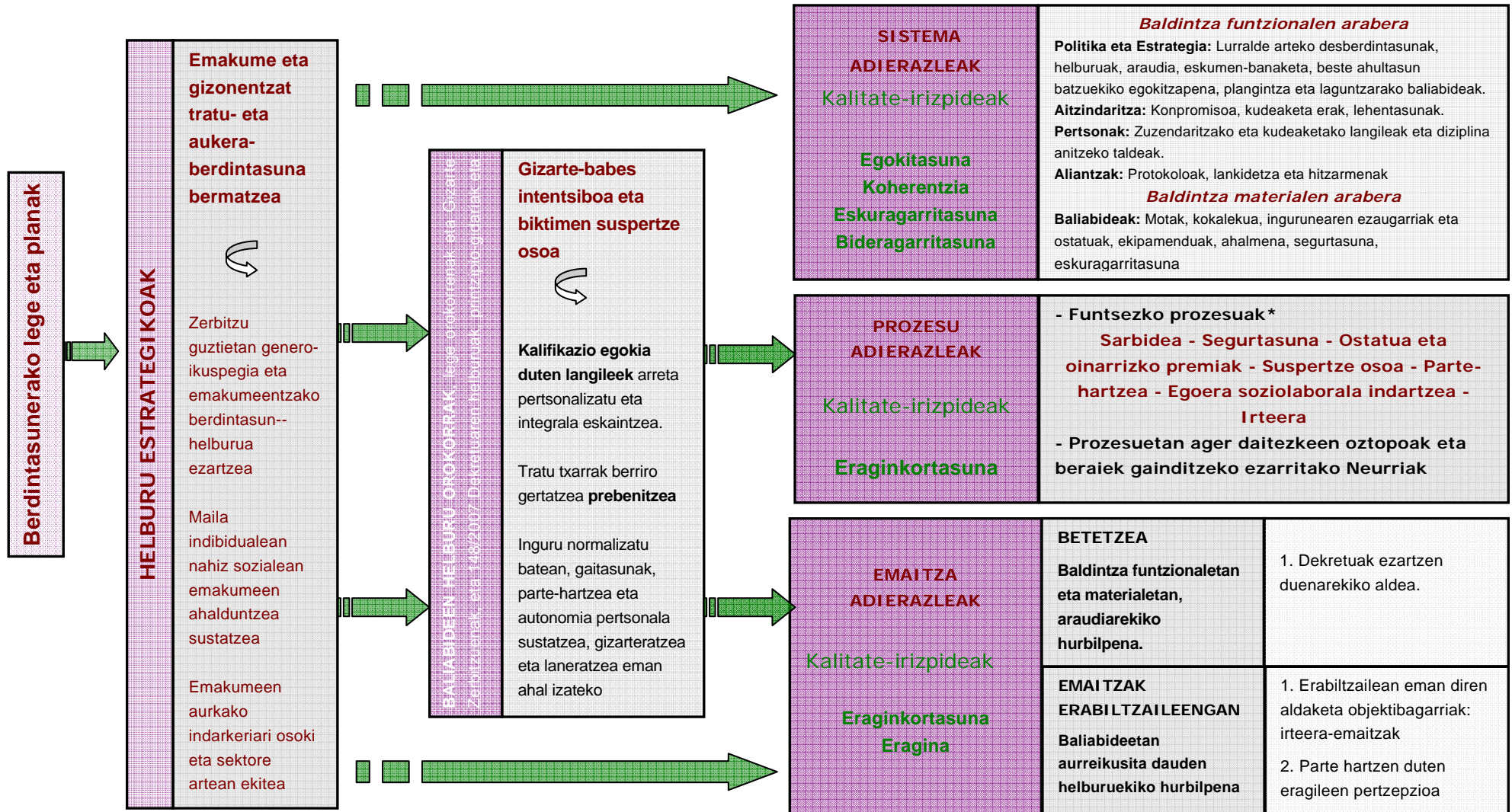
1. **Betebehar funtzionalei** erantzuten dietenak.
2. Honako **betebehar material**<sup>12</sup> hauek aipatzen dituztenak: kokalekua, antolaketa-moduak, ezaugarriak, ahalmena eta zabalera.

Hurrengo orrialdean txostenaren ikuspegia, ibilbidea eta antolakuntza azaltzen dituen eskema orokor bat ikus dezakegu.

---

<sup>12</sup> Baldintza materialetako batzuk (kokalekua, ezaugarriak, antolaketa-ereduak, gehienezko edukiera eta azalera aipatzen dituztenak) ezin zaizkie exijitu Dekretua indarrean sartu zenean, 2007ko irailean, abian ziren titulartasun publikoko harrera-baliabideei. Era berean, baliabide hauek 5 urteko epea dute gainerako baldintzak betetzeko egoki daitezen.

1. taula. Ikerlanaren ikuspegiaren eskema orokorra



(\* ) Helburuen eta 148/2007 Dekretuaren printzipio-quadrien arabera zehazten dira

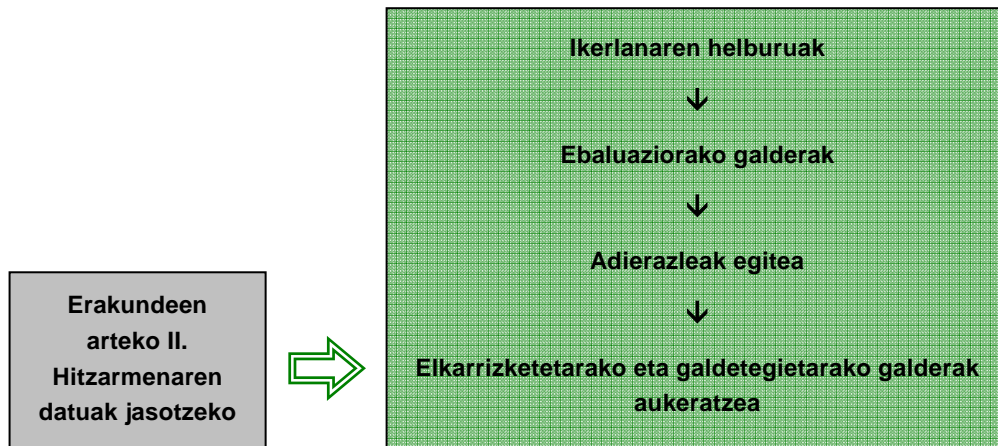
## IKERKETARAKO TRESNAK

Proposatutako metodologiaren oinarria, informazioa eskuratzeko teknika kuantitatiboak eta metodo kualitatiboak nahasten dituen estrategia metodoanitza da. Programak etxeko indarkeriaren kontrako helburu estrategikoak, harrera-baliabideen helburu espezifikoak eta, beraz, pertsona erabiltzaileen premia praktikoak eta kolektibo erabiltzaileen premia estrategikoak nola betetzen dituen aztertzea eta horren bidez ebaluatzea da asmoa. Horretarako, egituren, funtzionamendu-prozesuen eta zerbitzuaren helburuekiko lortutako emaitzaren ebaluazioa hartzen dira kontuan, baina bai eta kudeatzaileen, teknikarien eta baliabideetan egon diren emakumeen pertzepzioaren ebaluazioa ere.

Ikerketaren hasieran, egokitasun-, koherentzia-, irisgarritasun-, bideragarritasun-, eraginkortasun- eta eragin-irizpideen arabeko hurbilpena egiteko ahalegina egin da, datuak biltzeko tresnek erantzun behar zituzten galderak ezagutu ahal izateko erreferentziako esparru gisa.

Beste aldetik, erabiltzaileen galdetegia osatzeko, datuen bilketarako protokoloen inguruan Erakundearen arteko II. Hitzarmenean proposatutakoa hartu da erreferentziatzat.

### 4. grafikoa. Informazioa jasotzeko tresnak osatzeko prozesua





2. taula. Funtsezko galderak - adierazleak - tresnak osatzeko irizpideak

| EFQM           | IRIZPIDEA              | Deskribapena   | ADIERAZLEAK  | FUNTSEZKO GALDERAK  |
|----------------|------------------------|--|--|---|
| <b>SISTEMA</b> | <b>EGOKITASUNA</b>     | Eskaintzen diren baliabide eta zerbitzuak, emakume onuradunen ezaugarri eta premiei egokituta daude.   | <p>Erabiltzaileek adierazitako premien eta gizarte-zerbitzuetako eta harrera-baliabideetako langileek erantzuten dituzten premien artean lotura dago.</p> <p>Erabiltzaileen premiak eta aurreikuspenak jasotzeko sistema bat dago.</p> <p>Erabiltzaileek euren premiei buruz emandako informazioa kontuan hartu eta ezarri egiten da.</p> <p>Ez dago prozesuen ezaugarrien ondorioz azaldu ezin diren kanporaketarik edo pisu-uzterik.</p> <p>Aparteko doikuntzak harrera-baliabidearen ohiko prozedurei eransten zaizkie.</p> <p>Emakume erabiltzaileek harrera-baliabideetako arreta zerbitzuari buruzko argitasuna adierazten dute (ez ezagutza edo nahasmendu gutxi dago).</p> | <p><i>Harrera Baliabideek onuradunen premiei erantzuten diete?</i></p> <p><i>Onuradunen ezaugarriei eta egoerari erantzuteko egokiak dira prozesuak?</i></p>  |
|                | <b>KOHERENTZIA</b>     | Baliabideak eta programak, etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentzako harrera eta arreta arautzen duen araubideari egokitzen zaizkio, eta eskaintzen diren zerbitzuen antolaketaren eta zerbitzu horiek sortu ziren helburuen artean lotura dago. | <p>Prozesuetan aurkitutako zailtasunek ez dute adierazten huts esanguratsurik dispositiboan "diseinuan".</p> <p>Ez da oztopo esanguratsurik atzematen helburuak lortzeko.</p> <p>Ez dago kontraesanik edo hutsunerik genero-indarkerietarako planetan eta politiketan.</p> <p>Udal jarduerarako planak eta protokoloak daude.</p> <p>148/2007 Dekretuaren eskaeren eta baliabideen benetako baldintzen eta ezaugarrien artean lotura dago.</p>   | <p><i>Prozesuak koherenteak dira lortu nahi diren helburuekin?</i></p> <p><i>Prozesuak koherenteak (bat datoz) dira genero-indarkeriaren aurkako estrategia-multzoarekin?</i></p> <p><i>Harrera-baliabideek, haiek arautzen dituen araubidea betetzen dute?</i></p> |
|                | <b>IRISGARRITASUNA</b> | Etxeko indarkeria jasan duten emakumeek programetara eta baliabideetara iristeko erraztasuna dute; programa horien antolakuntzak eta funtzionamenduak ez du mugatzen edo galarazten emakumeek erabili ahal izatea.                                       | <p>Harrera-baliabideetan sartzeko eskaerei uko egiteko arrazoiak ez dira behin eta berriro errepikatzen.</p> <p>Ez dago emakumerik harrera-baliabideetan ostatua behar izanik, hori eskatzen ez duenik.</p>  | <p><i>Sartzeko prozesuak, baliabide horien helburu diren emakumeen ezaugarri eta premietarako egokiak dira?</i></p>   |

| EFQM             | IRIZPIDEA                | Deskribapena  | ADIERAZLEAK   | FUNTSEZKO GALDERAK  |
|------------------|--------------------------|---|---|---|
|                  | <b>BIDERAGARRITASUNA</b> | <p>Programak eta baliabideak, eta haien emaitza positiboak, denboran irauteko benetako aukera dago, erakundeen konpromisoari esker, giza baliabideak nahiz baliabide ekonomikoak erregulartasunez eskuratu ahal direlako.</p> | <p>Zerbitzuak handitzeko eta hobetzeko aurreikuspenak (publikoak) daude.</p> <p>Harrera-baliabideen/Lurralde Historikoko biztanleriaren arteko ratioan homogeneotasuna dago.</p> <p>Harrera-baliabideen kudeaketa-balantzeak eta datu ekonomikoak argitaratu egiten dira.</p> <p>Azken 5 urteetan esleitutako aurrekontuak bilakaera positiboa izan du.</p> <p>Dauden harrera-baliabideek funtzionatu ahal izateko aurrekontuko diru-izendapena dago.</p> <p>148/2007 araubidea ez da betetzeko gelditu, ezintasun ekonomikoak medio.</p> <p>Ohiko betetze-maila haziko balitz erabiltzeko moduko diru-kopuru bat dago.</p> <p>Prozesuetan eta emaitzetan ez da antzeman zailtasunik, giza baliabideen mugak direla eta.</p>        | <p><i>Giza baliabideak eta baliabide materialak nahikoak eta egokiak dira emakumeei arreta eskaintzeko?</i></p> <p><i>Harrera-baliabideen erakunde arduradunek konpromiso politiko publiko eta garbia dute?</i></p>   |
| <b>PROZESUAK</b> | <b>ERAGINKORTASUNA</b>   | <p>Harrera-programetako eta – baliabideetako giza baliabideen eta baliabide materialen zentzuzko kudeaketa eta erabilera ematen da, helburuak egoki eta garaiz betetzeko moduan.</p>  | <p>Harrera-baliabideak kudeatzeko eta erabiltzaileei arreta eskaintzeko idatzizko prozedurak (protokoloak) daude.</p> <p>Eragileek prozedurak eta ibilbideak argi ezagutzen dituztela adierazten dute.</p> <p>Zailtasunak daude, diru-funtsak eskuratzeko atzerapenak direla eta.</p> <p>Organismo kudeatzaileak urteko plangintza zehatza edo/eta urteko balantzea aurkezten du.</p> <p>Harrera-baliabideetan emakumeekin zuzenean aritzeko lanpostuetan prestakuntza berezia eskatzen da, eta langileei prestatzeko aukera eskaintzen zaie.</p> <p>Langileek errotazio-maila txikia dute.</p> <p>Langileentzako pizgarriak eta promoziorako sistemak daude.</p> <p>Langileen iritziak eta premiak jasotzeko prozedurak daude.</p> | <p><i>Zerbitzua egoki antolatuta dago?</i></p> <p><i>Behar diren baliabideak garaiz eskuratzen dira?</i></p> <p><i>Eragileek ibilbide eta zerbitzuko prozesuei buruzko informazio egokia daukate?</i></p> <p><i>Baliabide materialak eta giza baliabideak kalitatez kudeatzen dira?</i></p> |

| EFQM            | IRIZPIDEA              | Deskribapena  | ADIERAZLEAK   | FUNTSEZKO GALDERAK  |
|-----------------|------------------------|---|---|---|
| <b>EMAITZAK</b> | <b>ERAGINKORTASUNA</b> | Helburuak lortu badira, harrera-programa eta -baliabideek eskainitako jarduera eta zerbitzuei esker izan da.  | <p>Prozesuetan ez dago eragileen arteko koordinazio gabeziaren ondoriozko oztopo askorik.</p> <p>Emakumeek harrera-baliabideak uzten dituztenean, haien lan-egoera eta autonomia ekonomikoa hobetuta egon da.</p> <p>Harrera-baliabidean, laguntzak, prestakuntza, enplegua eta etxebizitza eskuratu ahal izateko aholkuak eskaintzen dira.</p> <p>Harrera-baliabideen bidez, beste organismo batzuetako zerbitzu espezifikoetara iristea dago.</p> <p>Gizarte-langileak edo hezitzaileak lagun dituztela joaten dira emakumeak izapide judizialetera.</p> <p>Emakumeak hala eskatzen duenean, osasun-izapideak eta beste batzuk egiteko laguntza jasotzen du.</p> <p>Harrera-baliabideetan ziur daudela sentitzen dute emakumeek.</p> <p>Harrera-baliabideetan emandako denbora, berreskuratu eta berrindartzeko prozesuan aurrerapausoak emateko nahikoa izan dela diote emakumeek.</p> <p>Harrera-baliabideak uzten dituztenean, emakumeen egokitze-prozesuan, gehienetan arazo larririk ez dutela izaten nabaritzen dute langileek.</p> <p>Emakumeak oso pozik daude harrera-baliabideetan jaso duten arreta eta laguntzagatik.</p> | <p><i>Prozesuetan inplikaturako eragileen arteko koordinazio-maila egokia dago?</i></p> <p><i>Baliabideak, sortu zen helburuak lortzen laguntzen du?</i></p> <p><i>Baliabideak, sortu zen zerbitzuak eskaintzen ditu?</i></p> <p><i>Harrera-baliabideen erabiltzaileak pozik daude jasotako arreta eta zerbitzuengatik?</i></p> |
|                 | <b>ERAGINA</b>         | Baliabidea erabiltzen amaitu eta epe ertainera, baliabideetan edo harrera-programetan egon izanari esker, emakumeek euren bizi-baldintzetan, jarretan eta jardunean izan dituzten aldaketen eraginak. | Emakumeen ustez, harrera-baliabideetatik iragan izana funtsezkoa izan da euren suspertze-prozesurako.   | <i>Harrera-etxeetatik iragan izanak bizimodua hobetzen lagundu dizue?</i>   |

### A. Azterketa dokumentala

Ebaluazio-azterketa egiteko funtsezkoa da harrera-programa eta -zerbitzuei buruzko informazio dokumentala aztertzea, beraien ezaugarri nagusiak ezagutzeko aukera ematen du eta. Hori egiteko, inplikaturako erakundeetan eskuratutako oinarrizko dokumentazioa (zerbitzu-gidak, txostenak eta memoriak), eta etxean sexu-indarkeria jasan duten emakumeentzako harrera-programa eta -zerbitzuei buruzko araubidea bildu eta aztertu da. Helburua, baliabideen hedadura eta funtzionamendu-prozesua ezagutzeko, eta harrera-programa eta -zerbitzuek egiten duten jardueraren emaitzen balorazioa egitea da.

Aztertu dugun dokumentazioaren artean honako hau nabarmen dezakegu:

- ↻ 4/2005 LEGEA, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen arteko Berdintasunerakoa.
- ↻ 1/2004 LEGE ORGANIKOA, 2004ko abenduaren 28koa, Genero Indarkeriaren aurkako Babes Osorako neurriei buruzkoa.
- ↻ Etxebizitza eta Gizarte Gaietarako Kontseilariaren 2006ko urriaren 4ko AGINDUA, genero-indarkeria jasan duten emakumeentzat etxebizitza alorrean jarduera positiborako neurriei buruzkoa.
- ↻ 148/2007 DEKRETUA, irailaren 11koa, etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentzako harrera-baliabideak arautzen dituena.
- ↻ Erakundeen arteko II Hitzarmena, sexu-indarkeria eta etxeko tratu txarren biktima diren emakumeen arreta hobetzeko.
- ↻ Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentzako segurtasun-plana (2002-2004) (Erakundeen arteko Akordioaren Jarraipenerako Batzordea).
- ↻ Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentzako harrera- eta etxebizitza-baliabideak hobetzeko programa. (2004-2005). Akordioaren Jarraipenerako Batzordea.
- ↻ Emakumeen aurkako etxeko tratu txarren eta sexu-indarkeriaren aurrean jokatzeko gida, gizarte-zerbitzuetako langileentzat (Emakunde).
- ↻ Sexu-indarkeria eta etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentzako arreta hobetzeko, tokian-tokian protokoloak eta neurriak ezartzeko jarraibideen gida (Eudel).
- ↻ Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak antzemateko eta horrelakoetan jarduteko gida (Gipuzkoako Foru Aldundia).
- ↻ Emakumeen kontrako indarkeriari erakundeek emandako erantzuna EAEn. Arartekoaren txosten berezia (2003).
- ↻ 2003ko Txosten bereziaren jarraipena egiten duten 2005, 2006 eta 2008ko ohiko txostenak. Arartekoa.
- ↻ Europako Kontseilua eta genero-indarkeria. Emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko Europa mailako kanpainaren testuinguruan egindako agiriak (2006-2008). (Berdintasunerako Ministerioa).
- ↻ Europako Legebiltzarraren 1986ko ekainaren 11ko Ebazpena, emakumeen aurkako erasoei buruz.

## B. Udalei, Mankomunitate/Kuadrilei eta Foru Aldundiei igorritako fitxa-galdetegia

Gaur egun dauden harrera-premiak ezagutzea eta erakundeek premia horiei zer erantzun ematen dieten jakitea da tresna horren helburua.

Galdetegiak bi bertsio ditu; hurrengo taulan edukiak eta bidalitako eta jasotako galdetegi kopurua laburtzen dira.

**3. taula. Bidalitako eta jasotako galdetegi kopurua, eta edukia**

|  | JASOTAKO<br>INFORMAZIOA   | BIDALKETA |                |                                  | ERANTZUNA |
|--|---|-----------|----------------|----------------------------------|-----------|
|  |   | Udalak    | Foru Aldundiak | Mankomunitateak<br>eta Kuadrilak |           |
| <b>A fitxa</b><br><b>Harrera-baliabideak DITUZTEN Erakundeak</b><br><b>64 harrera-baliabideen jabe diren 31 Erakunde</b> | - Zerbitzuak funtzionatzeko modua<br>- Arreta-ibilbideak<br>- Erabiltzaileen profila<br>- Eskaeraren bilakaera<br>- Antzeman diren hobetu beharreko eremuak | <b>26</b> | <b>3</b>       | <b>2</b>                         | <b>23</b> |
| <b>B fitxa</b><br>Arretaren ardura duten zerbitzuak<br><b>Harrera-baliabiderik EZ DUTEN 21 Erakunde</b>                  | - Harrera premiak<br>- Arreta-ibilbideak<br>- Eskaeraren bilakaera  | <b>15</b> |                | <b>5 Mankom. Kuadrila 1</b>      | <b>16</b> |

(\*) 10.000 biztanle baino gehiagoko udalak aukeratu genituen arren, horietako batek biztanle gutxiago ditu, baina kontuan hartzea erabaki genuen, oraindik egokitu gabe dagoen harrera-pisu bat dauka eta.

### ***Eskuratutako datuei buruzko gogoetak***

Galdetegiaren bidez eskuratutako datuei esker, harrera-baliabideak zein diren eta nola funtzionatzen duten, eta emakume biktimen premiei nola egin behar zaien aurre jakiteko, ikuspegi zabal samarra eskuratu ahal izan dugu.

Erakundeetan galdetegiari erantzun dioten pertsonen artean kargu eta lan-eremuetan heterogeneotasun handia atzeman dugu; halatan, kasu batzuetan gizarte-zerbitzuetako buruak erantzun die galderei, beste batzuetan gizarte-langileak, berdintasun-teknikariak, edota emakumeen arloko pertsona arduradunen batek. Mankomunitateen kasuan, inoiz ez da egon mankomunitatea osatzen duten udal guztietarako erreferentziatzeko pertsona bat, eta ondorioz, ezinezkoa suertatu zaigu datu guzti-guztiak eskuratu ahal izatea.

Era berean, datuak jasotzeko sistema homogeneorik ez dagoenez, erabiltzaileen eta eskaintzen diren zerbitzuen datu demografikoak erregistratzeko eta zenbatzeko hainbat modu daude. Gainera, galdera batzuen kasuan oso erantzun gutxi jaso ditugunez

(eskatzen ziren daturik ez zegoelako edo eskuratzeko ezinezkoak zirelako, galdetegiari erantzuteko astirik ez zegoelako, pertsona arduraduna ez zegoelako edo ardura-aldaketa suertatu zelako), ezin izan ditugu egin tresnen diseinuan aurreikusita zeuden azterketetako batzuk.

Ildo beretik, hiru udaletako harrera-baliabideak azterketa kuantitatibotik kanpo utzi behar izan ditugu, ebaluazio honen xedetik kanpo egon direlako.

### **EAEn dauden baliabide guztietatik, galdetegiari erantzun zieten harrera-baliabideen portzentajea**

EAEn dauden harrera-baliabide guztietatik % 60,34ri buruzko datu kuantitatibo eta kualitatiboak eskuratu ditugu galdetegien bidez. Azterketaren barnean daude: forutitularitateko harrera-baliabide guztiak, mankomunitateen baliabide bakar bat ere ez, eta udal harrera-baliabideen % 56,8. Lurralde Historikoei dagokienez, Arabako harrera-baliabide ia guztiak jaso ditugu, eta portzentaje askoz txikiagoan, berriz, Bizkaikoak eta Gipuzkoakoak (% 52,6 eta % 43,5 hurrenez hurren).

**4. taula. Dauden harrera-baliabideak eta aztertutako baliabideak (%)**

|   | LH      |         |          | Harrera-baliabide mota              |                   |                                    |              | Harrera-baliabidearen erakunde titularra |                    |                | Guztira  |
|---|---------|---------|----------|-------------------------------------|-------------------|------------------------------------|--------------|--|--------------------|----------------|----------|
|   | Araba   | Bizkaia | Gipuzkoa | Berehalak<br>o Harrera<br>Zerbitzua | Harrera-<br>pisua | Harrera<br>Integralek<br>o Zentroa | Besteri<br>k | Udala                                    | Mankom<br>unitatea | Foru<br>Aldun. |          |
| Ikerketan zenbatutako harrera-baliabide kopurua                             | 16      | 19      | 23       | 13                                  | 42                | 2                                  | 1            | 51                                       | 1                  | 6              | 58       |
| Galdetegiari erantzun dieten harrera-baliabide kopurua                      | 15      | 10      | 10       | 10                                  | 22                | 2                                  | 1            | 29                                       | 0                  | 6              | 35       |
| Guztiarekiko, galdetegiari erantzun dieten harrera-baliabideen portzentajea | % 93,75 | % 52,63 | % 43,48  | % 76,92                             | % 52,38           | % 100                              | % 100        | % 56,86                                  | % 0,00             | % 100          | % 60,34* |

(\*) Geroago egingo dugun galdetegien azterketan ez dira kontuan hartzen ostatueta gelak hartzea dakarten baliabideak.

Aipatu egin behar da harrera-baliabideak dituzten udal batzuetan datuak eskuratzeko zailtasunak izan zirela. Gehienetan eman duten argudioa zera da, hor momentuan gizarte-zerbitzuetan nahiz harrera-programez eta baliabideez arduratzen diren sailetan lanez gainezka daudela. Beste aldetik, baliabideen erabiltzaileei buruzko informazio sistematizaturik edukitzeko zailtasunak ere aipatu dira inoiz. Azkenik, harreraz arduratzen diren zerbitzuei aldiro txosten larregi eskatzen zaiela, eta aldi bakoitzean datuak aurkezteko modu batekin gainera, argudiatu izan da.

### C. Harrera-baliabideetako langileei eta kudeatzaileei egindako elkarrizketak

Gizarte-zerbitzuetan, emakumearen edo berdintasunerako sailetan, baliabideen erakunde titularretan edota hitzartutako kanpo erakundeetan, harrera-baliabideen kudeaketan, eta emakume erabiltzaileei zerbitzu zuzenak eskaintzen harrera-baliabideetan lan egiten duten pertsoneri zuzendu zaizkie elkarrizketak.

Erdi egituratutako elkarrizketak dira, eta beraien helburua, harrera-baliabideetarako sarbide-prozesuak eta funtzionamendua ezagutzea, zerbitzuaren kalitatea eta langileen gogobetetze-maila baloratzea, eta prozesuetan hobetu beharreko eremuak atzematea da.

13 profesionali egin zaizkie elkarrizketak, eta haien profilek honako aldagai hauek hartu dituzte:

- landa-ingurunea / hiri-ingurunea
- udal-zerbitzuak / mankomunatuak / foru-aldundienak
- 50 mila biztanletik gorako hirietakoak / 50 eta 20 mila biztanletik gorakoetakoak / 20 mila biztanle baino gutxiagoetakoak
- hiru lurralde historikoetan
- gizarte-zerbitzuetako langileak / kanpo erakundeetako kudeatzaileak / harrera-baliabideetan lan egiten duten langileak

5. taula. Elkarrizketak egiteko aukeratu diren erakundeen profila

|    |                | Foru Aldundia | Udala          |                 | Mankomunitatea |                 | GUZTIRA  |
|----|----------------|---------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------|
|    |                |               | + Hiri ingurua | + Landa ingurua | + Hiri ingurua | + Landa ingurua |          |
| EH | Gipuzkoa       | 1             | 2***           | 1**             |                |                 | 4        |
|    | Araba          | 1             | 1**            | 1*              |                |                 | 3        |
|    | Bizkaia        | 1             |                |                 |                | 1**             | 2        |
|    | <b>GUZTIRA</b> | <b>3</b>      | <b>3</b>       | <b>2</b>        |                | <b>1</b>        | <b>9</b> |

Oharrak (•) < 20 mila biztan. (\*\*) 50-20 mila biztan. (\*\*\*) < 50 mila biztan.

6. Taula. Harrera-baliabideen kudeaketan inplikaturako langileen elkarrizketen profila

|     |                | Foru Aldundia                               |   | Udala                                       |   | Mankomunitatea                              |   | GUZTIRA   |
|-----|----------------|---|---|---|---|---|---|-----------|
|     |                | Administrazioko langileak eta kudeatzaileak | Kanpo-erakundeetako langileak eta kudeatzaileak | Administrazioko langileak eta kudeatzaileak | Kanpo-erakundeetako langileak eta kudeatzaileak | Administrazioko langileak eta kudeatzaileak | Kanpo-erakundeetako langileak eta kudeatzaileak |           |
| LH. | Gipuzkoa       | 1   | 1*  | 3   |   |   |   | 5         |
|     | Araba          | 1   |   | 2   | 1   |   |   | 4         |
|     | Bizkaia        | 1   | 2   |   |   | 1   |   | 4         |
|     | <b>GUZTIRA</b> | <b>3</b>                                    | <b>3</b>  | <b>5</b>                                    | <b>1</b>  | <b>1</b>                                    | <b>0</b>  | <b>13</b> |

(\*) Kasu honetan telefono bidezko elkarrizketak egin ziren, eta arduradunak idatziz osatu zuen elkarrizketa.

### **Eskuratutako datuei buruzko gogoetak**

Elkarrizketetan eskuratutako datuek baliabideen funtzionamenduaren hainbat alderdiri, oztopo nagusiei eta hobetu beharreko gaiei buruzko informazioa eskaini dute.

Pertsonen heterogeneotasuna dela eta (haien ardurapeko herriaren tamaina, eskura dituzten giza baliabideak eta baliabide materialak, eta ingurune geografiko anitzak), harrera-baliabideen funtzionamendu-prozesuak ezagutzeko aukera eman dute eta eskuratutako emaitzek, berriz, maiztasunez ematen diren alderdiak nahiz erakunde bakoitzaren berezitasunak ezagutzeko aukera.

### **D. Harrera-baliabideak erabiltzen dituzten emakumeak, indarkeriaren biktimak**

Erdi egituratutako elkarrizketak dira, harrera-baliabideen erabiltzaileei eta etxeko tratu txarren eta oro har genero-indarkeriaren alorrean lan egiten duten elkarteei zuzenduta.

Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeei arreta eskaintzeko erakundeek ematen duten erantzunaren eraginkortasuna neurtzeko ikerlanaren zati garrantzitsu bat, harrera-baliabideak erabiltzen dituzten emakume erabiltzaileek nahiz inplikaturako elkarteek (etxean indarkeria jasan izan duten emakume kideak dituztenak), baliabide horiei buruz dituzten balorazioak, sentipenak eta aurreikuspenak atzematea da. Honako profilei arreta eginez egin zaizkie elkarrizketak emakumeei:

- Erabiltzaileen ostatu-ibilbidea: larrialdietarako harrera-zerbitzuetan / baliabide arruntetan, larrialdietarako zerbitzuek bidalita/ baliabide arruntetan, larrialdietarako zerbitzuetatik iragan gabe.
- Haien kargura dauden adingabeak: adingabeak lagun dituztela / adingaberik gabe
- Hiru lurralde historikoetan
- Gaur egun harrera-prozesuan dauden emakumeak / aurretik harrera-baliabidetik iragan diren emakumeak

**7. taula. Elkarrizketa egin zaien harrera-baliabideen emakume erabiltzaileak, lurralde historikoaren arabera eta harrera-egoeraren arabera**

|  | LH    |         |          | Adingabeak kargura                  |                                | GUZTIRA |
|--|-------|---------|----------|-------------------------------------|--------------------------------|---------|
|  | Araba | Bizkaia | Gipuzkoa | HBetan seme-alabarik gabe egon dira | HBetan seme-alabekin egon dira |         |
| Gaur egun harrera-baliabideetan dauden emakumeak |       | 1       | 3*       | 3*                                  | 1                              | 4       |
| Harrera-baliabideetatik iragan diren emakumeak   | 1     | 1       |          | 1                                   | 1                              | 2       |
| GUZTIRA  | 1     | 2       | 3        | 4                                   | 2                              | 6       |

(\*) Emakume horietako bat, 5 egunetara harrera-baliabidea utzi eta alokairuko pisu batera joatekoa zen.



**8. taula. Elkarrizketa egin zaien harrera-baliabideen emakume erabiltzaileak, lurralde historikoaren arabera eta harrera motaren arabera**

| Halakoetan egon diren edo dauden emakumeak:   | LH       |          |          | GUZTIRA  |
|---|----------|----------|----------|----------|
|   | Araba    | Bizkaia  | Gipuzkoa |          |
| Larrialdietarako/Berehalako arreta-zerbitzuan   |          |          |          | 0        |
| Harrera-etxebizitza edo -zentro batean, aurretik larrialdietarako zerbitzuetan egon ondoren | 1**      | 2        | 2        | 5        |
| Harrera-etxebizitza edo -zentro batean, aurretik larrialdietarako zerbitzuetan egon gabe    |          |          | 1        | 1        |
| <b>GUZTIRA</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>6</b> |

(\*\*) Emakume biktimenzako bereziki ez den aterpetxe batean

Emakume erabiltzaileek harrera-baliabideetan izandako esperientziari buruz duten gogobetetze-maila ezagutzeko, harrera-baliabideetatik iragan izanak beraien bitzta pertsonalean izan duen eragina baloratzeko, eta baliabideetan arreta jaso eta bete ziren premiak nahiz bete gabe gelditu zirenak identifikatzeko asmoz.

#### ***Eskuratutako datuei buruzko gogoetak***

Elkarrizketatutako emakume-kopurua murrizta den arren, aurretik zehaztutako profila bete egin da, eta ondorioz, erabiltzaileen esperientziaren hainbat alderdi ulertzen laguntzen duten datu kualitatibo aberatsak eskuratzeko esperientzia heterogeneoa lortu da.

Elkarrizketak egiteko prest zeuden emakume erabiltzaileekin kontaktua hartzeko zaitasuna nabarmendu behar dugu. Horren arrazoi nagusia, emakume askok harrera-baliabideetan denbora gutxi zeramatela da, eta baliabideetako arduradunen ustez, ez daude elkarrizketa egiteko baldintza pertsonal egokietan. Beste aldetik, gizarte-langileek eta harrera-baliabideetako arduradunek arreta berezia egiten dute emakumeen konfidentziasuna eta segurtasuna gordetzeko, eta ondorioz, udalek edo aldundiek lagatako lekuetan egin behar ziren elkarrizketak. Gauzak horrela, elkarrizketak erakunde horien ordutegietan egin behar izan ditugu, eta horrek are gehiago mugatu du emakumeek elkarrizketak egin ahal izateko zeukaten ordutegia. Azkenik, ezinezkoa suertatu zaigu dagoeneko harreran ez dauden emakume gehiagorekin kontaktatzea, eta ondorioz haien testigantza inplikaturako elkarte bidez eta baliabideetako laguntzaileen bidez eskuratu dugu.

#### **E. Erakunde arduradunetako funtsezko informatzaileei egindako elkarrizketak**

Elkarrizketa horien helburua zera da: etxean emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko eta hura prebenitzeko, udalerrian, lurraldean eta erkidegoan gaur egun dagoen

estrategia eta erakundeen konpromiso politikoa ezagutzea, bai eta datozen urteetarako aldaketak eta hobekuntzak egiteko ikuspegiak identifikatzea ere.

Erdi egituratutako elkarrizketa da, etxean tratu txarrak jasaten dituzten emakumeentzako harrera-baliabideen estrategiak, plangintza eta koordinazioa zehazteko ardura duten organoetako arduradunei eta langile teknikoei zuzendua.

Bost erakunderekin egin dira kontaktuak.

Sakoneko elkarrizketak honako hauekin:

- Erakundeen Arteko Akordioaren Jarraipenerako Batzordearekin.
- EUDELekin.

Elkarrizketatu diren beste organismo batzuk:

- Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaietarako Saila.
- Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza, Herri Lanak eta Garraio Saila.
- Eusko Jaurlaritzako Barne Saileko Genero Indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritza.

## F. Datuak agiri-azterketa bidez berrikustea eta egiaztatzea

Ikerketarako tresnen bidez eskuratutako informazioa beste iturri batzuetatik eskuratu dugunarekin alderatzerakoan, hainbat kontuetan bat ez zetozela konturatu ginen. Informazioa zuzendu eta osatzeko, aurreko argitalpenak, erakundeetako web-orriak eta datu-base publikoak berrikusi genituen. Era berean, hainbat udalekin harremanetan jarri ginen datu kontraesankorrak egiaztatzeko.

**1. Taula. Ikerketaren xedeen laburpena, ebaluatu beharreko dimentsioak eta ebaluaziorako erabili diren tresnak**

|           |  | DIMENTSIOAK                                    |           |  |
|-----------|--|--|-----------|--|
|           |  | Egitura  | Prozesuak | Emaitzak   |
| HELBURUAK | Zerbitzuen eta baliabideen funtzionamendua ulertzea                                      | E. Elkarrizketa organo arduradunekin           |           | F. Dokumentazio bidez egiaztatzea                        |
|           | Helburu estrategikoekiko eta indarrean dagoen araubidearekiko egokitzapen eta hurbilpena | B. Fitxa-galdetegia erakunde kudeatzaileei     |           |  |
|           | Zerbitzuaren kalitatea eta zer baldintzatan eskaintzen den baloratzea                    | C. Kudeatzaileekin + Langileekin elkarrizketak |           | D. Erabiltzaileekin eta Emakume Elkarrekin elkarrizketak |

**Hobetu beharreko eremuen identifikazioa** zeharka egiten da, dimentsio eta tresna guztietan.

## I.5 Terminologia

Ebaluazioan zehar, “**emakumeen aurkako etxeko tratu txarrak**” terminoa erabiltzen da. Termino hori proposatu zuen Erakunde arteko Hitzarmenaren Jarraipenerako Batzordeak<sup>13</sup>, eta etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentzako harrera-baliabideak arautzen dituen Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 LEGEAn, eta geroago, irailaren 11ko **148/2007 Dekretuan** ere terminologia bera erabiltzen da, aurretiko edo unean bertako harreman familiar edota afektibo baten testuinguruan, emakumea menperatu, oinperatu eta harremanean botere- eta aginte-posizioa lortzeko asmoz, emakumearen aurka etengabe erabiltzen den indarkeria fisiko, psikiko, sexual, edo bestelakoa aipatzeko, horren ondorioz emakumearen oinazea edota haren osasun fisiko edo psikikoan kaltea eragitea delarik.

Beraz, definizio horretan senideek nahiz bikotekideak edo bikotekide ohiak eragindako indarkeria sartzen dira, baina azpimarratu egin behar da eskura ditugun datu guztien, eta zehatzago, ikerlan honetako datuen arabera, normalean etxeko tratu txarrak gizonak eragiten dituztela, bikotekideen edo bikote kide ohien aurka.

Beste aldetik, 1/2004 Lege Organikoan erabiltzen den terminoa denez, ebaluazioan zehar “**genero-indarkeria**” terminoa erabiltzen denean, bikote edota bikote ohien arteko harreman baten testuinguruan gizonak emakumearen aurka eragindakoa izendatzeko erabiliko da; “**etxeko indarkeria**”, berriz, harreman familiar baten testuinguruan oro har gertatzen den indarkeria izendatzeko erabiliko da.

Balorazio eta konklusioen atalean, **ahalduntzea** terminoa ere aipatzen da. Termino garrantzitsua da, berdintasunerako politika publikoetan, eta zehazki EAEko Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako IV. Planean, zeharkako ardatzetako bat bihurtu da eta. 1984. urtean Indian sortutako estrategia da ahalduntzea, eta Emakumeari buruzko III. Munduko Konferentzian (Nairobi, 1985) sartu zuten, honela definituta: “baliabide materialen (fisikoak, giza baliabideak edo finantzarioak, hala nola ura, lurra, basoak, gorputzak, lana, dirua), baliabide intelektualen (jakintza, informazioa, ideiak) eta ideologiaren (sinismenak, balioak, jarrerak eta jokabideak zabaltzeko, horiei eusteko eta instituzionalizatzeko erraztasunak) kontrolerako emakumeen itzulera mailakatua.

IV. Planaren definizioen aipamena eginez: “...Emakumeen kontzientziazio-prozesuarekin — banakakoa eta kolektiboa— loturik dago, eragin-gaitasunerako eta boterea gauzatzeko sarbidea ematen duten prozesuetan eta erabakiak hartzeko prozesuetan parte-hartzea areagotzeko aukera dutela. (...) emakumeek konkistatu beharreko lau autonomia mota,

---

<sup>13</sup> “Emakumeen aurkako indarkeria. Proposamen terminologikoak”. Etxean tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei hobeto laguntzeko Erakunde arteko Hitzarmenaren Jarraipenerako Batzordea.

gutxienez, aipa ditzakegu: autonomia fisikoa, emakumeek beren gorputzaren, sexualitatearen eta ugalkortasunaren gaineko boterea eta kontrola gauzatzeko aukera izanda; autonomia ekonomikoa, baliabideetarako eta ondasunetarako sarbidea eta horien gaineko kontrola izanda; autonomia politikoa, oinarrizko eskubideetarako benetako sarbidea eta horiek gauzatzeko aukera izanda, esate baterako erakundeetan parte hartzeko eskubidea, erabakiak hartzeko guneetan, alderdi politikoetan... Gizartearen eta kulturaren arloko autonomia, kultura-baliabideetarako eta informaziorako sarbidea eta horien kontrola ez ezik, nortasun independentea, norberaren balioaren onarpena eta autoestimua-sentimendua izateko eskubidea ere izanda. (...) Emakumeen ahalduntzea, eta gizartearen eta politikaren arloko parte-hartzea ezinbesteko estrategiak dira autonomia eta eskubide osoko herritar izatea lortzeko.

Zentzu horretan, ahalduntzea, helburu estrategiko gisa, autonomia, autoestimua, laguntza-sareak, parte-hartzea eta autoafirmazioa barne hartuta dituela, presente dago etxean indarkeria jasan duten emakumeentzako Harrera Etxeen jatorrian nahiz alor horretan botere publikoen jardunbidea zehazten duten jarraibideetan.

## II. KAPITULUA – BEREHALAKO HARRERAKO ETA HARRERA ARRUNTEKO SISTEMA PUBLIKOA EAEn

### II.1. Indarkeria jasan duten emakumeentzako harrera-zerbitzuen eta -baliabideen inguruko eskumen-esparrua

EAEn, gizarte-zerbitzuen alorreko eskumenen titulartasuna, EAEko erakunde erkideen eta lurralde historikoetako foru-organoen arteko harremanak arautzen dituen legegintza-gorputzaren ondorioa da. Gizarte Zerbitzuei buruzko urriaren 18ko 5/1996 Legeak, Gizarte Zerbitzuen alorrean zereginak zehazteari buruzko uztailaren 30eko 155/2001 Dekretuak, eta berrikitan Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak, gizarte-zerbitzuen alorrean autonomia-, foru- eta udal administrazioen ardurak zehazten dituzte, bai eta oinarrizko gizarte-zerbitzuen eta gizarte-zerbitzu espezializatuen arteko bereizketa ere. Gainera, gizarte-zerbitzuen jardueraren esparruan, udalen, foru erakundeen eta Eusko Jaurlaritzaren eskumenak banatzen dituzte.

Horren ondorioz, **Lehen mailako edo oinarrizko gizarte-zerbitzuak** (udalaren eskumenekoak) eta **Gizarte-zerbitzu espezializatuak** (foru aldundien eskumenekoak eta, batzuetan, udalaren eskumenekoak), ebaluazio-proposamen honen xede diren programa, baliabide eta zerbitzuen eskumen- eta erakunde-esparruaren erdigunean kokatzen dituzte.

Era berean, **etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentzako harrera-baliabideak arautzen dituen irailaren 11ko 248/2007 Dekretuaren 8. artikulua, Emakume eta Gizonen Berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legearekin batera**, 20.000 biztanletik gora dituzten udal edo komunitateetan, etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentzako gutxienez harrera-baliabide bat izatea inposatzen du, eta horrela, Europatik etorritako gomendioekin bat egiten da (10.000 emakumeko familia-ostatu bat izatea, alegia)<sup>14</sup>.

#### 8. artikulua. Eskumena

1. Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legearen 57. artikuluari jarraiki, foru-administrazioek eta toki-administrazioek, beren eskumenen eremuan, etxeko eremuan tratu txarrak jasaten dituzten emakumeen aldi baterako babes-premiei eta ostatu-premiei erantzuteko nahikoak izango diren harrera-baliabideak bermatu behar dituzte.

Horretarako:

20.000 biztanletik gorako udalerriek, eta eratuta dauden edo gizarte-zerbitzuak emateko eratzten diren eta adierazitako biztanle kopurua gainditzen duten mankomunitateek etxeko eremuan tratu

<sup>14</sup> Emakumeen aurkako erasoei buruzko Europako Legebiltzarreko 1986ko ekainaren 11ko Ebazpena.

txarrak jasaten dituzten emakumeen aldi baterako babes-premiei eta ostatu-premiei erantzuteko harrera-baliabide bat izan behar dute gutxienez.

Foru Aldundiek 20.000 biztanletik beherako udalerrien eskariari erantzuteko harrera-baliabide bat bermatu behar dute gutxienez, a) idatz-zatian adierazitako baldintzetan mankomunitate bat osatzen ez dutenean. Halaber, dagokien Lurralde Historikoaren eskariari erantzuteko berehalako harrera-zerbitzu bat bermatu beharko dute.

Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeei zuzendutako baliabide-aukeren artean, esperientzia gisa, etxeko tratu txarren biktima diren emakumeak sendatzeko eta gizarteratzeko zentro bat abian jartzea ere jasotzen du Dekretuak. Zentro horrek intentsitate handiko gizarte-babes neurriak izango ditu, gizarte-arazo anitzak direla eta, babes- eta espezializazio-mailako premiak dituzten emakumeei eta haien familiei zuzenduta (2.2. eta 8.2 artikulua). Baliabide hori irekitzekotan dago.

Aurretik aipatu dugun arau-esparruaren ondorioz, **gizarte-zerbitzuen** edo/eta **emakume eta gizonen berdintasunerako politiken** alorrean eskumena duten autonomia mailako erakundeek, indarkeria jasan duten emakumeentzako zerbitzu- eta harrera-baliabideen esparruan (larrialdietarakoak izan edo arruntak izan), funtsezko eginkizuna hartzen dute.

Genero-indarkeriaren eta emakume eta gizonen arteko desberdintasunaren artean dagoen lotura, azken garaiko lege-aurrerakuntzen eta genero-indarkeria desagerrarazteko politiken paradigma denez, berdintasunerako organismoek funtsezko zeregina izango dute alor horretan orientabidea markatzeko, sustatzeko, ebaluatzeko eta erreferentzia izateko. Gainera, organismo horiek, euren esku-hartze publikoaren zati handienaren bidez, emakume eta gizonen arteko desberdintasun sozial, ekonomiko eta politikoaren baldintzak indargabetzen laguntzen dute, desberdintasun horiek gaur egungo elkarbizitza-eredu batzuetan oraindik ere iraun badirauek indarkeria-harremanen ereduen oinarrian daudelakoan. EAEn, 2009. urtera arte, berdintasunerako politiken ardura handiena, genero-indarkeria desagerrarazteko borroka, eta indarkeria hori jasan duten emakumeei arreta eskaintzeko ardura nagusia **Emakunderen** esku egon da. Maiatzaren 8ko 4/2009 Dekretuaren bidez, **Genero Indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritza** sortu da, Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailari lotuta, biktimei laguntzeko Eusko Jaurlaritzaren politikak zuzentzeko eta koordinatzeko zereginarekin. Egoera horren ondorioz, eskumenak transferitzeko eta bi erakundeen arteko koordinazio-bideak berrantolatzeke epealdi bat hasi da orain.

Baina politika, programa, zerbitzu, funtzionamendu-prozesu, sarbide eta abarren diseinuaz harago, harrera-baliabideak dira ebaluazio-esparruaren funtsezko protagonistak (eta ondorioz, baliabideak kudeatzen dituzten pertsona fisiko edo juridikoak, zerbitzu horietako

langileak, eta haiek erabiltzen dituzten emakumeak eta adingabeak), ebaluazio-prozesuan duten parte hartzearen bidez nahiz harrera-baliabideetan garatzen diren programen diseinuan, funtzionamenduan eta azken emaitzan, hainbat bidetatik duten eraginaren bidez.

## **II.2. Harrera-programa eta -zerbitzuen lege-esparrua**

Azken urteetan genero-indarkeria alorreko antolamendu juridikoan arau-aurrerakuntza nabarmenak eman dira. Estatuan, azpimarragarriak dira Hiritarren Segurtasun alorreko Neurri Zehatzei buruzko irailaren 29ko **11/2003 Lege Organikoa**; Kode Penalari, Etxeko indarkeriari eta Atzerritarren Gizarteratzeari buruzko azaroaren 23ko **10/1995 Lege Organikoa** aldatzen duen azaroaren 25eko **11/2003 Lege Organikoa**; Etxeko Indarkeriaren Biktimak Babesteko Agindua arautzen duen uztailaren 31ko **27/2003 Legea**; Genero Indarkeriaren aurkako Babes Integralerako Neurriei buruzko abenduaren 28ko **1/2004 Lege Organikoa** (Lege Integrala), eta banaketa- eta dibortzio-gaietan Kode Zibila eta Prozedura Zibilaren Legea aldatzen dituen uztailaren 8ko **15/2005 Legea**. Berrikitan, genero-indarkeriaren alorrerako berariazko legea izan ez arren, zalantzarik gabe alor horri zuzenean lotuta, 2007an Gizon eta Emakumeen Benetako Berdintasunerako martxoaren 22ko **3/2007 Lege Organikoa** onartu zen.

Euskal Autonomia Erkidegoan, Gizon eta Emakumeen Berdintasunerako otsailaren 18ko **4/2005 Legeak** zehazten du erreferentziako lege-esparrua, argi eta garbi. Baina, alor horretan, arau-aurrerakuntzak inplementatzeko funtsezko hainbat tresna barneratu ditu EAEk, hala nola, Etxeko Tratu Txarrak eta Sexu Erasoak Jasan dituzten Emakumeei Laguntza Hobe emateko Erakunde Arteko Hitzarmena<sup>15</sup>, Etxeko Tratu Txarren Biktima diren Emakumeentzako Segurtasun Plana (2002-2004), Gizarte-zerbitzuen arloan etxeko indarkeriaren biktimei babesa emateko aginduaren eraginkortasuna bermatzen duen Koordinazio Protokoloa (2004), eta Etxeko Tratu Txarren Biktimentzako Harrera eta Etxebizitza Baliabideak Hobetzeko Programa (2004-2005). Beste baliabide batzuen artean, gizarte-arretaren alorrean, etxeko tratu txarren biktima diren emakumeak urgentziaz hartzeko aukera eskaintzen duten baliabideak egoteko derrigorra ezartzen du tresna-multzo horrek. Behin-behineko formula litzateke hori, baina logikoki, etxera edo familiaren etxebizitzara itzultzea errazteko, edota beste etxebizitza batera joateko aukera eskaintzeko (bi kasuetan tratu txarren eragilearengandik urrunduta egotea bermatuz) behar diren neurriak ezartzeari kalterik egin gabe.

---

<sup>15</sup> Etxean tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei hobeto laguntzeko Erakunde arteko II. Hitzarmenaren bidez berritu egin zen. Gasteizen sinatu zuten, 2009ko otsailaren 3an, Euskadiko Autonomia Erkidegoko Administrazioako, Arabako Foru Aldundiko, Bizkaiko Foru Aldundiko, Gipuzkoako Foru Aldundiko, Euskadiko Autonomia Erkidegoko Fiskaltza Nagusiko, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiko, Eudeleko, Legelarien Euskal Kontseiluko eta Euskadiko Sendagileen Kontseiluko ordezkariak.

Ebaluazioaren ondorioetarako, ikerlanaren xede diren baliabideetan bat egiten duten gizarte-zerbitzu, genero-indarkeria eta harrera-baliabideen alorrean erreferentziako lege-parametroak biltzen dituzten honako prezeptu hauek nabarmendu behar ditugu:

1. **1/2004 Lege Organikoa, abenduaren 28koa, Genero Indarkeriaren aurkako Babes Osorako neurriei buruzkoa (Lege Integrala). 19. Artikuluan**, gizarte-laguntza integralerako Eskubidea jasotzen du.

**19.– artikulua. Gizarte-laguntza osorako eskubidea.**

1. Genero-indarkeriaren biktima diren emakumeek eskubidea dute, **arreta, larrialdi, babes eta harrera, eta sendabide osorako** zerbitzuak izateko. Autonomia-erkidegoek eta toki-korporazioek halako zerbitzuak antolatzen dituztenean, kontuan hartu beharko dituzte etengabeko arreta, presako jardute, prestazioen espezializazio eta diziplina-anizkotasun profesionalaren printzipioak.

2. **4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako, Eusko Jaurlaritzak onartua. 57. artikuluan honako hau jasotzen du:**

**57.– artikulua. Harrera-pisuak eta larrialdietarako zerbitzuak.**

1.– Foru- eta toki-administrazioek, beren eskumenen eremuan, etxeko tratu txarren biktimek dituzten **aldi baterako babes- eta bizileku-premiei erantzuteko** harrera-baliabide nahikoak izango direla bermatuko dute.

2.– **20.000 biztanletik gorako udalerrri guztiek eta kopuru hori gainditzen duten mankomunitateek (eratuta daudenek edo sortuko direnek)** harrera-pisuak izan behar dituzte, etxeko tratu txarren biktimek dituzten aldi baterako babes- eta bizileku-premia larriari erantzuteko.

3.– Euskal herri-administrazio eskudunek hau bermatuko dute: **lurralde historiko bakoitzean harrera berehala egiteko gizarte-zerbitzu bana egongo dela gutxienez. Zerbitzu horrek urte osoan eguneko 24 orduetan lan egingo du**, eta gutxienez ondoko ezaugarriak beteko ditu:

a) Etxeko tratu txarren edozein biktimaren **eskura egotea**, biktima horiek urgentziaz eta aldi baterako babesa eta bizilekua behar badute, beren egoera pertsonala, juridikoa edo soziala edozein dela ere.

b) **Pertsonal espezializatu** nahikoa izatea lehenengo arreta psikosoziala eskaintzeko, eta biktimei osasun zentroetara, polizia-bulegoetara edo lehen momentuan beharrezkotzat jotzen diren beste zenbait lekutara laguntzeko.

c) Biktimen nahiz zerbitzuko langileen osotasun fisikoa babesteko beharrezkoak diren **segurtasun-baldintzak izatea**.

d) **Zubi-lana egitea existitzen diren beste gizarte- eta harrera-baliabideetara** iritsi ahal izateko.

4.– Autonomia Erkidegoko Administrazioak erregelamenduz ezarriko ditu aurreko hiru paragrafoetan aipatutako harrera-baliabideek, kalitateari eta funtzionamenduari dagokionez, **beste**



**beharreko gutxieneko irizpide eta baldintzak.** Erregelamendu horrek, betiere, ondokoa bermatzeko neurriak jaso behar ditu:

- a) Aldi baterako babes- eta bizileku-premia larria duten biktimek, beste edonora ezin badute jo, harrera-baliabideetara jo ahal izatea, biktima horien egoera pertsonal eta soziala edozein dela ere.
- b) Harrera-baliabideen ardura duten erakundeen artean koordinazioa egotea, bai eta erakunde horien eta etxeko tratu txarren biktimentzat dauden gainerako zerbitzuen eta baliabideen artean ere.
- c) **Mugikortasun geografikoa:** horrela, segurtasun arrazoiak direla-eta beren udalerrria utzi behar duten eta utzi nahi duten emakumeek beste udalerrri batzuetan dauden harrera-pisuetara jo ahal izan dezaten.
- d) **Segurtasun-neurriak eta biktimei laguntzeko eta sostengua eskaintzeko zerbitzuak** egotea, emakume horiek harrera-etxeetan dauden bitartean.

3. Baina ebaluazio honen testuinguruan, batik bat, **etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentzako harrera-baliabideak arautzen dituen irailaren 11ko 148/2007 Dekretua** nabarmentzen da. Gizarte Zerbitzuei buruzko urriaren 18ko **5/1996 Legea**<sup>16</sup> eta Emakume eta Gizonen berdintasunerako otsailaren 18ko **4/2005 Legea** garatuz, etxeko tratu txarren biktimentzako harrera-baliabideen (berehalako harrera-zerbitzuak eta harrera-pisuak) kalitate- eta funtzionamendu-baldintzak arautu nahi ditu, bertan hartzen diren pertsonen (emakumeei nahiz beraien kargura dauden haur edo nerabeei edota elkarbizitzako unitateko menpeko pertsona helduei) arreta hobea bermatzeko helburuz.

Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentzako harrera-baliabideak arautzen dituen irailaren 11ko 148/2007 Dekretuaren erregulazio zehatzak, eta harrera-zerbitzuen eta haien arretan eta kudeaketan behar diren baldintza materialei eta giza baliabideei buruz aurretik aipatu dugun gainerako arautegi guztiek, ebaluazio honen diseinu metodologikorako estandarrak zehazten dituzte:

- ❑ Aipaturiko dekretuan harrera-baliabide bakoitzaren izaeraren arabera, bakoitzak bete behar dituen baldintza material eta funtzionalak zehazten ditu, eta eskakizun horiek baliabide guztiei ezartzen zaizkie, publikoei nahiz pribatuei.
- ❑ Horren osagarri, titularitate pribatuko harrera-baliabideak homologatzeko irizpideak ere jasotzen ditu, Administrazio Publikoarekin hitzarmenak lortzeko aurretiko baldintza gisa.

---

<sup>16</sup> Gizarte Zerbitzuei buruzko urriaren 18ko 5/1996 Legearen 9.2. eta 10.3 artikuluek, lege-garapenerako eta gizarte-zerbitzuak antolatzeko eskumenak Eusko Jaurlaritzari aitortzen dizkiote. Baimentzeko, erregistratzeko, homologatzeko eta ikuskatzeko administrazio-jarduerak, berriz, Euskadiko Autonomia Erkidegoko gizarte-zerbitzuen baimena, erregistroa, homologazioa eta ikuskaritza arautzen dituen martxoaren 10eko 40/1998 Dekretuak ezartzen duenaren menpe gelditzen dira.

- Era berean, etxean tratu txarrak jasan dituzten emakumeen zuzendutako baliabide-aukeren artean, esperientzia gisa, etxean tratu txarrak jasan dituzten emakumeak sendatzeko eta gizarteratzeko zentro bat abian jartzea ere jasotzen du Dekretuak. Zentro horrek intentsitate handiko gizarte-babes neurriak izango ditu, gizarte-arazo anitzak direla eta, babes- eta espezializazio-maila handia eskatzen dituzten premiak dituzten emakumeei eta haien familiei zuzenduta (2.2. eta 8.2 artikulua).

Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentzako harrera-baliabideei eskatu ahal zaizkien baldintza material eta funtzionalak arautzeaz gain, Dekretu horrek harrera-baliabide horien jardura aginduko duten printzipio orokorrak ere ezartzen ditu, eta pertsona erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak ere arautzen ditu.

Kolektibo horri zuzendutako zentro- eta etxebizitza-sarea homologatu eta ordenatu, eta zerbitzuen kalitatea hobetzeko asmoz, EAEko lurralde-eremuan, etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentzako harrera-baliabideek (titularitatea edozein izanik ere) bete behar dituzten gutxieneko kalitate- eta funtzionamendu-baldintzak arauz zehazten ditu Dekretuak.

Hain zuzen, etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentzako harrera-baliabideak arautzen dituen irailaren 11ko 148/2007 Dekretuan oinarritzen dira, funtsean, ebaluazio honetan ezarritako estandarrak. Aparteko interesa dauka Dekretuaren 3. artikuluan jasotzen den helburuen zerrendak, bai eta 4. Artikuluan zehazten diren printzipio-gidariekin ere.

**3. artikulua.** Etxeko eremuan tratu txarrak jasaten dituzten emakumeentzako harrera-baliabideen helburuak.

Etxeko eremuan tratu txarrak jasaten dituzten emakumeentzako harrera-baliabideen helburuak honako hauek dira:

- a) Etxeko eremuan tratu txarrak jasan izanaren ondorioz ohiko bizilekua aldatzera behartuta dauden emakumeei, **edo haien mende dauden pertsoneri** (haien kargu dauden seme-alabei - adin txikikoak direnei zein ez direnei- edo haien mende dauden helduei) **aldi baterako ostaturik ematea.**
- b) Pertsona horiei beren egoera pertsonalean eta familia-egoeran beharrezkotzat edo egokitzat hartzen dituzten aldaketak egiteko, eta horretarako erabakiak hartzeko **astia eta babes egokiak ingurune seguru batean izateko aukera eskaintzea.**
- c) **Emakumeen autonomia pertsonala sustatzea** egoerari egokiro aurre egin ahal izan diezaien, eta, horretarako, beharrezkoa den aholkularitza, informazioa eta laguntza eskaintzea eta babes-baliabiderik egokienak eskuratzeko aukera ematea.
- d) Premietara egokitutako **laguntza eta gizarte-babes trinkoa ematea.**

e) Lagundutako pertsonen **segurtasun fisikoa eta psikikoa** eta, bereziki, harrera-baliabideen kokapenaren konfidentzialtasuna bermatzea, babes-funtzioak bete behar dituzten eragile publiko judizialei edo polizialei dagokienez izan ezik.

#### 4. artikulua. Printzipio gidariak.

Etxeko eremuan tratu txarrak jasaten dituzten emakumeentzako harrera-baliabideen printzipio gidariak honako hauek izango dira:

- a) Hartutako pertsonen eskubideen **babesa eta defentsa**, ingurune seguru batean bizi ahal izan daitezen, eta garapen pertsonalerako eta beren potentziala autoafirmazio pertsonaleko prozesu baten esparruan aske eta erabat garatzeko eskubidea baliatu ahal izan dezaten.
- b) **Prebentzioa**, harrera jasotzen duten emakumeek, haien kargu dauden haurrek eta nerabeeek, edo bizikidetzaren unitate bereko mendeko pertsona helduek tratu txarrik edo tratu txarren arriskurik berriz jasan ez dezaten.
- c) Etxeko eremuan tratu txarrak jasaten dituzten emakumeen **seme-alaben zaintza eta babesa**, haien eskubideak, ongizatea eta garapen integrala bermatzeko. Nolanahi ere, haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko otsailaren 18ko 3/2005 Legean aldarrikatutako haurren eta nerabeen interes gorena hartuko da kontuan.
- d) **Normalizazioa**, pertsona egoiliarren bizimodua bizitzaren esparru guztietan gainerako herritarrentzat normalizat hartzen den bizimoduarekin parekatzeko.
- e) **Esku-hartzea**, emakumeek eta familia-unitateek beren trebetasunak garatzeko edo, hala badagokio, gizarte-bizitzan eta lan-bizitzan erabat eta era normalizatuan parte hartzeko beharrezkoak diren trebetasunak eskuratzeko aukera izan dezaten.
- f) Erabiltzaileen **autonomia pertsonalaren** sustapena.
- g) Hartutako pertsonen **parte-hartzea** baliabidearen funtzionamendu orokorrean.
- h) Erabiltzaileen premietara egokitutako **zaintza pertsonalizatua eta integrala**.
- i) **Profesionalizazioa**, baliabideak bete beharreko funtzioei dagokien kualifikazio teknikoa duten profesionalen esku egon daitezen. Profesional horiek lana behar bezala egiteko baliabide eta bitarteko gokiak eta nahikoak izan beharko dituzte.
- j) **Eraginkortasuna eta arintasuna** harrera-zerbitzuak ematean, eta babeseko, aholkularitzako eta laguntzako zerbitzuetara edo kasu bakoitzaren premietarako harrera-baliabide egokienetara orientatzean eta bideratzean.
- k) **Koordinazioa** zaintza-eremu horretan diharduten erakundeekin eta entitate publiko eta pribatuekin, eta egungo baliabideen sarearekin, biktimen gizarte-babes trinkora eta osatze integralera bideratua.
- l) Instantzia judizialekiko eta polizialekiko **lankidetzak**.

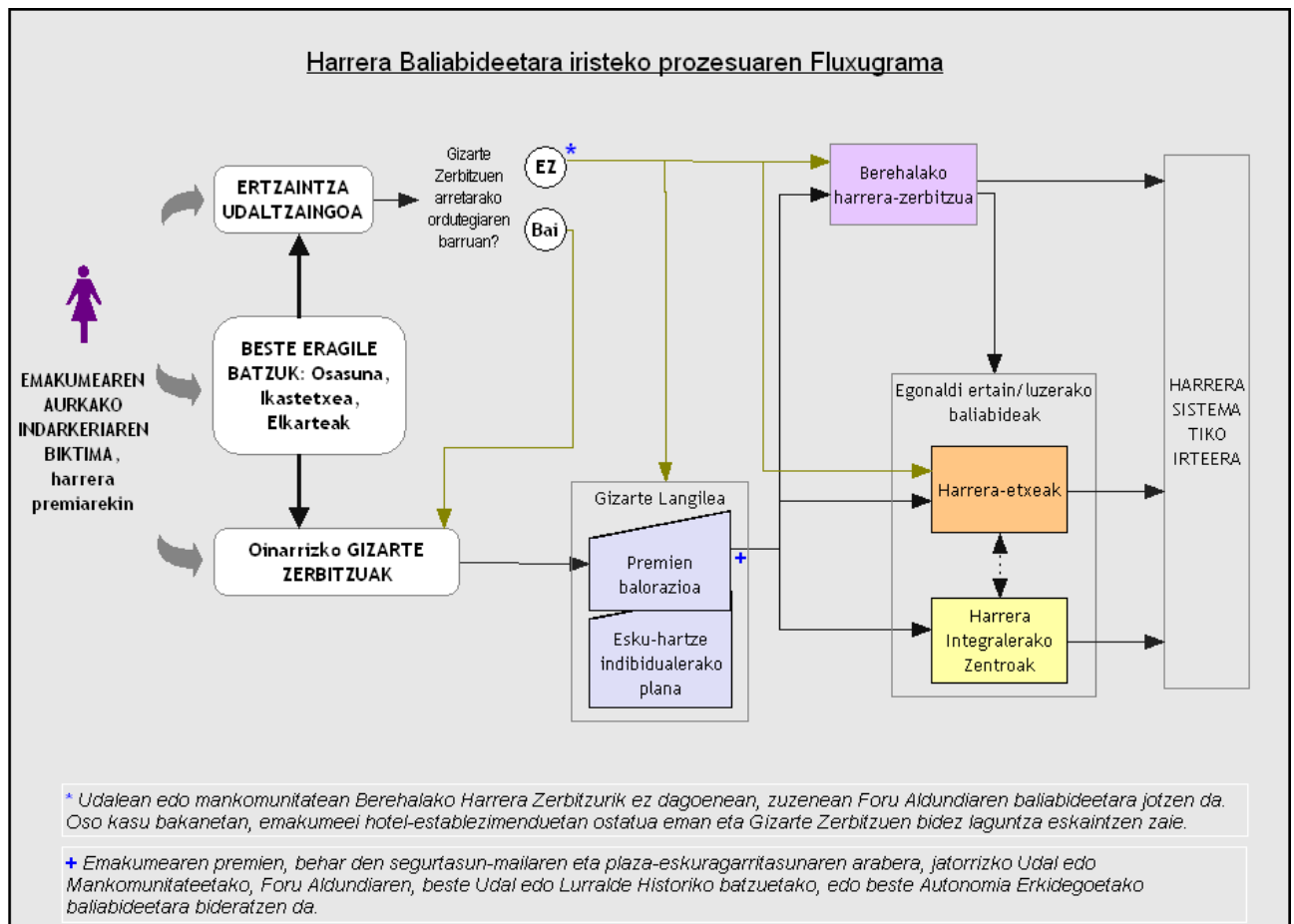
### II.3. Harrera-sistemaren egitura

Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentzako harrera-sistema batik bat oinarrizko gizarte-zerbitzuetan eta gizarte-zerbitzu espezializatuetan oinarritzen da. Halatan, harrera-baliabideetarako sarbidea oinarrizko gizarte-zerbitzuen bidez edo zerbitzu espezializatu bidez egiten da, ez bada zerbitzu horien ordutegietatik kanpo larrialdiren bat gertatzen dela; halakoetan, sarbidea Ertzaintzaren edo Udaltzaingoaren bidez egiten da, dela berehalako arreta-zerbitzuetara, dela, egoki ikusten delako, zuzenean egonaldi ertain/luzetarako pisuetara. Harrera-zentroetarako sarbidea beti gizarte-zerbitzuen bidez egiten da.

Erabiltzaile bakoitzari egokitutako premien balorazioa eta esku-hartzeko planaren diseinua egin ondoren, gizarte-langileek zubi-lana egiten dute kasu bakoitzean egokiak suerta daitezkeen laguntza-baliabideekin: enplegurako prestakuntza eta orientazioa, arreta psikologikoa, gizarte-laguntzak eskuratzea, gizarte-etxebizitza planak, eta abar.

Hurrengo grafikoan baliabideetara iristeko prozesua deskribatzen da, 148/2007 Dekretuak zehazten duenaren arabera. Horixe da, gainera, ikerlan hau egiteko kontaktatu ditugun udaletan eta mankomunitateetan gehien erabiltzen den prozedura.

5. grafikoa. Harrera-baliabideetara iristeko prozesua



### **III. KAPITULUA – INDARKERIA JASAN DUTEN EMAKUMEENTZAKO HARRERA BALIABIDEEN SISTEMAREN IRISMENA EAE-N**

#### **III.1. SARRERA**

Euskal Autonomia Erkidegoan indarkeriaren biktima diren emakumeentzako harrera-beharrei erantzuteko abian jarritako baliabide-sistemaren irismena deskribatzea du helburu atal honek. Hori egiteko, harrera-baliabideak kudeatzen dituzten erakundeei parte hartzeko eskatu diegu. Harrera-baliabideei buruzko informazioa bilduko duen iturri bakarra ez dugunez, galdesorta bidali diegu erakundeei, haietako bakoitzak behar horiei nolako erantzuna ematen dien jakiteko xedez.

Harrera-baliabideak kudeatzen eta lanean dituzten erakundeen **% 73k** erantzun du. Haiek emandako informazioa **2008an abian zeuden baliabide guztien % 63ri** zegokion.

Informazioa osatzeko erabilitako gainerako iturriak, batez ere politika eta estrategia, aitzindarritza eta aliantzak ataletarako, bi izan dira: batetik, kudeatzaile eta arduradunekin egindako elkarrizketak, eta bestetik, gaiari lotutako dokumentazioa kontsultatzea: legedia, protokoloak eta 2008. eta 2009. urteetan berariaz egindako ikerketak eta txostenak.

#### **III.2. POLITIKA ETA ESTRATEGIA**

Genero-indarkeriaren eta etxeko tratu txarren aurkako gizarte-zerbitzuen sare osoa barnean hartu gabe, harrera-zerbitzuen inguruan gogoeta egiteko bereziki polemiko edo interesgarriak diren alderdiak aztertuko ditugu, politika eta strategiari dagokionez. Gaikako atal guztiek lotura estua dute elkarren artean eta, sarri askotan, haietako baten konponbideak gainerakoak argitzeko ere balio izaten du.

- Araudia.
- Eskumen-banaketa.
- Asistentziaren eta strategiaren ikuspegiak.
- Helburuak eta lehentasunak ezartzea.
- Plangintza.
- Laguntza-baliabideak.
- Beste ahultasun batzuetara egokitzea.

## Legedia eta araudia

Aipamen berezia merezi dute argitaratutako arau berriek, batetik, baliabideen planteamendua eta garapena baldintza dezaketelako, eta bestetik, harrera-baliabideen inguruan orain arte nagusi ziren sakabanatze eta hutsuneen aurrean, arau-esparru berria ezarri dutelako.

Gaur egun, arau-esparruak zehazturik daude eta koherentzia handiagoa ageri da otsailaren 18ko 4/2005 Legeak, Emakume eta Gizonen berdintasunari buruzkoak, genero-indarkeriaren aurka borrokatzeko finkaturiko helburu nagusietan. Izan ere, helburu berberak jasotzen dituzte, orobat, Gizarte Zerbitzuei buruzko 2008ko Lege Orokorrak eta etxeko tratu txarrak jasan dituzten emakumeentzako harrera-baliabideak arautzen dituen 148/2007 Dekretuak. Dekretu horrek gutxieneko kalitatea finkatzen du baliabide horientzat.

Dekretua argitaratu zenetik, 2007tik, aztertutako unera arte, 2008ra arte, ibilbide laburra egin badu ere, kontuan izan behar dugu prozesu luze baten ondorioz sortu zela. Prozesu horretan zehar, erakundeek, Emakundek zuzenduta (berdintasun-politiken arduraduna baita), helburuak bateratzeko, lege-hutsuneak zuzentzeko, kalitate-jarduerak antzemateko eta zerbitzu eta baliabide hauei eraginkortasuna emango dieten jarraibideak finkatzeko ahaleginak egin dituzte. Erakundeek etxeko tratu txarren aurrean emandako erantzunari buruz Emakundek egin dituen ebaluazioek eta beste ikerketa batzuek –batez ere Arartekoak egindakoak, Erakunde arteko Hitzarmenaren Jarraipen Batzordearen analisiak eta landutako jarduera-protokoloek– baliabide horien garapena gidatu dute. Hori dela eta, hasiera batean, Dekretuaren xedapenak, oro har, hurbil daude eta bat datoz gizarte-zerbitzuek harrera-baliabideetarako ezarritako jarraibideekin.

Egindako elkarrizketen arabera, 148/2007 Dekretua egokitzat hartu dute kudeatzaileek, baita harrera-baliabide guztietan gutxieneko kalitatearekin lan egiteko erabilgarritzat ere. Hala ere, gehienek uste dute zaila dela Dekretuaren eskakizun guztiak betetzea, egokitzeko egin beharreko ahalegin handia eta kostu ekonomikoa direla eta. Egungo legedia eta araudia aski direla baina guztiz bete arte denbora hartu behar dela iruditzen zaie: *“legeak koherentziaz erabili behar dira eta erabat eta zuzen aplikatzeko denbora hartu behar da, aldaketak proposatu aurretik”*.

- Baliabide horietako pertsonalaren arabera, eskakizun materialetara egokitzeko bost urteko epea laburregia da, udal gehienek ez baitute denbora-tarte horretan egokitzapen guztiak egiteko behar beste dirurik. Egokitzapen horietako batzuk etxebizitzako ate, bainugela eta beste instalazio batzuk dira, baina askotan zaharrak diren eraikinak ere egokitu behar izaten dira, arrapalak eta igogailuak jarri eta sarrerako ateak zabalduz.

- Orobat, haurrei abegi eta arreta emateko azpiegiturari lotutako eskakizunak ere oztopotzat dituzte. Izan ere, lehenago ez zegoen harrera-zentro eta -etxebizitzak eraikitze eta ekipamenduz hornitzeko halako eskakizunik.
- Bestalde, harrera-baliabideak hiriguneetan kokatu eta, aldi berean, haien konfidentzialtasunari eutsi eta isilpean gordetzeko zailtasuna ere azpimarratu dute. Zailtasun hori are nabarmenagoa da herririk txikienetan.

Legeak babes eta laguntza integrala eta diziplina anitzekoa jasotzeko eskubidea aitortzen die etxeko tratu txarrak nozitzen dituzten emakumeei eta haien mendekoei, berdintasuna eta autonomia xede dituzten helburuak finkatzen ditu, administrazio-maila bakoitzari dagozkion eskumenak esleitzen ditu eta gutxieneko kalitate funtzionala eta materialak zehazten ditu. Azken gai horri dagokionez, azpimarratu beharra dago 148/2007 Dekretua indarrean jarri zenean dagoeneko abian zeuden harrera-baliabide publikoek 5 urteko epea izango dutela Dekretuak jasotako eskakizunetara egokitzeko, nola eskakizun funtzionalei dagokienez, hala eskakizun material gehienek ikuspegitik (hala nola, segurtasunari lotutako eskakizunak edo arkitektura-oztoporik ez izatea). Azpimarratzekoa da, orobat, 2007ko irailaren aurretik abian zauden baliabideek ez dutela zertan bete Dekretuak finkaturiko ezaugarri fisiko batzuk, esaterako kokapena, azalera, gehienezko plaza kopurua eta antolakuntzaren ezaugarriak.

### **Eskumen-banaketa**

Ikerketa hau egitean, eskumen-banaketa zalantza eta ezadostasun ugarien sortzailea zen oraindik. 20.000 biztanletik gorako udalen (Legeak baliabideak eskaintzera behartzen ditu) eta aldundien arteko eskumen-elkargunek, batzuetan, aliantzak eta baliabide-erabilgarritasun handiagoa eragiten dituzte; baina, beste aldetik, informazioa sailkatzeko irizpideetan heterogeneotasun handiagoa ere sorrazten du. Heterogeneotasun hori txikiagoa izan liteke, agian, arau-orientabide bateratuei esker.<sup>17</sup>

Pertsonal kudeatzaileak dioenez, gizarte-zerbitzuen inguruko Lege berriak, aurrekoak bezala, ez ditu eskumen-funtzioak eta -erantzukizunak argi eta garbi zehazten. Hala ere, ez dugu ahaztu behar udalek antolatze, erabakiak hartze eta autonomiaz jokatzeko lege-ahalmen handia dutela, esku-hartze sozialaren aldetik. Horrez gain, emakumeenganako indarkeriaren aurka borrokatze behar beste baliabide zuzentzera eta egoki deritzen neurriak hartzera behartzen ditu Legeak.

Harrera-baliabideen eskumen-banaketari dagokionez, esan liteke baliabide horiek oinarrizko gizarte-zerbitzuekin lotuta daudela eta bien artean ongi zehaztutako

---

<sup>17</sup> Informazioa biltzeko ereduak: "Emakumeen aurkako etxeko tratu txarren eta sexu-indarkeriaren aurrean jokatzeko gidaliburua gizarte-zerbitzuentzako profesionalentzat". Emakunde, 2006.

mendekotasuna eta eskumen-banaketa dagoela Hala, kasu batzuetan, pertsona berak izaten dira bi zerbitzuak emateko arduradunak. Kasu horietan, langileek harrera-prozesuaren fase guztiak –erabiltzaileak baliabidean sartzen direnetik, handik irten ondorengo jarraipeneraino– ezagutzen ditu osorik.

Antolakuntzaren aldetik berrikitan egindako aldaketen artean, Herrizaingo Sailaren mendeko Genero Indarkeriaren Biktimak Laguntzeko Zuzendaritzaren sorrera azpimarra daiteke. Aldaketa horrek eta beste batzuek eragina izan lezakete harrera-baliabideen eskumei eta koordinazioari lotutako hainbat alderditan. Eragin horiek ezagutzeko eta baloratzeko ere denbora hartu behar da, ordea.

### **Asistentziaren eta estrategiaren ikuspegiak**

Ikerketaren hasieratik argi geratu da esku-hartzearen ikuspegi orokorrari heldu behar zaiola, gai guztiak barnean hartuta, hau da, ikerketaren beraren helburuak, interes bereziko alderdiak eta erakundeek harrera-baliabideen bidez emandako erantzunari buruzko balorazioak.

Etxeko tratu txarrak jasan dituzten emakumeentzako harrera-baliabideak eta zerbitzuak, gizarte-zerbitzuen sare globalaren osagai diren aldetik, arlo horretako ikuspegi eta politika orokorrek baldintzatuta daude. Gizarte-zerbitzuak laguntza emateko sortu ziren eta eginkizun horrekin garatu dira bereziki. Ikuspegi horrek emakumeentzako harrera-baliabideak kudeatzeko modua baldintzatzen du, baliabide horiek sare asistentzialaren barruan sartuta daudenetik. Bestalde, emakumeen aurkako indarkeriaren arazoa esku hartzeko lehentasunezko ardatza da berdintasunerako erakunde eta politikentzat. Hala, genero-indarkeriaren aurkako borroka irismen luzeagoko helburu estrategiko baten barruan dago: emakume eta gizonentzako aukera-berdintasunerako bidean egin beharreko aldaketa sozialaren helburuan, hain zuzen. Ildo horretan, emakumeentzako zerbitzu espezifikoak, harrera-baliabideak esaterako, genero-indarkeriaren aurkako borrokara bideratzen dituzte berdintasun-politikaren arduraren erakundeek eta, oro har, esku hartzen duten eremu guztietan, genero-politikak zeharka ezartzera.

Egindako elkarrizketek agerian utzi dute esku-hartzearen helburu nagusia banakako larrialdiak konpontzea izaten dela gehienetan, gizarte-zerbitzuen ohiko jardueraren esparruaren eta helburu nagusien barruan. Hala ere, beste batzuetan, harrera-zerbitzuak emakumeen ahalduarekin eta sexu-generoaren sistema gainditzeko estrategiarekin zerikusia duten ikuspegiak ere azaldu dira.

Emakumeen aurkako etxeko indarkeria eta, oro har, genero-indarkeria desagertzeko helburuari dagokionez, bai gizarte-zerbitzuen egungo legediak, bai harrera-baliabideen



araudi espezifikoak, otsailaren 18ko 4/2005 Legeak, Emakume eta Gizonen Berdintasunari buruzkoak, xedatutakoa dute iturburu. Hori dela eta, harrera-baliabideen plangintzan genero-ikuspegiari buruzko gogoeta nahitaezkoa da, aukera-berdintasunaren eta gizarte-aldaketaren helburuak ikuspegiaren zeharkako osagai izan daitezzen.

### **Helburuak eta lehentasunak ezartzea**

Zerbitzuen esku-hartzearen helburuek lotura zuzena dute baliabideen plangintzarekin. Kudeatzaileekin egindako elkarrizketen erantzunen arabera, oro har, honako hauek dira helburuak:

1. Erabiltzaileei larrialdietan **ostatu eta inguru segurua** ematea.
2. Erabiltzaileen **autonomia pertsonala** errazteko baliabideak eta laguntza-zerbitzuak ematea, indarkeria-egoera gehiagorik izan ez dadin.

Legedia eta araudia bat datoz lehentasun horiekin.

### **Zerbitzuen plangintza**

Harrera-baliabideen plangintza arazotzat hartzen dute langileek hasiera-hasieratik, batez ere udalerrri txikietan, oso kasu gutxi gertatzen direlako eta, gertatzen direnean, berehalako erantzuna eskatzen duten larrialdiak direlako. Elkarrizketatu guztiak bat datoz emakumeak babesteko aginduak gehitu izanaren ondorioak antzematen direla esatean. Ondorio nagusia EAEko emakumezko biztanleak edo bertan sustraituak bizilekuari eustea izan da, etxetik alde egin behar duena erasotzailea baita. Beraz, harrera-zerbitzuen erabiltzaile kopuruak behera egin du lurralde guztietan. Egoera hori are nabariagoa da herri txikietan. Horiek, aldundien baliabideen estaldura dute. Beste herrialde batzuetatik etorritako erabiltzaileen egoera desberdina da, ordea, horiek askotan ez baitute inguruan inolako aukerarik.

Ildo horretan, plangintzak erantzuna eman behar die, batetik, unean uneko larrialdiei, zirkunstantzia bereziak dituzten erabiltzaileen kasuan, eta bestetik, tratu txarreko egiturazko egoerei, dela erabiltzaileen bizitza pertsonalean dela gizarte-sistemaren esparruan. Beraz, irismen handiko eta konponbide zaileko egoerak bideratzeko plangintza-beharrak daude eta, bereziki, emakumeei lagundu eta gizarteratzeko, etxebizitza lortzeko eta laneratzeko sare informalak sendotzea.

Atal honen barruan, lege- eta arau-esparruetan orientabide, gomendio eta helburu gisa jasotako jarduera-ildo baten inguruan gogoeta egin beharra dago: **emakume erabiltzaileek parte hartzea** nahitaezkoa da.

Emakumeek baliabideetan parte hartzearen helburua haien ahalduntze pertsonala eta soziala da. Mugimendu feministak etxeko indarkeriaren biktima diren emakumeentzat antolatutako lehenengo harrera-etxeen sorreraren oinarritzko zutabea eta azken estrategia da partaidetza hori. Hasierako asmoa ez zen gune seguruak eskaintzea eta erabiltzaileen suspertze pertsonala soilik, baita emakumeek gizarteko eremu guztietan jasan behar duten sistema diskriminatzaile, hierarkizatu eta tutoretzakoa haustea ere.

Baliabideetako langileei igorritako galdesorten eta haiekin egindako elkarrizketen erantzunen arabera, egungo egoera hau da: emakumeek ez dute taldeka parte hartzen baliabide horien plangintzan, baina harrera-baliabide batzuetan erabiltzaileen beharrak eta iritziak jasotzen dira, emakumeek baliabidea uzten dutenean betetzen duten balorazio-orriaren bidez. Zentroetan eta etxebizitzetan kexak eta iradokizunak jasotzeko sistemak daude, baina kasu gehienetan zuzenean eta modu informalean jasotzen dira.

Emakumeek zerbitzuaren erabiltzaile diren aldetik parte hartzen dute, beraz. Egoera eta beharrak ezagutzen dituztenez, haien iradokizun, eskaera edo kexak informazio-iturri baliagarriak dira.

Azkenik, atal honetan azpimarratzekoa da baliabide guztien artean desberdintasun handiak daudela **harrera-datuak biltzeko**. Izan ere, eskumen-banaketak, informazioaren zentralizazioak eta jarduteko sistema desberdinek eragotzi egiten dute baliabideen ebaluazioa, hiru lurralde historikoetako aldundien eta hiriburuetako udalen baliabideen kasuan izan ezik.

### **Laguntza-baliabideak**

Elkarrizketatutako langile eta kudeatzaile guztiek diotenez, laguntza-baliabideen helburua erabiltzaileen beharrak asetzea da. Hori dela eta, ahal den neurrian, kasu partikularretara egokitzen dira baliabide horiek. Laneko irizpide nagusia "emakumeei laguntza integrala" ematea da, hau da, antzemandako unean uneko premia espezifikokoak betetzea.

Oro har, etxeko indarkeriaren biktima diren emakumeek lehentasunezko tratua jasotzen dute hainbat zerbitzu eskuratzeko, batez ere adin txikikoak edo adinekoak haien mendean badituzte. Harrera-zerbitzuen erabiltzaileen kasuan, honela erabiltzen diren laguntza-zerbitzuak:

- Harrera-zerbitzuen erabiltzaile bakoitzak oinarritzko gizarte-zerbitzuetako **erreferentziatzko gizarte-langile** bat du. Langile horrek emakumeari lagundu, gizarte-zerbitzuetako zerbitzuak eta laguntzak tramitatu eta ibilbidearen jarraipena egiten du.

- Berehalako harrera-zerbitzuetan eta egonaldi erdiko harrera-zentroetan, hezitzailez, gizarte-langilez eta bestelako profesionalez osatutako **diziplina anitzeko taldea** dago, erreferentziazko gizarte-langilearekin koordinatuta, emakume bakoitzarentzako hezkuntza-programa espezifikoak aurrera eramateko helburua duena.
  - Harrera-etxebizitzan kasuan, haietako askok hezitzaileak dituzte, emakume erabiltzaileekin hezkuntza-programa lantzeko; hezitzaileek ezean, lan zuzena erreferentziazko gizarte-langileek egiten dute, oinarrizko gizarte-zerbitzuetako hainbat profesionalek lagunduta. Hezkuntza-programaren ikasgai nagusietako bat dirua era autonomoan erabiltzea da. Emakume bakoitzaren beharren arabera lantzen da alderdi hori Hezkuntza-behar hori etxean jasandako mendekotasunaren eta tratu ekonomiko txarren ondorioa da.
  - Ohikoa izaten da larrialdietako **dirulaguntza ekonomikoak tramitatzea**, Gizarteratzeko Errenta Aktiboa edo Oinarrizko Errenta onartu bitarteko gabealdian. Zenbait kasutan, laguntza-eskaerak erabakitzen diren bitartean, harrera-baliabideetako diru-partida espezifikoak erabiltzen dira premiazko gastuak estaltzeko, hala nola telefonoa, jantzia eta garraioa. Entitate batzuetan, gainera, aparteko gastu batzuk estaltzeko fondoak ere badituzte, emakume erabiltzaileek nolabaiteko autonomia eta harik eta bizimodurik normalizatuena izan dezaten.
- Ildo horretan, elkarrizketatutako pertsona gehienek jakinarazi dutenez, harrera-baliabide gehienek emakume erabiltzaileen behar guztiak betetzen dituzte, higiene pertsonaleko artikuluak, jantzia eta oinetakoak barnean hartuta, bai erabiltzaileenak berenak baita seme-alabenak ere. Harrera-etxebizitza batzuk salbuespenak dira, ordea, horietan mantenua erabiltzaileen kontura joaten baita.
- Emakumeei eskainitako beste zerbitzu bat **etxebizitza eskuratzeko eskaerak tramitatzeko aholkularitza eta laguntza** da, bai Babes Ofizialeko Etxebizitzetako lehentasuneko kuporako, bai Etxebizitza Hutsak Alokatzeko Programarako<sup>18</sup>.
  - Udalak, Enplegu Institutu Nazionalak eta bestelako erakundeek eskainitako lanpostuetarako aholkularitza-zerbitzuak ere errazten dizkiete harrera-baliabideek erabiltzaileei. Emakume bakoitzaren hezkuntza-programak **ibilbide soziolaborala** hartzen du barnean, hots, enplegua bilatzea eta prestakuntza-ekintzetan parte hartzea, hezitzaile eta gizarte-langileen eskutik. Zenbait kasutan, gizarteratzeko eta laneratzeko ekimen eta enpresetara ere jotzen dute helburu horrekin.
  - Harrera-zentro eta oinarrizko gizarte-zerbitzu batzuek **aholkularitza juridikoko zerbitzua** dute. Zerbitzu horrek ez du izendatutako ofiziozko abokatuaren zerbitzua ordezkatzeko, baina emakumeei informazioa eskaini diezaielako eta gizarte-langileei

---

<sup>18</sup> Etxebizitza eta Gizarte Gaietarako sailburuaren 2006ko urriaren 4ko Agindua, genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeentzat etxebizitzaren arloko ekintza positiboko neurriei buruzkoa.

lagundu. Horrela, erabiltzaileei epaiketa-prozesuan hobeto lagundu eta sor litezkeen zalantzak argitu ahal zaizkie.

- Elkarrizketa guztietan azpimarratu dutenez, harrera-baliabideek emakume erabiltzaileei egin beharreko izapide eta gestio gehienetan **laguntzeko** zerbitzua eskaintzen dute. Zerbitzu hori hezitzaileek edo gizarte-langileek ematen dute, baita, unean uneko kasuetan, zeregin horietarako berariaz prestatutako emakume boluntarioz osatutako taldeek ere. Epaietako gestioen kasuan, aholkulari juridikoak eta, inoiz, Ertzaintzak ere lagundu ohi diete.
- Emakumeen familia-unitateko mendeko pertsonentzako laguntza eta zerbitzuei dagokienez, honako baliabide hauek daude:
  - ~ Behar izanez gero, umeak **haurtzaindegi publikoetan onartzeko** tramitazioa egiten da edo haurtzaindegi pribatuetara jotzen de egun baterako edo batzuetarako.
  - ~ Zenbait harrera-baliabidek eskaintako beste zerbitzu baliagarri bat hezitzaile eta/edo psikopedagogoek **adin txikikoentzako hezkuntza-programa ikastetxeekin koordinatzea da.**
- Azkenik, elkarrizketatu guztiak adierazi dutenez, harrera-zerbitzua uzten duten emakumeen **jarraipena** ere egiten dute. Izan ere, baliabidetik alde egitea ez dela esku-hartzearen bukaera ulertzen dute, baizik eta normaltzeko prozesuan emandako beste urrats bat. Kasu batzuetan bestetan baino jarraipen formalizatuagoa egiten dute.

Zerbitzuan diharduten giza baliabideen arabera, jarraipena oinarrizko gizarte-zerbitzuek edo hezitzaileek egin dezakete. Prozesu honetan dauden mugak agerikoak dira, ordea, eta haien funtsezko arrazoia gehiegizko lan-karga da. Prozesuari buruzko datu urriek, bai irismenari dagokionez bai tratamenduaren eta informatizazioaren aldetik, egiaztatzen dituzte muga horiek.

### **Beste ahultasun batzuetara egokitzea**

Gizarte-zerbitzuek etxeko indarkeriako (eta genero-indarkeriako) kasu guztiak artatu behar dituzte, nahiz eta oso zail eta korapilatsuak izan. Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeen egoera sozialak eta ekonomikoak haien egoera larriagotu eta beste arazo batzuk sorraraz litzake. Arazo horiek bideratzeko arreta eta espezializazio handiagoa behar izaten da eta horien irtenbidea motela eta zaila izan liteke.

Kudeatzaile eta langileekin egindako elkarrizketetan maiz agertu den gai hau oso esanguratsua da: baliabide horietara jotzen duten emakumeek, jasandako indarkeriaz

gain, beste arazo batzuk izaten dituzte, hala nola autonomiarik ez, mendekotasun handia eta gizarte- edo familia-sare txikia edo bat ere ez. Ezaugarri horiek oso ohikoak dira; alde batetik, arrisku-faktoreak dira, eta bestetik, tratu txarreko bizipenen ondorioak. Arazo horiekin batera, gainera, beste batzuk ere azaltzen dira askotan, esaterako gizarte-bazterketa, adikzioak (alkoholarekiko edo bestelako substantziekiko, ludopatiak...), osasun fisiko eta mental txarra, minusbaliotasuna... Horien guztien ondorioz, emakume horiek zailtasun handiak dituzte egonaldi ertaineko edo luzeko etxebizitzetan bizitza normalizatu eramateko, batez ere haiekin etengabe egoteko lantalderik ezean (horixe gertatzen da gehienetan udalerrri eta mankomunitateetan, hain zuzen).

Gaur egun, etxeko indarkeria "estandarren" biktimen ohiko ahultasunak dituzten emakumeentzat diseinatuta daude harrera-zerbitzuak, baina ez horiek gainditzen dituzten muturreko ahultasunak dituztenentzat.

Zerbitzu askok ez dituzte onartzen osasun mentaleko arazoak edo toxikomaniak dituzten emakumeak; beste batzuetan, emakumea buru-nahaste larriaren, drogen edo alkoholaren eraginpean ez egotea edo abstinentzia-sindromeak jota ez egotea da irizpidea. Azken kasu horietan, Ertzaintzari edo polizia emakume horiek beste zerbitzu egokiago batera eramateko eskatzen zaie, adibidez osasun-zentro batera edo polizia-etxera bertara, egoera hori gainditu eta harrera-zentroan sartzeko moduan egon arte. Udal-langile eta kudeatzaile batzuen esanetan, osasun mentaleko arazoak edo toxikomaniak inoiz izan ez dituzten arren, horrelako kasuak azalduz gero, banaka aztertuko lituzkete.

Harrera-baliabideek ezohiko egokitzapenak egin dituzte behar bereziak artatzeko, esaterako honako hauek: nahaste psikologikoak dituzten erabiltzaileak, minusbaliotasun anitzak dituzten adin txikikoak, mugikortasun-arazoak dituzten adinekoak eta minusbaliotasunak dituzten erabiltzaileak. Beste batzuetan, hartutako emakumeen segurtasuna eta haien familia arrisku biziaren egon da, haien ohiko inguruko egoeragatik edo haien erasotzailearen ezaugarriengatik.

- **Osasun mentaleko arazoak eta/edo toxikomaniak**

Batzuetan, erabiltzaileak izan ditzakeen buru-nahasteak ez dira antzematen zentroan denboraldi bat eman arte. Horrelakoetan, nahasmenak antzematen diren une horretan, erabiltzailea beste baliabide batera desbideratzen dute.

Osasun mentaleko arazoak dituzten emakumeak ospitaleratzen direnean, batzuetan, beste arazo batzuk sortu izan dira, haien seme-alabak zentroaren ardurapean geratu izan direlako. Nolanahi ere, horrelakoetan ohikoena emakumeek zentroan ostatu hartu eta osasun mentaleko zerbitzuetatik laguntza jasotzea da.

Emakumeek toxikomaniak izanez gero, oso-oso zaila da haiekin tratu txarreko egoerak landu eta konpontzea.

- **Mugikortasun-arazoak eta hainbat minusbalioetasun**

Azpiegiturak egokitzeko beharraz gain, kontu zaila da eta baliabide askotan konpontzeke dago. Gehienek langile, espezializazio eta denbora gehiago behar dituzte zerbitzu egokia eskaintzeko.

- **Emakume etorkinak**

Harrera-baliabideen erabiltzaileen artean gero eta gehiago dira emakume etorkinak. Hauen ahultasuna handiagoa da, erantzun espezifiko eskatzen duten faktore batzuk direla eta. Elkarriketatuek lau faktore identifikatu dituzte:

- **Hizkuntza-oztopoak.** Batzuetan traba izaten dira emakumeei eskaintako laguntzarako, hezitzaileen lanerako eta asistentzia psikologikorako.
- **Laneratzeko eragozpen gehiago eta pobrezia handiagoa.** Emakume horiek baliabide ekonomiko gutxiago dituzte eta sarritan lan egiteko baimenik ere ez dute.
- **Gizarte-isolamendua.** Gizarte-sare mugatua dute normalean eta, batzuetan, dituzten lotura bakarrak erasotzailearen ingurukoak dira.
- **Emakumeen aurkako indarkeria eta desberdintasuna onartzen dituzten kultura-ideiak.** Talde batzuen artean guztiz onartuta dago sexuaren edo generoaren araberrako desberdintasuna. Ikuspegi hori sexista da, batzuetan oso estereotipatua eta diskriminatzailea, eta emakumeen aurkako etxeko tratu txarrak jasan eta justifikatu ere egiten ditu. Hori dela eta, arazoa guztiz konpontzea eta prebentzioa zailagoak dira kasu horietan.

- **Gutxiengo etnikoak**

Kategoria horren barruan, talderik ugariena ijitoena da. Emakumezko ijitoei, batzuetan, arreta berezia eskaini behar zaie. Izan ere, emakume etorkinen arazo espezifiko berdinak izaten dituzte: askotan isolatuta daude, gizarte- eta familia-inguruak ez die laguntzen eta, erasotzaileek ez ezik, haien familiek berek ere jazartzen dituzte. Hala, erasotzaileak ijitoak direnean, emakumeen segurtasunaren inguruko arriskuak areagotu egiten dira.

Hitz gutxitan, harrera-baliabideetan egokitzeko eta malgutzeko ahaleginak egiten dituzte, emakumeen arazoari irtenbidea emateko prozesua erraztu eta une bakoitzean behar dituzten zerbitzuak eskuratzeko. Kasu bakoitzean azaltzen diren behar partikularrak asetzeko estrategiak bilatzen dira, nahiz eta ohiko protokolotik kanpo egon, dela denbora eta epeen aldetik, dela zerbitzu eta laguntza motaren aldetik.

### III.3. AITZINDARITZA ETA LANGILEAK

Sistemako prozesu guztiak legezko eskumen eta esparruen arabera bizkortu eta zehazteko helburua du aitzindaritzak. Finkaturiko helburuak betetzeko gizartean egin beharreko aldaketak sustatu behar ditu. Harrera-baliabideetan, aitzindaritzari lotutako hiru eremu azter daitezke:

- Konpromisoa.
- Kudeaketa motak.
- Pertsonak.

#### **Konpromisoa**

Erakundeek harrera-baliabideei dagokienez hartu beharreko konpromisoa hainbat mailatako legezko eta arauzko esparruetan gauzatzen da: hasi 4/2005 Legearekin, EAeko Emakume eta Gizonen berdintasunari buruzkoarekin, eta 148/2007 Dekreturaino.

Praktikan, hartutako konpromiso horrek isla du aurrekontu-baliabideetan eta horiek garatzeko lanean diharduten pertsona eta talde kudeatzaile eta laguntzaileetan.

Ildo horretan, elkarrizketatuek eta galdesortak erantzun dituztenek deskribatutako egoeraren arabera, esan daiteke gaur egun nahikoa aurrekontua bideratzen dela harrera-baliabideek zuzen funtzionatzeko. Aurrekontu horiek hobetzeko aukerarik badagoela edo, batzuetan, aurrekontua nahikoa doitu dela irizten diote, ordea. Hala, harrera-zerbitzu horiek askotan ezin dute diru-baliabiderik erabili ezohiko egoerei aurre egiteko. Nolanahi ere, kasu horietan, gizarte-zerbitzuetako beste partida batzuk erabili ohi dira egoera horiek konpontzeko.

Harrera-baliabideetarako aurrekontu espezifikoak izatea da ohikoa. Larrialdietako zerbitzuen eta egonaldi ertaineko harrera-zentroen kasuan, kanpoko erakundeek kudeatuta daude guztiak. Beraz, aurrekontu itxiak dituzte zerbitzu horiek kontratatzen direnean.

Harrera-etxebizitzien kasuan, azpiegiturak mantentzeko eta hobetzeko gastuak udalaren aurrekontu orokorretatik estaltzen dira askotan. Emakumeen mantentze-gastuak eta eskaintzen zaizkien hezkuntza-programak (hezitzaileen laguntza barnean hartuta), berriz, aurrekontu berezia dute esleituta. Beste kasu batzuetan, ez da aurrekontu berezirik onartzen harrera-etxebizitzarako, emakumeenganako indarkeriaren aurkako edo gizarteratze-sailaren aurrekontu orokorrak baizik.

Bestalde, urtean aurreikusitako aurrekontua gaindituz gero, baliabideen jabe diren erakundeek oso jarrera irekia izaten omen dute. Hortaz, diru-partida gehiago eskatzen zaizkie edo sail bereko beste partida batzuk desbideratzen dira zeregin horietara.

Baliabideen kudeaketa ekonomikoari buruzko informazioa udal, mankomunitate eta aldundien urteko memorietan argitaratzen da. Liburu horietan harrera-baliabideei buruzko datu espezifikoa argitara daitezke edo, bestela, genero-indarkeriaren aurkako programen barruan azal daitezke.

Elkarteek edo enpresek kudeatzen dituzten harrera-baliabideak urtero txosten ekonomikoak aurkeztera behartuta daude, dirua zertan gastatu duten azaltzeko. Kasu batzuetan, ordea, txosten horiek hiru hilean behin edo hilero aurkeztu behar izaten dituzte.

Harrera-baliabideen aurrekontuaren arazoa ez da dagoeneko sortuta eta planifikatuta dauden baliabideetarako finantzaketa lortzea, beste baliabide batzuk sortu eta egokitzeko finantzaketa lortzea baizik, hau da, helburu jakin batzuk sendotzeko eta ahultasun bereziak dituzten emakumeen premia espezifikoei erantzuna emango dieten zerbitzuak emateko finantzaketa lortzea.

### **Kudeaketa motak**

EAEko harrera-zerbitzuak, gehienbat, Zerbitzu horien titularra den administrazioko langileek kudeatzen dituzte. Gainerako formulak, hots, pribatua eta mistoa, gutxi erabiltzen dira.

### **Pertsonak**

Taldeetako langile mota eta ezaugarriak, atxikipen-kategoriak eta jardun-denbora, prestakuntza orokorra eta espezifikoa, baliabideetan lan egiten duten pertsonen arteko giro orokorra... funtsezkoak dira baliabide hauetako aitzindarritza antzemateko.

#### **▪ Langile atxikiak, jardun-denbora eta kanpoko giza baliabideak**

Harrera-zentroetan eta berehalako laguntza-zentroetako profesionalek 24 orduz jarduten dute. Baliabideetako langile kopurua nahikoa edo gutxiegi den erantzutean ez datoz bat elkarrizketatuak. Desadostasun horiek berresten dute baliabideetako egoerak oso desberdinak direla. Nolanahi ere, azpimarratzekoa da larrialdiko harrera-zerbitzu batzuetan ohi baino kasu gehiago izaten direnean, langile-beharra bereziki handia dela. Langile gehiago jarriz gero, zerbitzua hobea izango litzatekeela diote, lehen harreraren kalitatea handiagoa izango bailitzateke. Biztanle ugari eta askotariko beharrak artatu behar dituzten baliabideetan, gizarte-zerbitzuetako taldeen lan-saturazioa gertatu ohi da. Egoera horietan, oinarrizko gizarte-zerbitzuetako langileen administrazio- eta kudeaketa-lana oztopo izaten da kalitatezko arreta eskaintzeko, alegia, etxeko tratu txarrak jasan dituzten emakumeek behar duten laguntza pertsonala eta hurbila eskaintzeko.



Indarkeriaren biktima diren emakumeei laguntzeko eta jarraipena egiteko langile espezifikoak udal batzuetan eta aldundietan besterik ez daude.

Kasu batzuetan, emakume boluntarioz osatutako taldeek laguntza ematen dute. Talde horiek erakundeko berdintasun-zerbitzuak koordinatzen ditu eta, sarritan, hartutako emakumeei laguntzeko zereginaz arduratzen dira, haien biktimismoa saihesteko, autonomia sustatzeko, gizarteratzea errazteko eta segurtasuna eta konfidentzialtasuna bermatzeko.

Talde profesionalak, askotan, udaleko langilez osatuak dira, eta bestetan, orduka kontratatuak. Baliabide horietan sarri erabiltzen den beste formula bat harrera-etxebizitzetako emakumeei laguntzeko eta haien hezkuntza-programa lantzeko enpresak edo elkarteak kontratatzea da.

Zenbait kasutan, inmigrazio-sailak, adin txikikoen sailak, familia-hezkuntzako sailak edo bestelako pertsonal teknikoak ere eman lezakete laguntza, beharrezkoa izanez gero.

- **Pertsonen iraunkortasuna eta errotazioa**

Baliabideetako pertsonalaren errotazioa txikia da. Hori ontzat ematen dute eskainitako zerbitzurako, langile horiek esperientzia hartzen dutelako. Ez da gauza bera gertatzen oinarrizko gizarte-zerbitzuetako langileekin, horien artean behin-behinekotasun handiagoa izaten baita.

- **Prestakuntza**

Erabiltzaileekin lan egiten duten langileen prestakuntzari dagokionez, guztiei titulua eskatzen zaie, kontratatuko badituzte: psikologoak, hezitzaileak, gizarte-langileak eta/edo pedagogoak. Genero-indarkeriaren inguruko prestakuntza osagarria aintzat hartzen da, eta, batzuetan, nahitaez eskatzen da.

Harrera-baliabideen kudeatzaileak kanpo-erakundeak direnean, udal- edo foru-administrazioak gutxieneko prestakuntza-maila eskatzen du espresuki erakunde horietako langileentzat. Erakunde arteko Hitzarmenaren Jarraipen Batzordeak bateraezintasunari buruz harturiko akordioaren arabera<sup>19</sup>, abokatu bat kontratatzen denean, honako konpromiso hau hartu behar du abokatu horrek: ezin du lagundu, aholkatu edo ordezkatu epaiketa batean edo bere lanbide-bizitza pribatuan etxeko indarkeriari lotutako delituak edo sexu-askatasunaren aurkakoak ustez egin dituen inor.

---

<sup>19</sup> "Etxeko tratu txarren eta sexu-erasoen biktimei zerbitzu publikoetan laguntza profesionala eskaintzearekin bateraezinak diren jardueri buruzko erakunde arteko hitzarmenaren jarraipen-batzordearen akordioa", 2005.

Orobat, baliabideotako langileak trebatzeko, etengabeko prestakuntza eta pizgarriak eskaintzen zaizkie, baliabide barruko ekintzen bidez edo administrazioak, erakunde kudeatzaileek edo beste batzuek antolatutako ikastaroen bidez. Prestakuntza-ekintzen maiztasuna aldatu egiten da baliabide batetik bestera; hala, ekintza horiek aldizkakoak edo unean unekoak izan daitezke.

Elkarrizketatutako kudeatzaile eta langileen iritziz, pertsonala ondo prestatuta dago eta esperientzia handia du. Hala ere, zenbait alderditan prestakuntza handiagoa behar dutelakoan daude, erabiltzaileei zerbitzu hobea eskaintzeko. Honako hauek dira alderdiok: kultura artekotasuna, emakumea eta enplegua, eta genero-indarkeriaren kasuetarako prozesu juridikoa.

Atzerriko emakumeekin lan egiteko gomendagarritzat dute zenbait gai hobeto ezagutzea, hala nola herrialde horietako hezkuntzari, osasunari eta kulturari lotutako ideiak eta jarraibideak.

- **Lan-giroa**

Harrera-zerbitzuetan lan egiten dutenek, oro har, horretarako bokazioa dute. Laguntza-zerbitzuetako langileen artean nahikoa ohikoa da ezaugarri hori. Lan atsegintzat dute, baina neke emozionala ere eragin dezakeela uste dute. Larrialdiko eta egonaldi ertaineko baliabideetan, lana gogor eta trinkoa izaten da. Aurre egin beharreko egoerak direla eta, inplikazio pertsonalerako joera dute. Horregatik, frustrazioak ere eragin diezazkieke lanak, batez ere emakumeren bat bere erasotzailearekin itzultzen denean.

Lan handiko garaietan, adibidez, baliabideetan emakume asko hartuta daudenean edo emakume horiek zailtasun handiak dituztenean, lan-gainkargako egoerak ohikoak izaten dira. Ildo horretan, larrialdiko lana bereziki zorrotza da.

Nahiz eta baliabide batzuetan, langile gutxiago egoteagatik, lan-saturazioaren arazoa aspalditik jasan, oro har, badirudi langileen artean gogobetetasun-maila ona dela. Giro ona eta gogobetetasuna daudela esateko adierazle informalak erabiltzen dira. Adibidez, baliabideren batean adierazi dutenez, zerbitzuan praktikak egiten dituzten ikasleak bertan lan egiten saiatzen dira beti.

Oro har, badirudi harrera-zentroetako langileen gogobetetasuna, neurri handi batean, zerbitzu horiek kudeatzen dituzten enpresa edo erakundeetako lan-harremanen mende dagoela.

### III.4. ALIANTZAK

Genero-indarkeriaren aurkako borrokaren erakunde-esparruan, maila, eragile eta esku hartzeko eremu guztien arteko lankidetzak nahitaezko indargunea da baliabideak mugiaraztea, helburuak bateratzea, eraginkortasuna eta esku-hartze integralak lortzeko. Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeen beharrei erantzuteko, oro har, eta harrera-baliabideak hobetzeko, zehazki, hitzarmen, protokolo eta erakunde bultzatzaile ugari eta sendoak sortu dira.

Erakunde arteko koordinazioak berebiziko garrantzia du tratu txarren kasuak antzeman eta harrera-baliabideetara bideratzeko prozesuetan. Erakunde barruko koordinazioa ere garrantzitsua da oso baliabideen aitzindaritzan, plangintzan eta kudeaketan, baita erabiltzaileekin esku hartzeko prozesuak eraginkorrak izan daitezen ere.

Harrera-baliabideen eremuan, garrantzi handikoa da lurralde arteko lankidetzari atal espezifiko eskaintzea<sup>20</sup>. Nahiz eta hori erakunde arteko lankidetzaren barruko beste faktore bat izan, elkarrizketetan ageria geratu da erabakigarria dela, esku-hartzearen izaerari eta beharrei erreparatuta. Azkenik, erakundez kanpoko sare informalak barnean hartzea ere nahitaezkoa dugu, etxeko tratu txarrak jasan dituzten emakumeak ahalduntzen laguntzeko elementuak baitira.

#### **Erakunde arteko koordinazioa**

Elkarrizketatuek ontzat eman dute erakunde arteko lankidetzak, zenbait alderditan eta erakunde jakin batzuekin behintzat. Hala ere, antzemandako oztopoek agerian utzi dute beste erakunde batzuekin lankidetzak hori nabarmen hobetu beharra dagoela.

Hainbat udalerritan udalak jarduera-protokoloak ezarriak ditu dagoeneko. Protokolo horiek gizarte-zerbitzuak, Udaltzaingoa eta Ertzaintza hartzen dituzte barnean, baita epaitegia, osasuna eta ikastetxeak ere, nahiz eta azken horiek normalean protokoloetan ez azaldu. Protokolo horietan parte hartzen duten erakundeek, gutxienez, urtean behin egin ohi dituzte bilerak. Beste udal batzuetan, jarduera-protokoloak egin gabe badituzte ere *"Eudelen protokolora"* jotzen dutela diote. Beharbada, Erakunde arteko Hitzarmenaz ari dira.

**Ertzaintzarekin eta Udaltzaingoarekin** duten koordinazioa erraz eta eraginkorra da, bai indarkeria gertatzen den kasuak antzeman eta jakinarazteko, bai biktima diren emakumeei premiazko laguntza eman eta harrera-baliabideetara eramateko, baita emakumeekin epaitegietara eta, behar izanez gero, beste udalerriri batzuetara joateko

---

<sup>20</sup> Administrazioen arteko harremanei buruz, edozein eskumen-maila eta lurralde-eremu dutela ere, direla tokikoak edo autonomia-erkidegokoak.

ere, dela bizilekua aldatu dutelako, dela joan-etorriak nahitaez egin behar dituztelako, adibidez aitari seme-alabak ikusteko dagokion erregimena betetzeko. Bi polizia-zerbitzuekin jarduteko protokolo argi eta zehatzak finkatzen dira.

**Eremu judizialari** dagokionez, era guztietako esperientziak daude. Kasu batzuetan, nahikoa koordinazio ona dago epaitegiekin. Hala ere, elkarrizketatu gehienek hitzetan, koordinazio hori hobetu beharra dago. Bakan batzuen arabera, berriz, koordinaziorik ere ez dago.

**Biktimari Laguntzeko Zerbitzuekin** egon behar duen koordinazioaren inguruan ere iritzi kontrajarriak daude. Hala, alde batetik, talde psikosozialarekin koordinazioak ondo funtzionatzen duela irizten diote; baina, bestetik, badirudi kasu batzuetan nolabaiteko errezeloa dagoela, izandako esperientzia txarrak direla eta. Izan ere, zerbitzu horrek, kasu batzuetan, ez omen ditu aintzat hartzen emakumeekin zuzenean lan egiten duten gizarte-langileen eta hezitzaileen informazioa euren balorazioa egitean. Horrek koordinaziorik eza edo, gutxienez, komunikaziorik eza adierazten du.

Iritzi kontrajarri horien pertzepzioa *“egokitzen zaizun profesionalaren arabera”* omen dago eta berdin gertatzen da **ofiziozko abokatuekin** izan beharreko koordinazioarekin, nahiz eta abokatu horiek, zerbitzu publikoetan lanean jardun aurretik, genero-indarkeriari buruzko prestakuntza jaso behar duten, eta gainera, eremu horretan aurretiko esperientzia izan behar duten.

Gainerako eremu judizialarekin (abokatu-laguntzarekin, epailetzarekin...) ere arazoak izaten dira koordinazioaren aldetik eta, kasu askotan, ematen du harremanak ez direla errazak.

Batzuetan, erakundeek lege-aholkularitzako zerbitzua dute baliabide hauetarako, edo erabiltzaileen epaiketa-prozesua laguntzeko profesionalak. Kasu horietan, epaitegiekin izan beharreko koordinazioa eta informazioa nabarmen hobea da.

**Osasun-zerbitzuekin** izan beharreko koordinazioaren aldetik, berriz, nabarmentzekoa da etxeko tratu txarrak jasan dituzten emakumeek ez dutela lehentasunezko traturik eta ez dagoela kasu horietarako jokabide zehatz edo espezifikorik. Esku hartzen duen profesionalaren esku dago osasun-laguntza, beraz. Zenbait egoeratan, oso zaila da udalerriz aldatu behar izan duten emakumeentzako laguntza espezializatua lortzea. Bestalde, zentroaren arabera, etxeko tratu txarren biktima diren emakumeen anonimotasuna gordetzeko lankidetzak ez dago guztiz ziurtatuta.

**Hezkuntza-eremuan**, berriz, oso jarrera irekia dago etxeko tratu txarren biktima diren emakumeen seme-alabak hartzeko. Baina eremu horretan arazo bat dago: askotan, adingabe horiek nolabait markatuta daude, hau da, irakasleek ez omen dituzte gainerako

ikasleak bezala tratatzen. Izan ere, hezkuntza-komunitatean aurreiritzi edo estereotipoak antzematen dira indarkeria-egoerak bizi izan dituzten haurrekiko. Alde horretatik, lankidetzak eta informazioak emaitza onak emango lituzke bai ikastetxeentzat baita adingabeentzat ere.

Beste esparru batzuetan **antzemandako eta bideratutako** tratu txarren kasuak oso ezohikoak dira, poliziak eta gizarte-zerbitzuek antzemandakoak alde batera utzita.

Nahiz eta, protokoloen arabera, emakumeen bizitza edo osasuna arriskuan dagoenean edo babesteko agindua urratzen denean salaketa egitea nahitaezkoa izan, harrera-baliabideetako langileek uste dute osasun-eremuan eta hezkuntza-eremuan ez dela salaketarik egiten. Beharbada, salaketa gehiago edo gutxiago aurkezteko arrazoiak kasu bakoitzaren zirkunstantziak edo ageriko larritasuna dira. Salaketa oso gai polemikoa eta zaila da, ikuspegi subjektiboen araberakoa, eta gizarte-zerbitzuek berek tentu handiz jokatzeko dute horrekin. Horregatik, Ertzaintza edo Udaltzaingoa ez diren erakundeek, horrelako kasuak antzematen dituztenean, gizarte-zerbitzuetara bideratu ohi dituzte, eta horiek erabakiko dute emakumea harrera-baliabidera bideratu ala ez. Gauzak horrela, elkarrizketatuek uste dute jokabide horrekin ez dela bermatzen biktimek behar duten berehalako laguntza eta informazioa epaitegietara argi eta garbi iristea. Hortaz, emakume horientzako erakunde-babesaren hutsunea sortzen da.

Elkarrizketatu guztiek adierazi dutenez, genero-indarkeriaren biktime diren emakumeei laguntza eta zerbitzu egokia eskaintzeko, nahitaezkoa da erakunde arteko koordinazio estua. Askotan, erakundeetako erreferentziazko profesionalak dagoeneko hainbat urte eman dute lanean, eta hori faktore erabakigarria da komunikazioa eta lankidetzaren errazteko. Nolanahi ere, koordinazioa hobetu beharra dagoela azpimarratu dute, batez ere osasun-zerbitzuekin.

#### **Lurralde edo herri arteko koordinazioa**

Beharrezkoa izanez gero, beste udalerrri batzuetako harrera-baliabidetara bidera daitezke emakumeak. Arrazoiak honako hauek izan daitezke: harrera-plazarik ez izatea edo segurtasunerako gomendioak. Kasu horietan, gehienetan, lankidetzaren egokia sortzen da udalerrien eta aldundien artean. Lankidetzaren gehienetan, erakunde batetik bestera kasuak bideratzeko hitzarmen edo protokolo idatzirik ez dagoenez, bideratze horiek denboraren poderioz osatutako sare informala bidez egiten dira. Horretarako sortutako lanerako formulak argiak eta eraginkorrak dira. Dauden hitzarmenak, berriz, aldundien eta hiriburuetako udalen artean sinatu dira.

Lankidetzaren hori arrakastatsua izan da, baina, antolakuntzaren aldetik izandako aldaketen ondorioz, agortutzat eman dute. Izan ere, aldundiren bat harremanetarako gunea izaten

zen, lurraldeko zein harrera-baliabideetan zegoen plaza librerik jakiteko. Orain, berriz, ez dago funtzio hori beteko duen erakunderik.

Elkarrizketatuek adierazi dutenez, harrera-zerbitzuek beste herri, lurralde eta autonomia-erkidego batzuetatik egindako eskaerak aintzat hartzen dituzte, plaza libreak egonez gero eta baliabidean sartzeko eskakizunak betez gero.

Emakumeak **autonomia-erkidego** batetik bestera bideratzeko mekanismorik edo protokolorik ez dago finkatuta. Inkesten arabera, komenigarria izango litzateke halako mekanismoak sortzea, batez ere erakundeen arteko elkarrekikotasuna bermatzeko.

Erakunde batzuen harrera-baliabideetan beste udal, aldundi eta autonomia-erkidego batzuetako eskaerak aintzat hartzeko prozedurari buruzko araudia dago. Oso gutxi dira horiek, ordea, eta elkarrizketetan bat bakarrik azaldu da. Kasu isolatu horretan, erakundeak eskatutako baldintzak bi dira: txosten bat eta elkarrekikotasun-konpromisoa.

Emakume bat beste erakunde baten baliabidera bideratzen denean, normalean, ez zaio tasarik edo ordainketarik eskatzen jatorrizko udalari. Hala ere, udal batzuk salbuespenak dira horretan eta halako ordainketak onartu dituzte. Jatorrizko udalak, batzuetan, hezkuntza-programaren eta hezitzaileen lanaren kostua hartzen du bere gain.

Erabiltzaileak behar dituen laguntza, prestazio eta zerbitzu guztien kostua, berriz, harrerako udaleko gizarte-zerbitzuen kontura doa. Hala ere, elkarrizketatuek azpimarratu dutenez, garrantzi handikoa litzateke jatorrizko eta harrerako gizarte-zerbitzuen erantzukizunei buruzko hitzarmenak formalizatzea, emakumeekin egin beharreko esku-hartze guztiei begira.

### **Erakunde barruko koordinazioa**

Harrera-baliabideen eta erakunde titularren arteko koordinazioa bideratzeko sistema informalak erabiltzen dira gehienbat, jokatzeko protokolorik ezean, behintzat. Beraz, koordinazioaren funtzionamendu hobearen edo okerragoaren erantzuleak pertsonak berak dira, erakundearen eremu politikoan eta eremu teknikoan diharduten pertsonak, hain zuzen. Hori dela eta, kargu eta postuetan aldaketak izaten direnean. Koordinazioaren egoera ere aldatu egin liteke.

Lankidetzeta-bideak eta prozesuen arintasuna neurri handi batean hobetzen dituen elementua jarduera-protokoloa da, horrek uxatzen baititu boluntarismoaren, gaitasunaren eta norberaren prestasunaren aldeetatik sor litezkeen oztopoak. Harrera-baliabideek ondo finkatuta daukate koordinazioa Udaltzaingoarekin eta Berdintasun Sailarekin. Horrela, erakunde barruko lankidetzak gai horretan (baita gainerako gaietan

ere) izaten duen traba nagusia errazago gainditzen da, hots, sail itxiez osatutako antolakuntza-egitura, komunikazioa, informazioa eta elkarlana eragozten dituena.

### **Sareak**

Baliabide batzuetan emakume-elkarteek parte hartzen dute zerbitzua kudeatzeko eta biktimei laguntzeko lanetan. Elkarrizketatutako langileek, oro har, ontzat hartzen dute parte-hartze hori. Elkarte horietako emakume kideek kontzientzia handia dute etxeko eta genero-indarkeriarekiko eta, kasu batzuetan, haiek ere izan dira tratatu txarraren biktima. Hori dela eta, biktimengandik hurbil egon daitezke elkarte horiek, nahiz eta erakundeen eta profesionalen egitura eta bermea ez izan.

Azkenik, gogoetarako gaia da aukera hau: erakunde-eskumeneko sistemaren barruko harrera-baliabideetan herritarrez osatutako elkarteek lagundu eta parte hartzea. Elkarte horiek zerbitzuen erabiltzaileak gizarteratzeko lan egingo lukete, laguntza-sare informalak zabalduz eta gizartearen eta norberaren kontzientziak elikatuta.

### III.5. BALIABIDEAK

Aurretik esan dugun bezala, ikerketa honek barnean hartzen dituen harrera-zerbitzuak 148/2007 Dekretuak jasotakoak dira, zehazki honako hauek:

- **Berehalako laguntza-zerbitzua** (egonaldi laburra); etxeko tratu txarren biktima diren emakumeak berehala hartzen ditu, baliabiderik egokienera bideratu aurreko beharrak aztertzeko behar den denboraldirako.
- **Harrera-etxebizitzak** (egonaldi ertain edo luzea), etxeko indarkeria jasan duten emakumeei babesa eta behin-behineko ostatua eskaintzen die.
- **Harrera-zentroak** (egonaldi ertain edo luzea); indarkeria jasan duten eta esku-hartze espezializatu integrala behar duten emakumeei babesa eta behin-behineko ostatua eskaintzen die.

Hala ere, legedian eta araudia dauden hutsuneen eraginez, honako alderdi hauek ez dira oso homogeenak:

- Erakundeen esku-hartzearen orientabidea eta erantzunen egokitasuna.
- Baliabideak zehaztu eta sailkatzeko irizpideak.

Hala, portzentaje handi batean (ezin da zenbatu daturik ez dagoelako, baina oso ugaria da 20.000 biztanletik gorako udalerrri eta mankomunitateetan) hotelak erabiltzen dituzte larrialdietan eta, unean uneko kasuetan, erakunde-saretik kanpoko erakundeetara jotzen dute.

Plangintzarako eta datuen tratamendurako irizpideak aldeztu aurretik bateratuta ez egoteak beste zailtasun batzuk eragiten ditu baliabideak aztertzeko. Izan ere, batzuetan, azpiegitura edo baliabide berari erabilera bikoitza ematen zaio (berehalako harrera eta egonaldi ertain edo luzea) eta erakundeak bi baliabide balira bezala aurkezten du, nahiz eta arazko xedapenen arabera baliabide bakarra izan. Berezitasun horiek oinaldeko oharretan jasotzen dira, ikerketan haien tratamendurako erabilitako irizpidea azalduta.



## **A. SISTEMARI BURUZKO DATUAK**

**AI . EAeko harrera-baliabideen egoera orokorra**

**AII . Harrera-baliabideei buruzko galdesorten erantzunak**

- *Politika eta estrategia*
- *Aitzindaritza eta langileak*
- *Aliantzak*

## **AI . EAEko harrera-baliabideen egoera orokorra 2008an**

Iturriak:

- Harrera-baliabideen erakunde titularrei egindako galdesorta.
- Harrera-baliabideetako langile eta kudeatzaileekin egindako elkarrizketak.
- Telefono bidez egindako kontsultak.
- Dokumentu bidez egindako egiaztapenak.

Atal honetan jasotako datuak, alde batetik, galdesorten bidez atera eta beste iturri batzuen bidez egiaztatu dira, eta bestetik, elkarrizketetan eta telefonoz jasotakoak.

9. taula. EAEn 2008an abian zeuden harrera-baliabideen zerrenda

| H I                          | ERAKUNDEA                | HARRERA<br>BALIABIDE<br>KOPURUA | HARRERA BALIABIDE<br>KOPURUA MOTAREN ARABERA |                              |                                      |                 | PLAZAK     | OHARRAK:  |
|------------------------------|--------------------------|---------------------------------|--|------------------------------|--------------------------------------|-----------------|------------|---|
|                              |                          |                                 | Berehala<br>ko<br>harrera-<br>zerbitzua      | Harrera-<br>etxebizit<br>zak | Harrera-<br>zentro<br>integrala<br>k | Bestela<br>koak |            |   |
| ARABA                        | Arabako Foru Aldundia    | 2                               | 1  | 1                            |                                      |                 | 3+7        |   |
|                              | Amurrioko Udala          | 1                               |  | 1                            |                                      |                 | 6          |   |
|                              | Laudioko Udala           | 1                               |  | 1                            |                                      |                 | 5          |   |
|                              | Vitoria-Gasteizko Udala  | 12                              | 3  | 9                            |                                      |                 | 11+49      |   |
| ARABA guztira                |                          | 16                              | 4  | 12                           | -                                    | -               | 81         |   |
| BIZKAIA                      | Bizkaiko Foru Aldundia   | 2                               | 1  |                              | 1                                    |                 | 12+26      |   |
|                              | Barakaldoko Udala        | 1                               | 1  |                              |                                      |                 | 5          | 2009an harrera-zentro bat abian jartzea eta berehalako harrera-etxebizitza ixtea aurreikusita dago,   |
|                              | Basauriko Udala          | 2                               |  | 2                            |                                      |                 | 8          |   |
|                              | Bilboko Udala            | 7                               | 1  | 6                            |                                      |                 | 5+33       | 2009an bi harrera-etxebizitza abian jartzea aurreikusita dago   |
|                              | Durangoko Udala          | 1                               |  | 1                            |                                      |                 | 5          |   |
|                              | Ermuko Udala             | 1                               |  | 1                            |                                      |                 | 4          |   |
|                              | Galdakaoko Udala         | 1                               |  | 1                            |                                      |                 | 5          |   |
|                              | Portugaleteko Udala      | 1                               |  |                              |                                      | 1               | -          | Larrialdiko arreta-zerbitzua hoteletan eskaintzen da. Bi etxebizitza abian jartzea aurreikusita dago. |
|                              | Santurtziko Udala        | 1                               | 1  |                              |                                      |                 | 5          |   |
|                              | Sestaoko Udala           | 1                               |  | 1                            |                                      |                 | 3          |   |
| Busturialdeko Mankomunitatea | 1                        |                                 | 1  |                              |                                      | 5               |            |   |
| BIZKAIA guztira              |                          | 19                              | 4  | 13                           | 1                                    | 1               | 116        |   |
| GIPUZKOA                     | Gipuzkoako Foru Aldundia | 2                               |  | 1                            | 1                                    |                 | 5+12       |   |
|                              | Andoaingo Udala          | 1                               |  | 1                            |                                      |                 | 8          |   |
|                              | Arrasateko Udala         | 1                               |  | 1                            |                                      |                 | 3          |   |
|                              | Asteasuko Udala          | 1                               | 1  |                              |                                      |                 | 4          |   |
|                              | Azkoitiko Udala          | 1                               | 1  |                              |                                      |                 | 6          |   |
|                              | Azpeitiko Udala          | 1                               |  | 1                            |                                      |                 | 4          |   |
|                              | Beasaingo Udala          | 1                               |  | 1                            |                                      |                 | 7          |   |
|                              | Bergarako Udala          | 1                               |  | 1                            |                                      |                 | 5          |   |
|                              | Donostiako Udala         | 6                               | 1  | 5                            |                                      |                 | 13+25      |   |
|                              | Eibarko Udala            | 1                               |  | 1                            |                                      |                 | 3          |   |
|                              | Irungo Udala             | 1                               |  | 1                            |                                      |                 | 6          |   |
|                              | Errenteriako Udala       | 2                               |  | 2                            |                                      |                 | d/b        | 2009an bi etxebizitza itxi ziren lanak zirela eta.  |
|                              | Lasarte-Oriako Udala     | 1                               |  | 1                            |                                      |                 | d/b        | 2009an etxebizitza ixtea erabaki dute.  |
|                              | Usurbilgo Udala          | 2                               | 2  |                              |                                      |                 | 5          |   |
| Zarauzko Udala               | 1                        |                                 | 1  |                              |                                      | 4               |            |   |
| GIPUZKOA guztira             |                          | 23                              | 5  | 17                           | 1                                    | -               | 110        |   |
| <b>EAE guztira</b>           |                          | <b>58</b>                       | <b>13</b>                                    | <b>42</b>                    | <b>2</b>                             | <b>1</b>        | <b>307</b> |   |

Erakunde batzuek jakinarazi dutenez, hainbat harrera-baliabide abian jarriko dituzte laster.

**10. taula. 2008an zehar zabaldu beharreko harrera-baliabideak dituzten udalak**

| LH      | Erakunde titularra         | Harrera-baliabide kopurua | Harrera-baliabide mota   |
|---------|----------------------------|---------------------------|--------------------------|
| BIZKAIA | Abanto Zierbenako Udala    | 1                         | Harrera-etxebizitza      |
|         | Amorebieta-Etxanoko Udala* | 1                         | Harrera-etxebizitza      |
|         | Barakaldoko Udala*         | 1                         | Harrera-zentro Integrala |
|         | Bilboko Udala*             | 2                         | Harrera-etxebizitzak     |
|         | Portugaleteko Udala        | 2                         | Harrera-etxebizitzak     |

(\*) 2009an irekiak

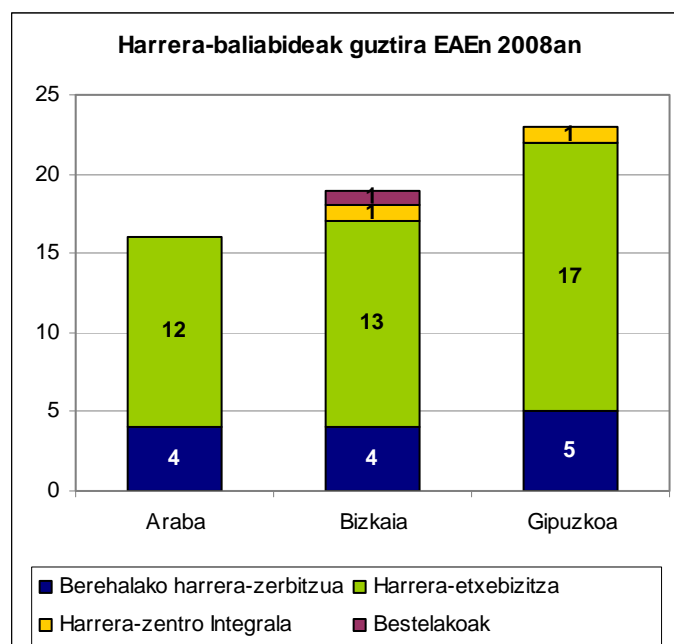
### Harrera-baliabideen banaketa

EAEko emakumeentzako harrera-baliabideak honela daude banatuta, baliabide motaren eta kokapenaren arabera:

**11. taula. Harrera-baliabideak, motaren eta lurralde historikoaren arabera**

| Harrera-baliabide mota             | Araba     | Bizkaia   | Gipuzkoa  | Guztira   | %              |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| Berehalako harrera-zerbitzua       | 4         | 4         | 5         | 13        | 22,41%         |
| Harrera-etxebizitza                | 12        | 13        | 17        | 42        | 72,41%         |
| Harrera-zentro Integrala           |           | 1         | 1         | 2         | 3,45%          |
| Bestelakoak                        |           | 1         |           | 1         | 1,72%          |
| <b>Harrera-baliabideak guztira</b> | <b>16</b> | <b>19</b> | <b>23</b> | <b>58</b> | <b>100,00%</b> |
| Portzentajea                       | 27,59%    | 32,76%    | 39,66%    | 100%      |                |

**6. grafikoa. Harrera-baliabideak, motaren eta lurralde historikoaren arabera**



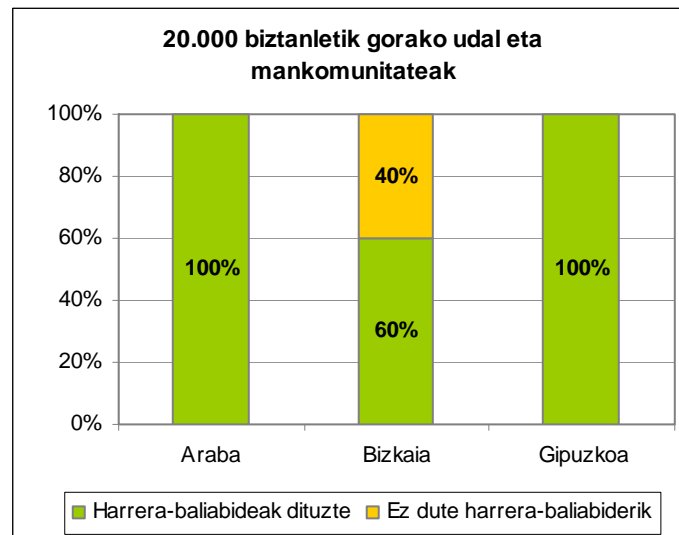
## Harrera-baliabideak 20.000 biztanletik gorako udalerrri eta mankomunitateetan

Emakumeen aurkako indarkeriaren biktima diren emakumeentzako harrera-baliabideei buruzko araudiak dioenez, 20.000 biztanletik gorako udal eta mankomunitateek halako baliabideak eduki behar dituzte. Ondorengo taulan, indarkeria jasan duten emakumeentzako baliabideak dituzten erakundeen proportzioa ageri da.

**12. taula. Harrera-baliabideak dituzten eta ez dituzten udal eta mankomunitateak**

| 20.000 biztanletik gorako udal eta mankomunitateak | Guztira        | LH             |                |                | Erakunde titularra |                |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------------|----------------|
|  |                | Araba          | Bizkaia        | Gipuzkoa       | Udala              | Mankomunitatea |
| Harrera-baliabideak dituzte                        | 72,73%         | 100,00%        | 60,00%         | 100,00%        | 88,24%             | 20,00%         |
| Ez dute harrera-baliabiderik                       | 27,27%         | 0,00%          | 40,00%         | 0,00%          | 11,76%             | 80,00%         |
| <b>Guztira %</b>                                   | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b>     | <b>100,00%</b> |
| Guztizko absolutua                                 | 22             | 1              | 15             | 6              | 17                 | 5              |

**7. grafikoa. 20.000 biztanletik gorako udal eta mankomunitateak**



## 1999ko eta 2008ko harrera-baliabide kopuruen konparazioa

1999ko<sup>21</sup> eta 2008ko harrera-baliabide kopuruen konparazioa ikus daiteke beheko taulan. Indarkeria jasan duten emakumeentzako harrera-baliabideak % 38 gehitu direla ikus daiteke. Ondorioz, baliabideko biztanleen ratioa % 25,6 jaitsi da.

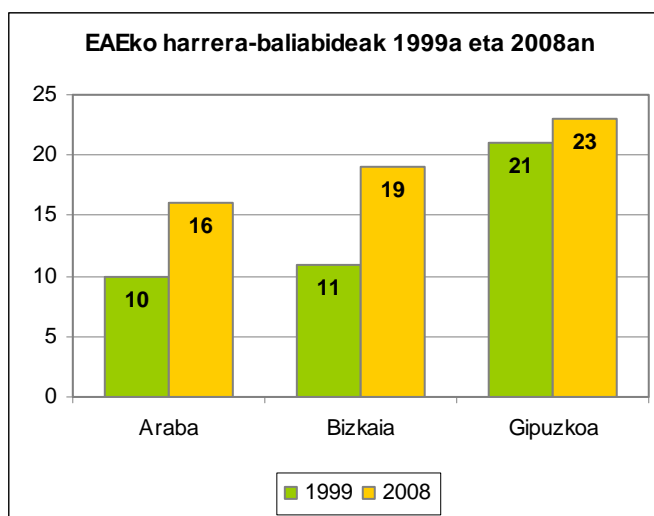
<sup>21</sup> Etxeko tratatu txarren biktimentzako harrera-etxebizitzaren egoera EAEn, Emakunde, 1999.

### 13. taula. 1999ko eta 2008ko baliabide kopuruen konparazioa

| LH             | 1999                        |                    |                                   | 2008                        |                    |                                   | % aldea                   |                                   |
|----------------|-----------------------------|--------------------|-----------------------------------|-----------------------------|--------------------|-----------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
|                | Harrera-baliabideak guztira | Biztanleak guztira | Biztanle/harrera-baliabide ratioa | Harrera-baliabideak guztira | Biztanleak guztira | Biztanle/harrera-baliabide ratioa | Harrera-baliabide kopurua | Biztanle/harrera-baliabide ratioa |
| Araba          | 10                          | 285.748            | 28.575                            | 16                          | 309.635            | 19.352                            | 60,00                     | -32,28                            |
| Bizkaia        | 11                          | 1.137.418          | 103.402                           | 19                          | 1.146.421          | 60.338                            | 72,73                     | -41,65                            |
| Gipuzkoa       | 21                          | 677.275            | 32.251                            | 23                          | 701.056            | 30.481                            | 9,52                      | -5,49                             |
| <b>Guztira</b> | <b>42</b>                   | <b>2.100.441</b>   | <b>50.011</b>                     | <b>58</b>                   | <b>2.157.112</b>   | <b>37.192</b>                     | <b>38,10</b>              | <b>-25,63</b>                     |

Oharra: 1999ko eta 2008ko biztanleriari buruzko datuen iturria Estatistika Institutu Nazionala da.

### 8. grafikoa. EAEko harrera-baliabideak 1999a eta 2008an



### Harrera-baliabideetako plaza-ratioa

EAEen Europako Parlamentuaren gomendioa betetzen da: 10.000 emakumeko familia-ostatuko plaza bat egotea<sup>22</sup>. Hala ere, ratio hori oso desberdina da lurralde batetik bestera.

### 14. taula. Emakumezko biztanle guztien gaineko plaza-ratioa 2008an

| LH             | Plazak guztira | Emakumezko biztanleak 2008an | Emakumezko biztanleak + batez besteko seme-alaba kopurua | Biztanle/plaza ratioa |
|----------------|----------------|------------------------------|--|-----------------------|
| Araba          | 81             | 155.259                      | 360.200,88   | 4.446,92              |
| Bizkaia        | 116            | 590.326                      | 1.369.556,32   | 11.806,52             |
| Gipuzkoa       | 110            | 356.377                      | 826.794,64   | 7.516,31              |
| <b>Guztira</b> | <b>307</b>     | <b>1.101.962</b>             | <b>2.556.551,84</b>                                      | <b>8.327,53</b>       |

<sup>22</sup> Europako Parlamentuaren 1986ko ekainaren 11ko Erabakia, emakumeen aurkako erasoei buruzkoa. Berdintasun Ministerioak zehazten duen moduan, bere "Europako Kontseilua eta genero indarkeria (2006-2008)" argitalpenean, "emakume bat eta bere seme-alabak (Estatuan familia batek izan ditzakeen seme-alaba kopuruen batz bestekoaren arabera) hartu ditzakeen lekua" familiako ostatutzat jotzen da. Estatistikako Institutu Nazionalak dioenez, Euskal Herrian emakume batek izan ditzakeen seme-alaba batz besteko kopurua 2008an 1,32koa da.

## **AlI. Harrerarako baliabideen gaineko galdetegien erantzuna**

- *Politika eta estrategia*
- *Lidergoa eta langileak*
- *Itunak*

Iturria:

Galdetegia Harrerarako Baliabideen erakunde titularrei

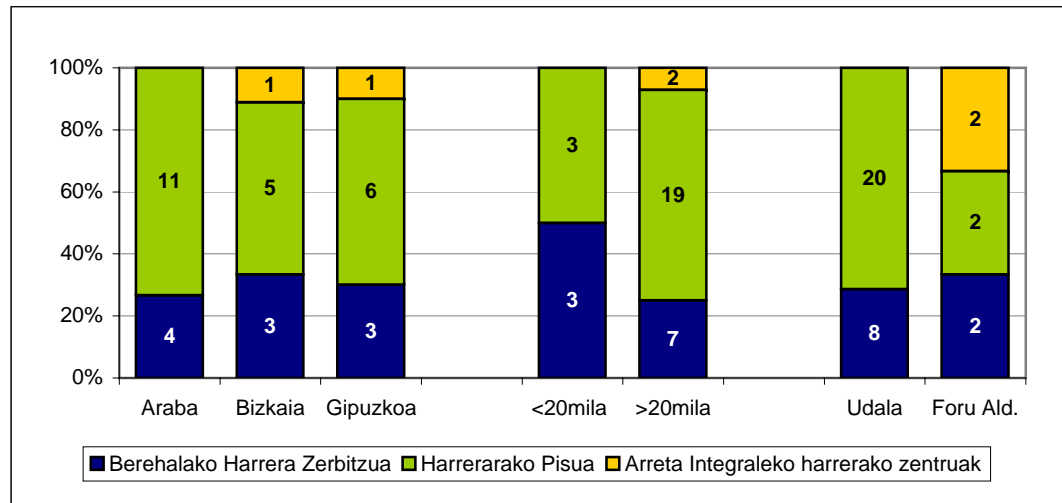
Atal honetako datuetan sartzen dira, soilik, emakumeen kontrako indarkeriaren emakume biktimen harrera-baliabideak dituzten erakunde guztietara bidalitako galdetegietan lortutakoak. Galdetegiak erakundeen % 73,33k bete ditu, eta EAEn dauden harrera-baliabideen % 60,34ari buruzko informazioa eman dute.

## Ikerketan parte hartzen duten harrera-baliabide motak eta kopurua

15. Taula. Harrera-baliabideak motaren, lurraldearen, herriaren eta erakundearen arabera

| Harrera Baliabide Mota                | LLHH      |          |           | Biztanleria |           | Erakunde Titularra |           | Guztira   | %              |
|---------------------------------------|-----------|----------|-----------|-------------|-----------|--------------------|-----------|-----------|----------------|
|                                       | Araba     | Bizkaia  | Gipuzkoa  | <20mila     | >20mila   | Udala              | Foru Ald. |           |                |
| Berehalako Harrera Zerbitzua          | 4         | 3        | 3         | 3           | 7         | 8                  | 2         | 10        | 29,41%         |
| Harrerarako Pisua                     | 11        | 5        | 6         | 3           | 19        | 20                 | 2         | 22        | 64,71%         |
| Arreta Integraleko harrerako zentruak |           | 1        | 1         |             | 2         |                    | 2         | 2         | 5,88%          |
| <b>Guztira</b>                        | <b>15</b> | <b>9</b> | <b>10</b> | <b>6</b>    | <b>28</b> | <b>28</b>          | <b>6</b>  | <b>34</b> | <b>100,00%</b> |
|                                       | 44,12%    | 26,47%   | 29,41%    | 17,65%      | 82,35%    | 82,35%             | 17,65%    |           |                |
|                                       |           | 100,00%  |           | 100,00%     |           | 100,00%            |           |           |                |

9. Grafikoa. Harrera-baliabideak motaren, lurraldearen, herriaren eta erakundearen arabera



**Oharrak.** Udal batek 12 harrera-baliabide ditu, baina taula honetan izan ezik, 2 baliabide gisa zenbatuko dira: harrera-etxeen sarea (9) eta berehalako harrera-baliabideen sarea (3). Beste udal batek berehalako harrera-zerbitzua ematen du hotelen bitartez, baina hori ebaluazio honetako azterketaren helburutik kanpo geratzen da; beraz, baliabide hori galdetegiaren azterketatik kanpo utzi da.

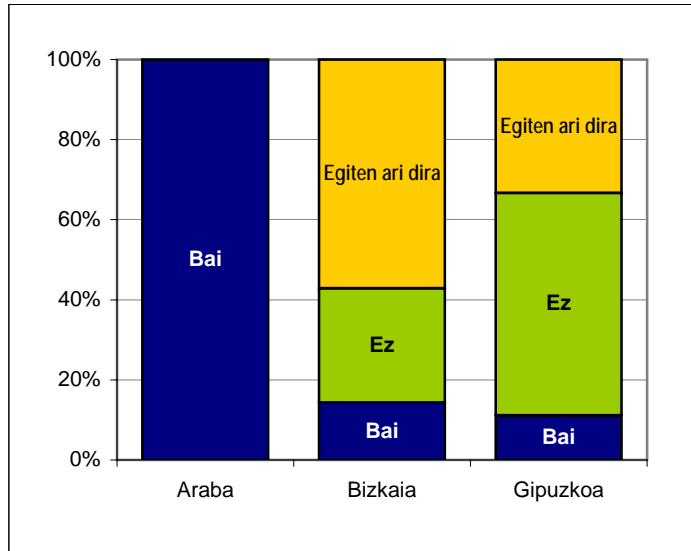


## Herriko jokabide-protokoloak

16. Taula. Emakumeen kontrako indarkerian, herriko jokabide-protokoloa daukaten erakundeak

| Badakate protokolorik herri-mailan betetzeko? | Guztira | LLHH    |         |          | Erakunde Titularra |           |
|---|---------|---------|---------|----------|--------------------|-----------|
|   |         | Araba   | Bizkaia | Gipuzkoa | Udala              | Foru Ald. |
| Bai   | 26,32%  | 100,00% | 14,29%  | 11,11%   | 25,00%             | 33,33%    |
| Ez  | 36,84%  |         | 28,57%  | 55,56%   | 37,50%             | 33,33%    |
| Egiten ari dira                               | 36,84%  |         | 57,14%  | 33,33%   | 37,50%             | 33,33%    |
| Guztira %                                     | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00%  | 100,00%            | 100,00%   |
| Guztizko absolutua                            | 19      | 3       | 7       | 9        | 16                 | 3         |

10. Grafikoa. Herriko jokabide-protokoloa, lurraldeka



Erakundeen % 63,16k badauka herriko jokabide-protokoloa, edo egiteko prozesuan dago.

• **POLITIKA ETA ESTRATEGIA**

**Harrerako baliabideak sortutako urtea**

**17. Taula. Baliabideak sortutako urteak motaren, lurraldearen eta erakunde titularren arabera**

| Baliabideak sortutako urtea | Guztira        | LLHH           |                |                | Harrera Baliabide Mota       |                   |                                       | Erakunde Titularra |                |
|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------|-------------------|---------------------------------------|--------------------|----------------|
|                             |                | Araba          | Bizkaia        | Gipuzkoa       | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisua | Arreta Integraleko harrerako zentruak | Udala              | Foru Ald.      |
| 1980                        | 4,55%          |                |                | 11,11%         |                              | 7,69%             |                                       | 6,25%              |                |
| 1989                        | 13,64%         |                | 12,50%         | 22,22%         |                              | 23,08%            |                                       | 18,75%             |                |
| 1991                        | 4,55%          |                |                | 11,11%         | 14,29%                       |                   |                                       | 6,25%              |                |
| 1993                        | 4,55%          |                |                | 11,11%         | 14,29%                       |                   |                                       | 6,25%              |                |
| 1994                        | 9,09%          | 40,00%         |                |                | 14,29%                       | 7,69%             |                                       |                    | 33,33%         |
| 1998                        | 4,55%          | 20,00%         |                |                |                              | 7,69%             |                                       | 6,25%              |                |
| 2001                        | 4,55%          | 20,00%         |                |                | 14,29%                       |                   |                                       | 6,25%              |                |
| 2002                        | 4,55%          |                | 12,50%         |                | 14,29%                       |                   |                                       | 6,25%              |                |
| 2003                        | 9,09%          |                | 25,00%         |                |                              | 7,69%             | 50,00%                                | 6,25%              | 16,67%         |
| 2004                        | 9,09%          | 20,00%         | 12,50%         |                | 14,29%                       | 7,69%             |                                       | 6,25%              | 16,67%         |
| 2007                        | 4,55%          |                | 12,50%         |                | 14,29%                       |                   |                                       | 6,25%              |                |
| 2008                        | 13,64%         |                |                | 33,33%         |                              | 15,38%            | 50,00%                                | 6,25%              | 33,33%         |
| Ed/Ee                       | 13,64%         |                | 25,00%         | 11,11%         |                              | 23,08%            |                                       | 18,75%             |                |
| <b>Guztira %</b>            | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b>               | <b>100,00%</b>    | <b>100,00%</b>                        | <b>100,00%</b>     | <b>100,00%</b> |
| Guztizko absolutua          | 22             | 5              | 8              | 9              | 7                            | 13                | 2                                     | 16                 | 6              |

Baliabideen % 18,19 Gizon eta Emakumeen berdintasunerako 4/2005 Legea indarrean sartu ondoren sortu zen, eta % 68,18 aurretik sortu zen.

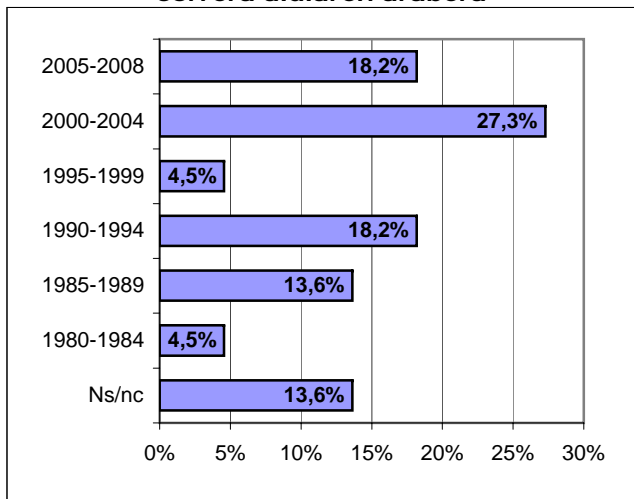
1980tik harrera-etxeak egokitu badira ere, 1991 arte ez ziren sortu larrialdietako lehenengo harrera-zerbitzuak, eta lehenengo harrera-zentroa geroago hasi zen martxan, 2003an. Udalek jarri zituzten lehenengo harrera-baliabideak; Foru Aldundiek ez zuten halakorik izan 1994 arte.

**18. Taula. Sorrera-aldiak motaren, lurraldearen eta erakunde titularren arabera**

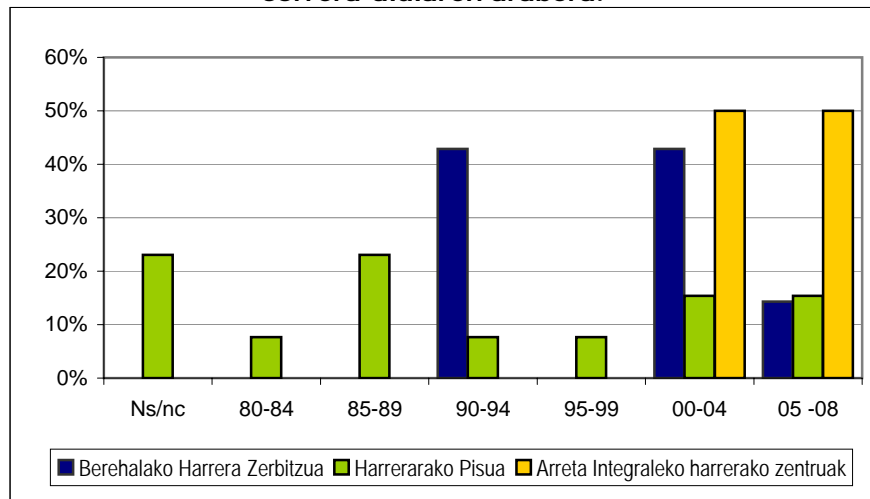
| Baliabideen Sorrera-aldiak | Guztira        | LLHH           |                |                | Harrera Baliabide Mota       |                   |                                       | Erakunde Titularra |                |
|----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------|-------------------|---------------------------------------|--------------------|----------------|
|                            |                | Araba          | Bizkaia        | Gipuzkoa       | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisua | Arreta Integraleko harrerako zentruak | Udala              | Foru Ald.      |
| 1980-1984                  | 4,55%          |                |                | 11,11%         |                              | 7,69%             |                                       | 6,25%              |                |
| 1985-1989                  | 13,64%         |                | 12,50%         | 22,22%         |                              | 23,08%            |                                       | 18,75%             |                |
| 1990-1994                  | 18,18%         | 40,00%         |                | 22,22%         | 42,86%                       | 7,69%             |                                       | 12,50%             | 33,33%         |
| 1995-1999                  | 4,55%          | 20,00%         |                |                |                              | 7,69%             |                                       | 6,25%              |                |
| 2000-2004                  | 27,27%         | 40,00%         | 50,00%         |                | 42,86%                       | 15,38%            | 50,00%                                | 25,00%             | 33,33%         |
| 2005-2008                  | 18,18%         |                | 12,50%         | 33,33%         | 14,29%                       | 15,38%            | 50,00%                                | 12,50%             | 33,33%         |
| Ed/Ee                      | 13,64%         |                | 25,00%         | 11,11%         |                              | 23,08%            |                                       | 18,75%             |                |
| <b>Guztira %</b>           | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b>               | <b>100,00%</b>    | <b>100,00%</b>                        | <b>100,00%</b>     | <b>100,00%</b> |
| Guztizko absolutua         | 22             | 5              | 8              | 9              | 7                            | 13                | 2                                     | 16                 | 6              |

Baliabideen % 18 1980ko hamarkadan sortu zen, % 22,73 1990eko hamarkadan zehar eta % 45,45 2000. urtetik aurrera, genero-indarkeriari buruz sentsibiltatea eta arategia indartu ahala; 2001ean sinatu zen Erakunde arteko I. Hitzarmena.

**11. Grafikoa. Harrera-baliabideak guztira, sorrera aldiaren arabera**

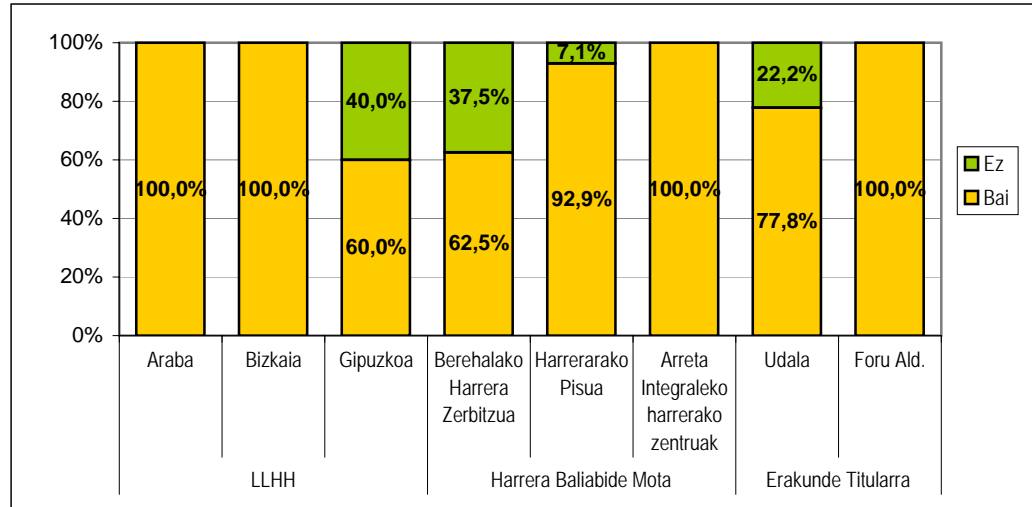


**12. Grafikoa. Harrera-baliabideak, motaren eta sorrera-aldiaren arabera.**



## Harrera-baliabideetan hartutako jendea

13. Grafikoa. Harrera-baliabideak emakumeen kontrako indarkeriaren emakume biktimeentzat bakarrik



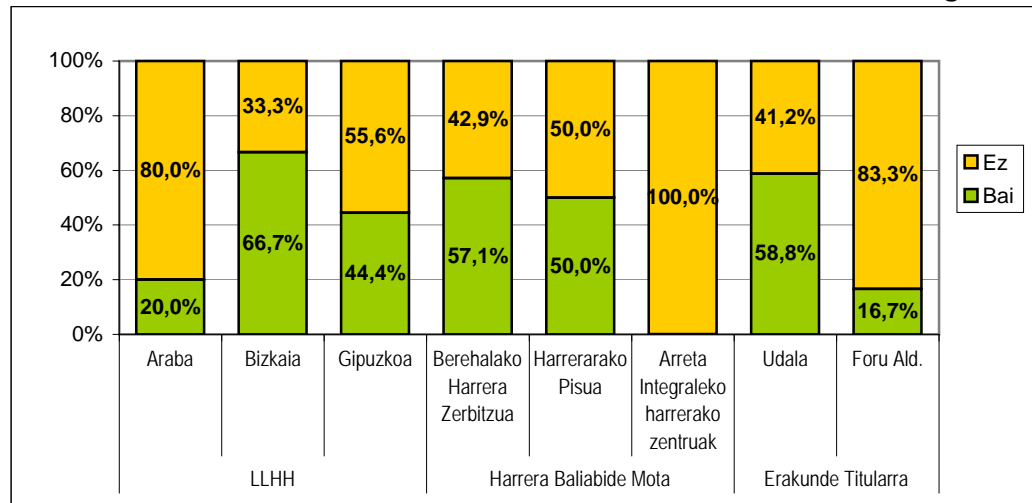
19. Taula. Balioanitzeko baliabideen hartzaileak

| Balioanitzeko baliabideen hartzaileak  | 16,67% |
|--|--------|
| <i>Emakumeak babesik gabe</i>  | 4,17%  |
| <i>Larrialdiko Egoerak</i>   | 8,33%  |
| <i>Larrialdi-egoerak, emakumeen kontrako indarkeriaren biktimeentzat batez ere</i> | 4,17%  |

Harrera-baliabide gehienak emakumeen kontrako indarkeriaren emakume biktimei bakarrik zuzenduta daude. Biztanle esparru handiagoari bideratutakoak udal-baliabideak dira.

## Harrera-baliabideetarako sarbidea izateko baldintzak

14. Grafikoa. Harrera-baliabideetarako sarbidea izateko baldintzak egotea



20. Taula. Baliabideetara sarbidea izateko eskatzen diren baldintzak.

| Sarbidea izateko eskatzen diren baldintzak  |        |
|---|--------|
| <i>Salaketa</i>   | 8,70%  |
| <i>Erroldaketa</i>  | 21,74% |
| <i>Beste Baldintza Batzuk</i>   |        |
| <i>Beste etxe bat ez izatea</i>   | 8,70%  |
| <i>Ez buruko gaixotasun larririk ez droga-mendekotasunik ez izatea</i>                              | 8,70%  |
| <i>Udalerrian bizi dela erakustea</i>   | 4,35%  |
| <i>Beste udalerrri batetik datozeanean, jarraitzeko konpromisoa edota kostua beren gain hartzea</i> | 8,70%  |

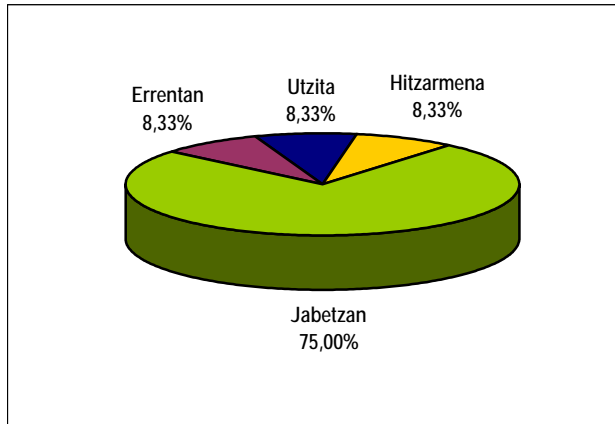
• **LIDERGOA ETA LANGILEAK**

**Harrera-baliabidearen instalazioen edukitza-erregimena**

**21. Taula. Instalazioak edukitzeko erregimena baliabide-motaren, lurraldearen eta erakunde titularren arabera**

| Harrera-baliabidearen instalazioen edukitza-erregimena | Guztira        | LLHH           |                |                | Harrera Baliabide Mota       |                    |                                       | Erakunde Titularra |                |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------|--------------------|---------------------------------------|--------------------|----------------|
|  |                | Araba          | Bizkaia        | Gipuzkoa       | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisuak | Arreta Integraleko harrerako zentruak | Udala              | Foru Ald.      |
| Jabetzan   | 75,00%         | 100,00%        | 66,67%         | 70,00%         | 62,50%                       | 92,86%             |                                       | 88,89%             | 33,33%         |
| Errentan   | 8,33%          |                | 11,11%         | 10,00%         | 25,00%                       |                    |                                       | 11,11%             |                |
| Utzita   | 8,33%          |                |                | 20,00%         |                              | 7,14%              | 50,00%                                |                    | 33,33%         |
| Hitzarmena   | 8,33%          |                | 22,22%         |                | 12,50%                       |                    | 50,00%                                |                    | 33,33%         |
| <b>Guztira %</b>                                       | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b>               | <b>100,00%</b>     | <b>100,00%</b>                        | <b>100,00%</b>     | <b>100,00%</b> |
| Guztizko absolutua                                     | 24             | 5              | 9              | 10             | 8                            | 14                 | 2                                     | 18                 | 6              |

**15. Grafikoa. Harrera-baliabideak, instalazioak edukitzeko erregimenaren arabera**



Harrera-baliabide gehienak erakunde titularrenak dira, udalenak batez ere.

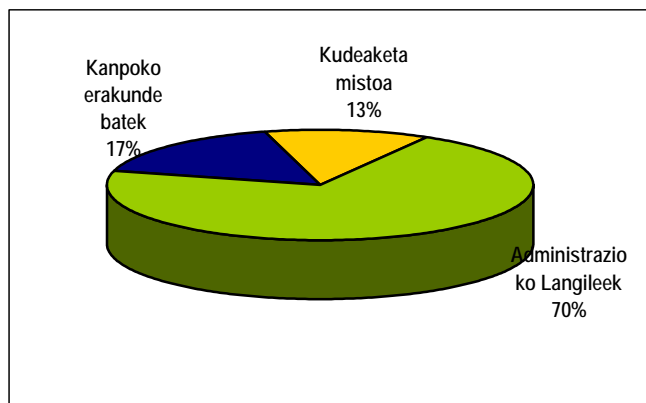
Berehalako harrera-zerbitzu eta harrera-etxe gehienak jabetzakoak dira; harrera integralerako zentroak, aldiz, beste erakunde batzuek utzitakoak edo haiekin hitzartutakoak dira.

## Harrera-baliabidearen kudeaketa

22. Taula. Harrera-baliabideen gestioa motaren, lurraldearen eta erakunde titularren arabera

| Baliabidearen Kudeaketa   | Guztira        | LLHH           |                |                | Harrera Baliabide Mota       |                   |                                       | Erakunde Titularra |                |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------|-------------------|---------------------------------------|--------------------|----------------|
|   |                | Araba          | Bizkaia        | Gipuzkoa       | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisua | Arreta Integraleko harrerako zentruak | Udala              | Foru Ald.      |
| Administrazioko Langileek   | 70,83%         | 60,00%         | 66,67%         | 80,00%         | 62,50%                       | 85,71%            |                                       | 77,78%             | 50,00%         |
| Kanpoko erakunde batek (kontratatua/hitzarmen bidezkoa)               | 16,67%         |                | 33,33%         | 10,00%         | 25,00%                       |                   | 100,00%                               | 5,56%              | 50,00%         |
| Kudeaketa mistoa, administrazioaren eta kanpoko erakunde baten artean | 12,50%         | 40,00%         |                | 10,00%         | 12,50%                       | 14,29%            |                                       | 16,67%             |                |
| <b>Guztira %</b>  | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b>               | <b>100,00%</b>    | <b>100,00%</b>                        | <b>100,00%</b>     | <b>100,00%</b> |
| Guztizko absolutua  | 24             | 5              | 9              | 10             | 8                            | 14                | 2                                     | 18                 | 6              |

16. Grafikoa. Harrera-baliabideak gestio-motaren arabera



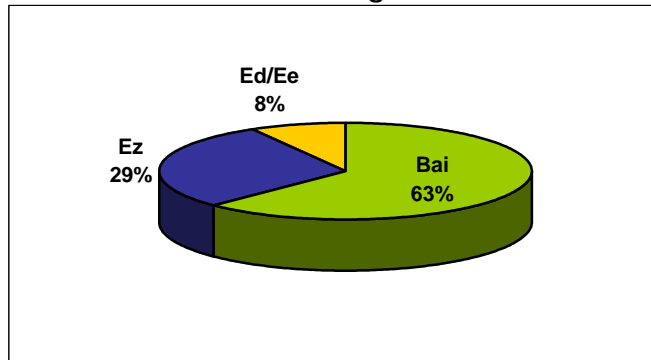
Baliabide gehienak administrazioetik kudeatzen badira ere, edo gestio mistoa egon arren, harrera-zentroak kanpoko erakundeen bitartez gestionatzen dira, haiekin hitzarmen edo kontratu bidezko lotura eginda.

## Harrera-baliabiderako aurrekontu berezia egotea

23. Taula. Harrera-baliabiderako aurrekontu berezia egotea motaren, lurraldearen eta erakunde titularren arabera

| Baliabideak aurrekontu berezia al dauka? | Guztira | LLHH    |         |          | Harrera Baliabide Mota       |                   |                                       | Erakunde Titularra |           |
|--|---------|---------|---------|----------|------------------------------|-------------------|---------------------------------------|--------------------|-----------|
|  |         | Araba   | Bizkaia | Gipuzkoa | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisua | Arreta Integraleko harrerako zentruak | Udala              | Foru Ald. |
| Bai                                      | 62,50%  | 60,00%  | 66,67%  | 60,00%   | 50,00%                       | 64,29%            | 100,00%                               | 61,11%             | 66,67%    |
| Ez                                       | 29,17%  | 20,00%  | 33,33%  | 30,00%   | 50,00%                       | 21,43%            |                                       | 27,78%             | 33,33%    |
| Ed/Ee                                    | 8,33%   | 20,00%  |         | 10,00%   |                              | 14,29%            |                                       | 11,11%             |           |
| Guztira %                                | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00%  | 100,00%                      | 100,00%           | 100,00%                               | 100,00%            | 100,00%   |
| Guztizko absolutua                       | 24      | 5       | 9       | 10       | 8                            | 14                | 2                                     | 18                 | 6         |

17. Grafikoa. Harrera-baliabiderako aurrekontu berezia egotea



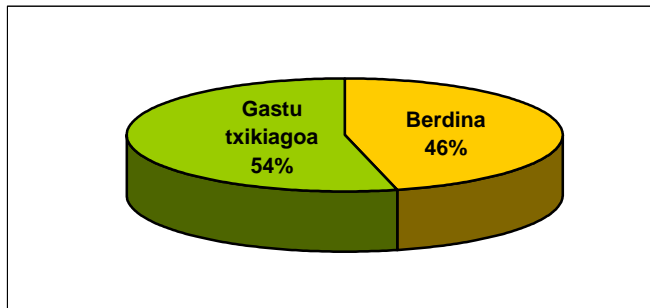
Baliabideen % 62,5ak dauka aurrekontu berezia harrera-baliabidearen funtzionamendu eta gestiorako.

## Aurrekontuak-gastuak harremana 2008an

24. Taula. Aurrekontuak-gastuak harremana 2008ko harrera-baliabideetan, motaren, lurraldearen eta erakunde titularren arabera

| Aurrekontuak-gastuak harremana 2008an | Guztira        | LLHH           |                |                | Harrera Baliabide Mota       |                   |                                       | Erakunde Titularra |                |
|---------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------|-------------------|---------------------------------------|--------------------|----------------|
|                                       |                | Araba          | Bizkaia        | Gipuzkoa       | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisua | Arreta Integraleko harrerako zentruak | Udala              | Foru Ald.      |
| Berdina                               | 46,15%         | 50,00%         | 25,00%         | 60,00%         | 50,00%                       | 57,14%            |                                       | 75,00%             |                |
| Gastu txikiagoa                       | 53,85%         | 50,00%         | 75,00%         | 40,00%         | 50,00%                       | 42,86%            | 100,00%                               | 25,00%             | 100,00%        |
| <b>Guztira %</b>                      | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b>               | <b>100,00%</b>    | <b>100,00%</b>                        | <b>100,00%</b>     | <b>100,00%</b> |
| Guztizko absolutua                    | 13             | 4              | 4              | 5              | 4                            | 7                 | 2                                     | 8                  | 5              |

18. Grafikoa. Harrera-baliabideak aurrekontuak-gastuak harremanaren arabera 2008an



Aurrekontua baliabideen gastuari lotzen zaiola ematen du, eta aurreikusitako aurrekontuaren barruan ustekabeak betetzen dira.

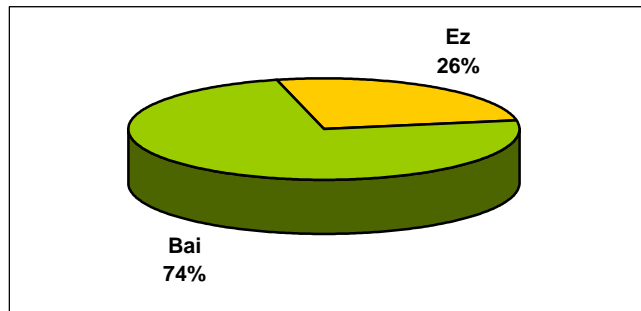


## Langileak Harrera-baliabideetara lotuta egotea

### 25. Taula. Langileak baliabideetara lotuta egotea

| Ba al du harrera-baliabideak langilerik horretarako? | Guztira        | LLHH           |                |                | Harrera Baliabide Mota       |                   |                                       | Erakunde Titularra |                |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------|-------------------|---------------------------------------|--------------------|----------------|
|  |                | Araba          | Bizkaia        | Gipuzkoa       | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisua | Arreta Integraleko harrerako zentruak | Udala              | Foru Ald.      |
| Bai  | 73,91%         | 100,00%        | 75,00%         | 60,00%         | 71,43%                       | 71,43%            | 100,00%                               | 70,59%             | 83,33%         |
| Ez   | 26,09%         |                | 25,00%         | 40,00%         | 28,57%                       | 28,57%            |                                       | 29,41%             | 16,67%         |
| <b>Guztira %</b>                                     | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b>               | <b>100,00%</b>    | <b>100,00%</b>                        | <b>100,00%</b>     | <b>100,00%</b> |
| Guztizko absolutua                                   | 23             | 5              | 8              | 10             | 7                            | 14                | 2                                     | 17                 | 6              |

### 19. Grafikoa. Harrera-baliabideek langilerik daukaten edo ez



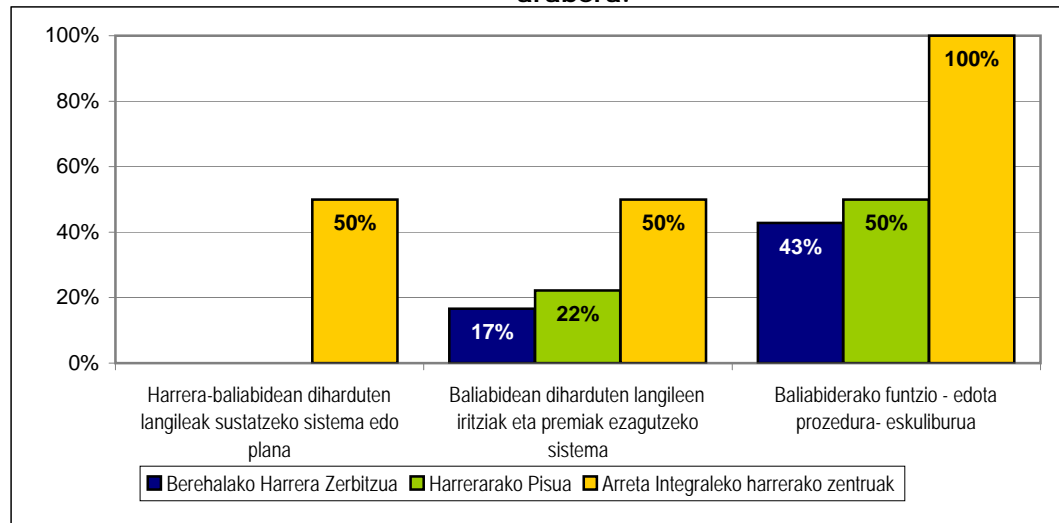
Harrera-zentroek eta berehalako harrera-zerbitzuek, 148/2007 Dekretuak agintzen duenaren arabera, langileak izan behar dituzte baliabideetarako. Harrera-zentro guztiek eta berehalako harrera-zerbitzu gehienek (% 71) betetzen dute hori; langile berezirik ez daukaten berehalako harrera-zerbitzuak 20.000 biztanletik beherako udalerrietakoak dira.

## Parte hartzeko sistemak eta baliabidearen funtzionamendua

**26. Taula. Parte hartzeko sistemak eta prozedura-eskuliburua daukaten baliabideen ehunekoa, lurraldearen, baliabide-motaren eta erakunde titularren arabera.**

| Parte hartzeko sistemak eta funtzionamendua                              | Guztira | LLHH    |         |          | Harrera Baliabide Mota       |                   |                                       | Erakunde Titularra |           |
|--|---------|---------|---------|----------|------------------------------|-------------------|---------------------------------------|--------------------|-----------|
|  |         | Araba   | Bizkaia | Gipuzkoa | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisua | Arreta Integraleko harrerako zentruak | Udala              | Foru Ald. |
| Harrera-baliabidean diharduten langileak sustatzeko sistema edo plana    | 5,26%   | 0,00%   | 14,29%  | 0,00%    | 0,00%                        | 0,00%             | 50,00%                                | 0,00%              | 20,00%    |
| Baliabidean diharduten langileen iritziak eta premiak ezagutzeko sistema | 23,53%  | 50,00%  | 14,29%  | 16,67%   | 16,67%                       | 22,22%            | 50,00%                                | 8,33%              | 60,00%    |
| Baliabiderako funtzio - edota prozedura- eskuliburua                     | 52,38%  | 100,00% | 42,86%  | 33,33%   | 42,86%                       | 50,00%            | 100,00%                               | 40,00%             | 83,33%    |

### **20. Grafikoa. Parte hartzeko sistemak eta funtzionamendua baliabide-motaren arabera.**



Harrera-baliabideen % 5ak bakarrik dauka langileentzako pizgarri- edo promozio-plana, harrera-zentro bati lotuta.

Baliabideen ia % 24ak sistemaren bat dauka langileen iritziak edota balorazioak jakiteko. Baliabideen erdiak baino gehiagok (% 52) eskuliburu bat dauka baliabidearen egitekoak eta prozedurak zehaztuta.

**Administrazioak kanpoko erakunde kudeatzaileetako langileei eskatutako baldintzak.**

**27. Taula. Kanpoko erakundeak, langileak kontratatzeke baldintzak eskatzen zaizkienak.**

| Kanpoko erakunde batek gestionatuz gero, administrazioak baldintzak jartzen ditu langileak kontratatzeke? | Guztira |
|---|---------|
| Bai   | 100,00% |
| Guztizko absolutua  | 7       |

**28. Taula. Kanpoko erakundeetako langileei eskatutako baldintzak.**

| Harrera- baliabideetako langileei eskatutako baldintzak. |        |
|--|--------|
| Prestakuntza akademikoa lanpostuari egokituta            | 85,71% |
| Euskararen ezagutza                                      | 14,29% |
| Esperientzia emakume biktimekin lan egiten               | 42,86% |
| Prestakuntza genero-indarkerian                          | 42,86% |

Herri-administrazioak baliabideen gestiorako kanpoko erakunde batekin hitzarmen edo kontratua sinatzen duen guztietan, gutxieneko batzuk eskatzen dizkie emakume biktimekin eta haien ardurapean daudenekin lan egingo duten langileei.

**Langileei eskainitako prestakuntza berezia**

**29. Taula. Harrera-baliabideetako langileei eskainitako prestakuntza berezia**

| Eskainitako prestakuntza berezia | Baliabidera lotutako Langileek | Administrazioko Langileek |
|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------|
| Bai                              | 66,67%                         | 68,42%                    |
| Ez                               | 16,67%                         | 31,58%                    |
| Ed/Ee                            | 16,67%                         |                           |
| <b>Guztira %</b>                 | <b>100,00%</b>                 | <b>100,00%</b>            |
| Guztizko absolutua               | 6                              | 19                        |

**30. Taula. Prestakuntza osagarriko beste gai batzuk, langileei eskainiak**

| Prestakuntza osagarriko beste gai batzuk |        |
|--|--------|
| Kulturarteko bitartekaritza              | 25,00% |
| Genero-ikuspegia                         | 20,83% |
| Krisialdian esku-hartzea                 | 8,33%  |
| Adingabeekin esku-hartzea                | 8,33%  |
| Emakumeentzako jabeakuntza               | 4,17%  |

Harrera-baliabide gehienetan, langileek prestakuntza-jardueretan parte hartzen dute.

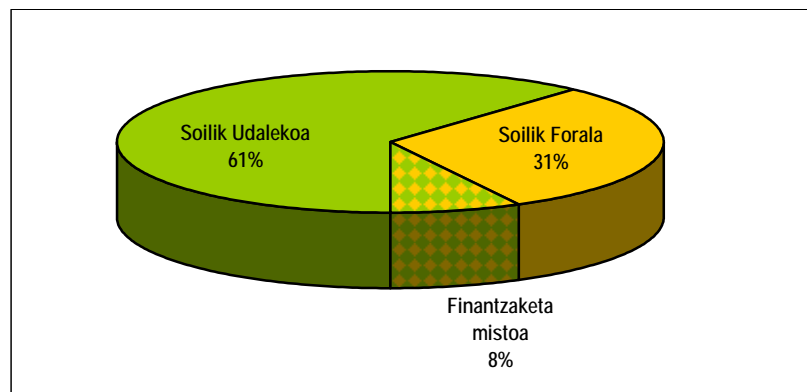
• **ITUNAK**

**Harrera-baliabideen finantziazio-iturriak 2008ko aurrekontuetan.**

**31. Taula. Harrera-baliabideen finantziazio-fondoen iturria lurralde, mota eta erakunde titularren arabera.**

| Baliabidearen finantziazio-iturriak | Guztira        | LLHH           |                |                | Harrera Baliabide Mota       |                  |                                       | Erakunde Titularra |                |
|-------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------|------------------|---------------------------------------|--------------------|----------------|
|                                     |                | Araba          | Bizkaia        | Gipuzkoa       | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisu | Arreta Integraleko harrerako zentruak | Udala              | Foru Ald.      |
| Soilik Udalekoa                     | 61,54%         | 66,67%         | 40,00%         | 80,00%         | 66,67%                       | 75,00%           |                                       | 88,89%             |                |
| Soilik Forala                       | 30,77%         | 33,33%         | 40,00%         | 20,00%         | 33,33%                       | 12,50%           | 100,00%                               |                    | 100,00%        |
| Finantzaketa mistoa                 | 7,69%          |                | 20,00%         |                |                              | 12,50%           |                                       | 11,11%             |                |
| <b>Guztira %</b>                    | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b>               | <b>100,00%</b>   | <b>100,00%</b>                        | <b>100,00%</b>     | <b>100,00%</b> |
| Guztizko absolutua                  | 13             | 3              | 5              | 5              | 3                            | 8                | 2                                     | 9                  | 4              |

**21. Grafikoa. Harrera-baliabideak finantziazio-motaren arabera.**



Udal harrera-baliabideen % 11k Foru Aldundiko finantziazioa dauka; gainerakoak udaleko diruekin finantzatzen dira.

Finantziazio mistoa Bizkaiko harrera-etxeetan baino ez da ageri.

## IV. KAPITULUA – HARRERA BALIABIDEEK ESKU HARTZEKO PROZESUA

Kapitulu honen helburua harrera-baliabideen esku-hartzearen nondik norakoak azaltzea da. Horretarako, baliabide mota bakoitzean eta ibilbide osoaren (erabiltzailea sartzen denetik irteten den arte) oinarritzko prozesuak zehaztu eta baliabideetako langileek zein erabiltzaileek adierazitako erraztasun eta oztopoen berri emango dugu. Orobat, harrera-sisteman aurreikusita ez dauden arazoak konpontzeko hartutako neurriak azalduko ditugu.

Erabiltzailea harrera-baliabidera iristen den unean abiatuta, ondoz ondoko hiru prozesu izaten dira aztertutako hiru baliabide motetan.

*Sarrera ► Harrera eta Laguntza, esku-hartze espezifikoa ► Irteera ► Jarraipena*

Bestalde, baliabidean sartu eta irten bitarteko fasean, hainbat prozesu gertatzen dira, baliabidearen helburuak bete daitezen. Edukiak, zerbitzuak eta denbora-tartea, esku hartzen duen baliabide motaren arabera daude.

### Larrialdiko zerbitzuak

Babesa eta segurtasuna ► Ostaturia/oinarritzko beharren estaldura ► Diagnostikoa ► Harrera-baliabidetik bideratzea edo irtetea

### Egonaldi ertaineko edo luzeko harrera-etxebizitzak

Babesa eta segurtasuna ► Ostaturia/oinarritzko beharren estaldura ► Diagnostikoa ► Laguntza-plan indibiduala ► Normalizaziorako, autonomia pertsonalerako eta gizarteratze eta laneratzeko laguntza pertsonalizatua ► Baliabidetik irtetea

### Laguntza integraleko zentroak

Babesa eta segurtasuna ► Ostaturia/oinarritzko beharren estaldura ► Diagnostikoa ► Laguntza-plan indibiduala eta Hezkuntza-programa ► Normalizaziorako, autonomia pertsonalerako eta gizarteratze eta laneratzeko laguntza pertsonalizatua ► Baliabidetik irtetea

## IV.1. FUNTSEZKO PROZESUAK ZEHAZTEA

Harrera-baliabideetako oinarrizko prozesuak zehaztu aurretik, ikerketa bat egin dugu galdesorta eta elkarrizketen bidez, eta erantzunak harrera-baliabideetarako legedi eta araudi espezifikoaren helburu eta printzipio gidariekin alderatu ditugu.

Baliabideen esku-hartzea zehazteko aurkeztutako irizpide guztietatik, esku-hartzearen kontzeptua zentzu zabalean aukeratu dugu: erabiltzailea baliabidean sartzeko arrazoiak, behin baliabidean sartuta aurrera eraman beharreko ekintzak, baliabidea uzteko unea eta ondorengo jarraipena. Jarraipen hori, oinarrizko gizarte-zerbitzuen eginkizuna izan arren, harrera-baliabidearen zereginen zatia dela ere esan daiteke, erabiltzaileari eman beharreko zerbitzuek laguntza eta jarraipen integrala hartzen baitituzte barnean.

Eragileek eta erabiltzaileek adierazitako errealitatearen arabera, arauak agindutako esku-hartze batzuetan hutsuneak antzematen dira. Nolanahi ere, esku-hartze horiek deskribapen honetan sartu ditugu, egungo baliabide gehienetan betetzen ez badira ere. Hutsune horiek agerian utzi eta gogoetarako gai bezala aurkeztea da helburua.

Oro har, ibilbiderik zabalenetik abiatuta, oinarrizko prozesu hauek daude:

**Sarrera ► Ostaturia eta oinarrizko beharrak eta segurtasuna betetzea ►  
Suspertze integrala ► Parte-hartzea ► Gizarteratzen eta laneratzen laguntzea  
► Irteera ► Jarraipena**

Prozesu horiek osatutako ibilbideak erantzuna eman nahi die legezko eta arauzko esparruan finkaturiko helburuei. Prozesuok garatzeko hainbat jarduera eta zerbitzu jartzen dira abian. Horien artean, honako hauek nabarmen daitezke:

Diagnostikoa, hezkuntza-plan indibiduala, orientazio integrala eta eremu guztietako tramitazioa, normalizatorako laguntza ekonomiko eta sozialen tramitazioa, prebentziorako laguntza psikologikoa, suspertze emozionala, seme-alabak zaintzea, autonomia eta autoafirmazioa, erabakiak hartzea eta gaitasun pertsonalak eta sozialak garatzea.

**32. taula. Harrera-baliabideetako erabiltzaileentzako zerbitzuak, galdesortei emandako erantzunen arabera**

|     | Harrera eta lehen laguntza psikosoziala | Osasun-zentroetara, polizia-etxera eta epaitegira laguntzea | Baliabideak eskuratzeko orientazioa | Enplegurako orientazioa | Etxebizitza bilatzeko orientazioa eta aholkularitza | Laguntza eta esku-hartze psikologiko / terapeutikoa | Gizarte-hezkuntzako eta gizarteratzeko esku-hartzea | Autolaguntza-taldeak |
|-----|---|---|-------------------------------------|-------------------------|---|---|---|----------------------|
| Bai | <b>% 87,5</b>                           | <b>% 83,3</b>   | <b>% 100,0</b>                      | <b>% 91,7</b>           | <b>% 91,7</b>                                       | <b>% 83,3</b>                                       | <b>% 91,7</b>                                       | <b>% 25,0</b>        |
| Ez  | <b>% 12,5</b>                           | <b>% 16,7</b>   |                                     | <b>% 8,3</b>            | <b>% 8,3</b>  | <b>% 16,7</b>                                       | <b>% 8,3</b>  | <b>% 75,0</b>        |

Erabiltzaileen bizipen eta iritzietatik ateratako informazioak funtsezkoak dira atal honetan, baita oinarrizko elkarten ordezkarien eta zerbitzuetako kudeatzaile eta langileen iritzia ere. Izan ere, prozesuari buruzko datu kuantitatiboak emaitzei eskainitako hurrengo kapituluan azalduko ditugu.

## IV.2. GARAPENA, OZTOPOAK ETA NEURRIAK

### Sarrera

Hiru baliabide motak erabil ditzaketen emakumeen profila bat dator baliabideetan sartzeko eskakizunekin, 148/2007 Dekretuaren arabera. Honako hauek dira eskakizunok:

- ***Adin nagusiko emakumeak edo adin txikiko emantzipatuak, eta haien mendeko pertsonak***, direla seme-alabak, adin txikikoak izan ala ez, direla mendeko pertsona helduak. Emakume horiek, tratu txarrak jasateagatik, ohiko bizilekua utzi dute eta babes eta behin-behineko ostatuaren premia dute. Ez dute beste etxebizitzarik (berehala erabiltzeko) eta EAEko edo beste autonomia-erkidego bateko erroldan izena emanda daude.

Hala ere, atzerriko emakumeak ere onartzen dituzte beti, Espainian legez bizitzea eskatu gabe. Ildo horretan, erakunde batzuek emakumea udalerrri edo mankomunitate horretan bizitzea eskatzen badute ere (eta hori erroldatze-egiaztagiriaren bidez edo bestelako modu informalararen bidez egiaztatu behar da, abenduaren 5eko 12/2008 Legea, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa, indarrean jarri zenetik) eskakizun horri muzin egin behar diote larrialdiko zerbitzuetan, eta epe malguak onartu behar dira beste bi baliabide motetan. Hala, Euskal Autonomia Erkidegoan eta Espainiako beste leku batzuetan bizi diren emakumeak onartzen dituzte kasu guztietan, nahiz eta azken kasu horretan ordain ekonomikorako edo elkarrekikotasunerako mekanismorik ez izan.

148/2007 Dekretuak, xedapen iragankorraren bidez eta salbuespenez, etxeko tratu txarra ez den bestelako genero-indarkeriaren biktimetzat ere harrera-zerbitzuak erabiltzeko aukera onartzen die administrazioei, egoera horietarako arau-hutsuneak irauten duen bitartean, hau da, egoera horiek guztiak lege-esparru arautzailean zehatzmehatz jasota geratu arte; hala ere, horrelako kasurik ez da azaldu ikerketa honetan.

Elkarrizketatutako langile eta kudeatzaileen ustez, harrera-baliabideetan sartzeko ez da zailtasunik izaten, bai Ertzaintzak eta bai oinarrizko gizarte-zerbitzuek prozedurak oso argi dituztelako eta haien artean ondo koordinatuta daudelako.

- Inoiz ez zaio emakumeari salaketarik eskatzen, baina salaketarik ezean, emakumea Aldunditik bideratuta etortzeko eskatzen dute udal batzuek. Babes-agindurik ere ez zaio inori eskatzen.

- Indarkeria-kasuen biktimak atzerritar emakumeak dira gero eta hein handiagoan. Elkarrizketatuen arabera, horren arrazoa izan liteke emakume horiek gizarte-zerbitzuetara gehiago jotzea, haien egoera ekonomikoagatik edo hemengo emakumeek baino sare gutxiago dituztelako. Orobat esan dutenez, emakume horien sorterrietan matxismoa eta tratu txarrekiko tolerantzia handiagoak daude.
- Larrialdiko zerbitzuetara iristen direnean, emakumeak Poliziarekin, Guardia Zibilarekin edo Ertzaintzarekin azaldu behar dute, hau da, ezin dira zuzenean aurkeztu zerbitzuan. Baliabideko pertsonalaren iritzian, eskakizun horrek bermatzen du emakume horiek genero-indarkeriaren edo etxeko tratu txarren benetako biktima direla.
- Harrera-zentro edo etxebizitza gehienetan sartzten direnean, emakumeek **barne-araudia** irakurri eta sinatu behar dute. Hala ere, zenbait kasutan, gizarte-zerbitzuen eta erabiltzailearen arteko kontratua sinatzen dute, etxebizitza erabiltzeko baldintzak eta alde bien betebeharrak jasotzen dituen.

Baliabideetan sartzeko **eskaerak ukatu** diren kasuak oso gutxi izan dira. Elkarrizketatuek horretarako adierazitako arrazoiak honako hauek dira: emakumea ez zela genero-indarkeriaren benetako biktima; emakumea biktima bazen ere, aspalditik zegoen erasotzailearengandik bananduta eta, une horretan, bestelako arazoak zituelako eskatzen zuen laguntza, hau da, etxebizitzari, osasun mentalari edo toxikomaniaren bati lotutako arazoengatik. Bestalde, noizbait gertatu da biktimak prostituzioan ziharduelako susmoak zirela eta ukatu zaiola baliabidean sartzea, ez baitute egokitzat hartu etxebizitza horretan beste emakume batzuekin izatea. Hori dela eta, hezkuntza-programan parte hartzen zuen bitartean, ostatu batean sartu zen emakume hura hasieran, eta gero haren profilerak egokitutako baliabide espezializatu batera bideratu zuten.

Batzuetan, baliabidea erabili duten zenbait emakumeri berriz ere sartzeko ukatu izan zaie, honako arrazoi hauengatik: baliabidea utzi eta gero erasotzaileari baliabidea non dagoen esateagatik; emakumeak bere historia pertsonalari buruzko argibiderik eman nahi ez izateagatik; gizarte-zerbitzuekin harremanik ez izateko eskatzeagatik; edo zerbitzu espezializatuetan tratamendurik hartu nahi ez izateagatik, adibidez droga-mendekotasunaren aurka.

Gehienetan, sartzeko ukatu zaien kasuetan, ordezko irtenbidea bilatu izan dira, esaterako droga-mendekotasunak jotako emakumeentzako zentro edo ospitaletan sartzeko, eta horretan hezitzaileen laguntza hartzea. Beste aukera bat emakumea udal-aterpetxetara bideratzea izan da. Horietan, adin txikikoak dituzten familientzako leku egokiak dituzte, segurtasun handiagoko guneetan.



Elkarrizketatutako langile batzuen erantzunen arabera, badira baliabideetara **jotzen ez duten edo haietatik kanpo geratzen diren emakume-profilak, genero-indarkeriaren biktima izan arren**. Profil horietako bat osatzen duten emakumeek ez dute baliabide horien berri; beste profil bat paperik ez duten emakume atzerritarrek osatua da: ingurutik jasotako informazioak baldintzatuta, laguntza bilatuz gero edo erasotzailea salatuz gero herrialdetik kanporatuko ote duten beldur dira. Bestalde, maila sozioekonomiko ertaineko emakumeek noiz edo noiz soilik jotzen dute harrera-zerbitzuetara; normalean, ordezeko ostatuak bilatzen dituzte eta, behar izanez gero, beste lurralde batzuetara joaten dira.

Beste emakume batzuk lotsagatik edo errudun sentitzen direlako ez dira joaten zerbitzuetara; edo, bestela, egoera jasatea hobesten dute, seme-alabak emantzipatu eta gero erasotzailea behin betiko utzi arte.

Noizean behin zaila izaten da egoeraren eragilea genero-indarkeria edo *"harreman-indarkeria"* ote den; azken harreman horietan, indarkeria badago ere, emakumea ez dago gizonaren mende. Hori bereiztea garrantzi handikoa da, genero-indarkeriarik ezean, bestelako esku-hartzeak erabili behar direlako. Hala, adibidez, *"babes-aginduek ez dute inolako zentzurik kasu horietan"*.

Era berean, indarkeria jasan duten emakumeentzako harrera-baliabideen eskusibotasunari eustea zaila izaten da batzuetan; izan ere, udalerrietan premia asko daude eta *"malguak izan eta erabilera anitzeko zerbitzuak eskaini behar dituzte"* beste pertsona batzuen behar partikularrak betetzeko, *"oso errealitate desberdinei erantzuna eman behar dietelako"*.

Beste gai korapilatsu hau sortu da, saturazio-maila handia duen harrera-baliabide bateko langile bati egindako elkarrizketa pertsonalean: gizarte-zerbitzuek azaltzen zaizkien kasu guzti-guztiak onartu behar ote dituzten. Izan ere, kasu batzuk oso zailak direnez, emakumearen bazterketa-egoeragatik edo bestelako arazoengatik, baliabidea guztiz saturatuta gera daiteke, kasu horiek arreta handiagoa eskatzen baitute eta normalizazioa eta irteera-prozesuak ohikoak baino motelagoak eta zailagoak baitira.

Gai horretan, III. kapituluari esan dugun bezala, agerian geratu da ahultasun handiagoak dituzten taldeekiko kezka.

Horrez gain, baliabideetatik beste iruzkin hau azaldu dute: *"informazio gehiago behar da, urrunago eta hobeto iritsiko dena"*. Izan ere, emakume asko iristen omen dira zentzora esanez ez zekitelako zer egin, nora joan eta arazo ekonomikoak nola konpondu, ezta salaketa aurkeztean edo babes-agindua eskatzean irekitako prozesua zertan datzan ere.

Sarreraren inguruko beharren ildotik, egonaldi ertaineko baliabide gehiago behar direla azpimarratu dute.

## Ostatua eta oinarrizko beharrak eta segurtasuna betetzea

Etxebizitza batean familia bat baino gehiago bizi direnean **elkarbizitzaren** inguruan sortu ohi diren arazoez gain, berehalako harrera-zerbitzuen eta harrera-zentroen kasuan, badira beste zailtasun batzuk emakumeek elkarrekin bizi behar dutenean, *"persona desberdinak direlako eta ohitura desberdinak dituztelako, baita kultura desberdinak ere"*. Elkarrizketatutako emakume erabiltzaile batzuek aitortu dutenez, zenbaitetan oso pertsona problematikoekin bizi behar izaten dute. Hala ere, beste elkarrizketatu batzuen aburuz, haien egoera berean dauden beste emakume batzuk ezagutzea eta ulertzen dituztela jakitea laguntza handienetako bat izan zen Gainera, etxebizitzan haurrak egoteak giroa alaitu eta nolabaiteko normaltasunaren sentrazioa ematen du.

Erabiltzaileen **seme-alaben** beharrak asetzea ere funtsezkoa dela nabarmendu dute elkarrizketatuek. Erabiltzaileek kasu guztietan adierazi dutenez, seme-alabak, direla adin txikikoak edo adin nagusikoak, beren euskarri nagusiak eta, kasu askotan, *"aurrera jarraitzeko motibazio bakarra"* dira. Erabiltzaileek azaldutako esperientzien arabera, 18 eta 25 urte bitarteko seme-alabak dituzten amentzat, haiek dira kezka nagusia, seme-alabei laguntzeko eta haien behar ekonomikoak betetzeko gaitasun mugatua dutelako. Kontuan izan behar dugu, kasu gehienetan, neska-mutil horiek oraindik ikasten ari direla edo oso lan-egoera hauskorrean daudela, eta aitarekin harreman txarra dutela. Bi kasutan, 18 urtetik gorako seme-alabak beraiekin harrera-etxebizitzara joateko baimena lortu zuten emakumeek, etxebizitzan beste familia bat bizi ez zen bitartean, behintzat.

Baliabideak ez daude **adin txikikoentzat** egokituta eta, ildo horretan, egoera zailak daude, hala nola ezarritako ordutegien zurruntasuna, janari-anoa mugatuak eta logeletan elikagaiak edukitzeko debekua. Adierazitako beste zailtasun bat geletan giltzarik ez egotea da. Hori dela eta, *"erne egon behar dute etengabe umeak beste emakumeen geletan sar ez daitezen"*.

Harrera-baliabideetan bete daitezkeen adin txikikoen beharren artean, laguntza psikologikoa, jolaserako jarduerak eta guneak azpimarratu dituzte.

Etxebizitzan erabiltzaileen hitzetan, *"oso eroso da, alokatutako etxebizitza bezalakoa baita"*. Hala, elkarrizketatu guztietatik batek ere ez zuen etxebizitza beste familia batekin luzaroan partekatu behar; egun batzuetan soilik.

Emakumeak harrera-baliabideetara nola **egokitu** ziren galdetuta, hasiera batean gehienek erantzun dute ez zutela egokitzeko zailtasun handirik izan. Hala ere,

zentroetako pertsonalaren iritzia kritikoagoa da, batik bat baliabideko araudia betetzeko zailtasunei dagokienez. Erabiltzaile askorentzat, harrera-zentroak oso egituratuak dira: jarraibideak, otorduetarako eta sukaldea erabiltzeko ordutegi finkoak, sarrerak eta irteerak jakinarazteko beharra, guztion artean bete beharreko zereginak... batzuetan gehiegizko kontrola edo murrizketa hauteman lezakete hain egoera zaila bizi duten emakumeek.

Bestalde, harrera-etxebizitzetan, instalazioak ez dira behar bezala zaintzen beti. Hori dela eta, *“zenbait kasutan egoteko baldintzak malgutu behar izan dituzte, emakumeren bat kanporatu eta kale gorrian utzi behar ez izateko”*. Arazo hori arrazoitzeko diotenez, emakume askorentzat zaila da araudira egokitzea, beren estresagatik eta nahaste psikologikoagatik, batez ere beste emakume batzuekin edo hezitzaileekin egoteko beharrari dagokionez eta baliabidean bisitak hartzeko debekuari dagokionez.

Egokitzeko zailtasunik handienak ahultasun gehiago dituzten emakumeen artean izaten dira.

Hala, emakume batzuentzat arauak eta ordutegiak egotea egokitzeko arazo berezia ez den bitartean, beste batzuentzat murriztailea da, batez ere arauen malgutasunik eza: *“adibidez, argiak itzaltzeko eta oheratzeko ordutegiak betetzea; gaeuz, haurrak lotan daudenean, une egokia da emakumeek elkarrekin hitz egiteko, arropa litzatzeko edo telebista ikusteko; baina emakumeak haurrak balira bezala tratatzen dituzte”*. Batzuetan, emakumeei haurrak hezteko ohiturak zuzendu nahi izan dizkietenean, ikaratu egi dira, Aldundiak haurren zaintza kenduko ote dien beldur baitziren; izan ere, zentroan halakorik gertatu izan da lehenago.

Antzeko beste iritzi batzuk eman dituzte zentroetako arau zorrotzegiei buruz, askatasunik ezari buruz edo zentrotik kanpoko jardueretan parte hartzeko oztopoei buruz (Internet ikastaroak, jardunaldiak...): *“etxean geratu behar nuen lasai-lasai, ezer egin gabe”*.

Beste erabiltzaile batzuek autonomia-maila handia lortzen dute harrera-zentroetan. Horietan, arauak eta ordutegiak izan arren, egunean zehar hainbat jarduera betetzeko autonomia zuten, eta hala erabakiz gero, inork ere ez zien laguntzen.

Etxebizitzan dagoen intimitatea ere ontzat hartu dute. *“oso kontrolatuta bizi izan naiz beti eta, hasieran, zainduko nindutela uste nuen, baina ez zen horrela izan”*. Izan ere, etxebizitzako instalazioak eta altzariak zaintzea eta, anonimotasuna bermatzeko, bisitarik ez hartzea dira arau bakarrak.

## ▪ **Segurtasuna**

Emakumeak erasotzailearen aurkako salaketa aurkezten ez duen kasuetan, gizarte-langileek esku hartu, informatu eta salatu edo **salaketa sustatzen dute**. Gizarte-zerbitzuek, salaketa aurkezterakoan, emakumearen nahia eta egoera partikularra aintzat hartzen badute ere, emakumearen bizitza arriskuan egon litekeela susmatuz gero, salaketa aurkezten dute beti.

Segurtasunari dagokionez, oro har, emakumeak seguru sentitzen dira harrera-etxebizitzan edo -zentroan. Segurtasun-sentsazioaren arrazoia, zenbait kasutan, leku berezia eta anonimoa izatea da, era horretan bikotekide ohiak emakumea aurkitzerik ez duelako. Emakume batzuek adierazi dute seguru sentitu direla harrera-baliabidea kokatuta dagoen herrian ere, besteak beste, herritarren diskrezioagatik. Nolanahi ere, haietako askok Ertzaintzarekin zuzenean harremanetan jartzeko Bortxa telefonoa dute, segurtasun handiagoa izateko.

Ildo horretan, baliabide batzuen kokapenak gatazka eragin lezake zentroaren irisgarritasunaren eta segurtasun-gabeziaren artean. Autobus-geralekuaren aurrean kokatutako zentro baten kasua azaldu zen elkarrizketetan. Hiriko garraio-linea asko igarotzen ziren hortik eta, hori dela eta, bikotekide ohiek edo haien ezagunek autobusetatik ikusiko ote zituzten beldur ziren zentroan bizi ziren emakume asko. Erasotzaileak ijitoak direnean, arazo hori are handiagoa da.

Etxebizitzetan anonimotasuna gordetzeko, gizarte-larrialdietarako hainbat baliabide dituzten udal batzuek, noizean behin, aldatu egiten dute etxebizitzaren funtzioa eta, ondorioz, baita haien erabiltzaileak ere. Horrela, inork ez daki etxebizitza jakin batean indarkeria jasan duten emakumeak bizi direla. Beste udal batek emakumeak hartzeko etxebizitza urte kopuru baterako alokatzea proposatu du; urte kopuru hori igarota, beste etxebizitza bat alokatuko luke, eta horrela aurrerantzean.

Emakume batzuentzat zailtasun berezia da seme-alaba helduen edo beste senitarteko edo lagun baten bisita hartzerik ez izatea, oso bakarrik sentitzen direlako. Hala ere, etxebizitzaren anonimotasuna gordetzeko beharra ondo ulertzen dute, bai beren segurtasunagatik baita ondorengo egoiliarrenagatik ere.

Emakume guztiek adierazi dutenez, tramite pertsonalen bat egiteko zerbitzu edo erakunde batera joan behar izan dutenean, osasun-zentrora, ikastetxera edo epaitegira, nahikoa izan dute helbide gisa gizarte-zerbitzuen helbidea emanda, jakinarazpen ofizialei begira.

Unean uneko segurtasun-arazoen berri eman dute, ordea, hala nola ikastetxeetako erregistro-irizpideekin edo Interneteko bilatzaileetan edo beste argitalpen batzuetan eskura daitezkeen agiri instituzionaletan jasotako izenekin. Halakorik gertatu zaio elkarrizketaturen bati eta, kasu horretan, Aldundiko zerbitzu juridikoek eta Datuen Babeserako Agentziak konpondu zuten arazoa, emakume horiek eskubide espezifikoak dituztelako eta eskubideok betearazteko bideak daudelako.

Dagokion epaileak finkatutako bisita-erregimena betetzera behartuta dago emakumea. Betebehar horrek egoera zailak eragin ditzake, emakume eta adin txikikoen segurtasunari, lasaitasunari eta egonkortasun emozionalari dagokienez, batez ere harrera-prozesuaren hasieran. Gizarte-zerbitzuetako langileek argitu dutenez, kasu horietan, aitak familia-elkarguneetan bisitatzen ditu bere seme-alabak. Bisita horiek zainduta egoten dira gehienetan, hau da, elkarguneko langileen aurrean egiten dira. Beste kasu batzuetan, emakumeak bisitak egitera udalerrri batetik bestera joan behar duenean, Ertzaintzak edo Udaltzaingoak amari eta bere seme-alabei laguntzen die elkargunera, udalerrri batzuetan ez baita horrelakorik egoten. Harrera-baliabideetan, adin txikikoak bisitatzeko erregimena arriskugarria izan daiteke, zentro edo etxebizitzaren isilpeko izaera eta, beraz, emakumeen segurtasuna bermatzeari begira. Hala ere, lehentasuna ematen zaio hurraren ongizateari eta aitarekin egoteko duen eskubideari.

Baliabideetako langileen esanetan, anonimotasunari eustea bereziki zaila izaten da emakume askorentzat, haien pertsona maitatuengandik isolatuta sentitzen direlako, eta guztiek ez dute ulertzen beraiek babesteko neurria dela. Hala, zenbait udaletan, kasu bakoitza aztertu eta gero, etxebizitzetan senitartekoen eta bestelako pertsonen bisitak hartzeko baimena ematen dute, emakumeentzat oso une zailak direla eta inguruko beste pertsona batzuen laguntza eta zaintza onuragarriak izan daitezkeela ulerturik. Beste batzuetan, berriz, ez dute onartzen beste pertsona batzuk baliabidean sartzea, emakumeek etxebizitzaren isilpeko izaerari zorrotz eutsi behar diotelako, eta, hala egin ezean, kanpora bidal ditzakete. Isolamenduari aurre egiteko, harrera-baliabideetatik kanpo bizitza egitea eta haien harreman eta jarduerekin jarraitzea sustatzen dute, baina ohiturak eta lekuak aldatuta.

#### ▪ **Egonaldia**

Egonaldiak luzeagoak edo laburragoak izan daitezke, baliabide motaren arabera eta udalerrian egonaldi ertaineko eta luzeko baliabideak dauden kontuan hartuta. Elkarrizketatu askok aditzera eman dutenez, epe mugatuak badaude ere, epe horiek malguak izaten dira normalean eta luzapenak ere onartzen dira. Horrela, erabiltzaileak zentroan egon daitezke beren egoera psikosoziala normaltzeko prozesua osatu arte eta, ahal izanez gero, epaiketa-prozesua bukatu arte. Askotan, harrera-epeak luzatu eta

ikastaldira egokitzen dira, adin txikikoek ikasturtearen erdian ikastetxez aldatu behar ez izateko.

## Suspertze integrala

Funtsezko prozesua da eta baliabideen hainbat helbururi erantzuten die. Elkarrizketetan zerbitzu multzo horren inguruko zailtasunik ohikoenak azaleratu dira, zerbitzuen artean bereizketa handirik egin gabe. Agian, erabili ohi den esku-hartzea indibiduala eta integrala delako, eta horretan prozesuko osagai guztien arteko elkarreragin handia dagoelako.

### Larrialdiak

Larrialdiko egoera eta baliabideen helburua biktimaren suspertze integrala ez bada ere, atal honetan sartu dugu, prozesuaren hasierako esku-hartzea delako. Ondoren, biktima egonaldi ertaineko eta luzeko baliabideetara bideratzen denean jarraitzen du aurrera prozesuak.

Salaketa egiteko edo Ertzaintzak esku hartzeko unean, emakumeei eskainitako laguntza azkartu egin beharko litzatekeela adierazi dute baliabideetako langileek. Izan ere, *“24 ordu ere igaro ditzakete”* salaketa eta azterketa medikuak egiteko, *“atseden hartu gabe eta behar bezala jan gabe, eta batzuetan, denbora hori guztia euren seme-alabekin pasatzen dute”*. Epaiketa azkarrek ere oso jardunaldi luzeak eta nekagarriak eragiten dituzte epaitegietan.

Larrialdiko zerbitzu batzuetatik azpimarratu dutenez, salaketa jarri edo babes-agindua eskatu aurretik, emakumeei ematen zaien informazioak ohi baino argiagoa izan behar du, eta errepikatu ere egin behar zaie, emakumeek askotan ez dutelako informazioa ulertzen eta gogoratzen eta prozedurak gainditu egin ditzakeelako. Ondorioz, bertan behera utz dezakete. Halaber, epaiketetan erabilitako hizkuntza eta egindako galderak oso zailak izaten dira emakumeentzat, batez ere baietz edo ezetz erantzuteko galderak badira. Egoera hori are zailagoa da emakumeak atzerritarrak badira.

Berehalako arreta-zerbitzuko langileen ikuspegitik, larrialdiko zerbitzuen lana hasierako egunetan emakume erabiltzaileak zaindu, *“ahalik eta arazo gehien konpondu”*, eta dauden egoera ulertaraztea da.

### Egonaldi ertaineko edo luzeko harrera

#### ▪ **Laguntza, sostengua eta suspertze emozionala**

Hasierako arreta berehala ematen da, baina, arduradun eta teknikarien hitzetan, gehiegizko lana eta agenda beteak direla eta, lehenengo hitzorduan izan ezik, harrera-etxebizitzetan dauden emakumeenganako arreta ez da behar bezain zorrotza izaten.

Harrera-etxebizitzetan, gizarte-zerbitzuetako langileek laguntzen diete emakume erabiltzaileei, gizarte-zerbitzuen gainerako erabiltzaileei artatzeaz gain. Lan-gainkarga hori arintzeko, batzuetan, erabiltzaileen hezkuntza- eta laguntza-programa eta mantentze fisikoko programa kanpoan kontratatzen dira.

Normalean, emakumeak ados egonez gero, haiekin joaten dira epaitegiko eta osasun-zentroko tramiteak egitera, baita euren mendeko adin txikikoak beste ikastetxe batera aldatzeko gestioak egitera ere. Elkarrizketatuen iritziz, emakumeei laguntzea garrantzi handiko zerbitzua da, tramiteak azkar egingo direla eta erabiltzaileek ahalik eta oztopo gutxien izango dituela bermatzeko. Horrez gain, funtsezkoa da emakumeen konfidentzialtasuna babestu eta haien segurtasuna bermatzeko. Izan ere, emakumeak izapide horiek guztiak betetzera bakarrik joango balira, zailtasun handiagoak izango lituzkete beren nortasuna isilpean gorde eta biktima-izaera babesteko.

Harrera-baliabide batzuetan, emakume erabiltzailearen egoeraren arabera lagunduko diote edo ez tramite horietara. Hizkuntza-oztopoak egotea, adierazteko gaitasuna izatea eta segurtasuna bermatzea ere aintzat hartu beharreko faktoreak dira erabaki hori hartzeko. Zenbaitetan, emakumeek zeregin batzuk beren kabuz egitea komenigarritzat jotzen da, haien autonomia eta independentzia hobetzeko. Hala ere, kasu horietan ere, erabiltzaileak izapideren bat egitera berarekin joateko eskatzen badu, berarekin joatea da ohikoa, eta, batzuetan, baita harrera-baliabidea utzi eta gero ere.

Beste udalerrri batzuetara joan behar dutenean ere, hara bizitzera doazelako edo hango leku harrera-baliabideetara bideratu dituztelako, lagundu egiten zaie. Zeregin horiek hezitzaileen edo Ertzaintzaren esku geratzen dira.

Elkarrizketen arabera, ohikoa da emakumeari laguntzea epaiketa azkarrera, bere gauzak hartzera, prestakuntza-ikastaroetara, laneratzeko erakundeetara, laguntza psikologikora, elkarguneetara, Aldundiko Adin Txikikoen Zerbitzuarekin bilerak egitera eta hainbat gizarte-zerbitzutara, baita haurdunaldian eta erditzean ere. Haren familia-unitateko adin txikikoei ere lagundu egiten zaie.

Baliabideetako langileen esanetan, ongi betetzen dira emakumeentzako laguntza eta suspertze emozionaleko lanak, adin txikikoak artatzekoak eta segurtasuna eta larrialdiko

laguntza bermatzekoak. Genero-indarkeria jasan duten emakumeen beharrak arrakastaz betetzen dira, hezkuntza-programa integrala eskaintzen zaielako. Hala ere, bestelako arazoekin zerikusia duten beharrak betetzea zailagoa da.

Ontzat dute emakume-elkartek egindako lana, baita emakume atzerritarren elkartek egindakoa ere. Elkarte horiek emakumeei eskaini diezaieketen laguntza ezin dute erakundeek edo psikologoak bere bulegotik eskaini, hala nola eguneroko edo aisialdiko jarduerak egiten laguntzea.

Ildo horretan, elkarrizketatutako erabiltzaileek onartzen dute elkarte horiek funtsezko eginkizuna betetzen dutela eta emakumeei aholkularitza eta laguntza handia ematen dietela, bai tramiteak burutzeko orientabidea ematerakoan, bai dauden gizarte-baliabideei buruzko informazioa jasotzerakoan eta harrera-baliabide batean sartzeko eskatzerakoan ere.

Bestalde, kontuan izan behar dugu emakume askok normalean eskainitakoa baino esku-hartze luzeagoa eta trinkoagoa behar dutela, oso egoera zail edo ahulean daudelako, dela euren ardurapeko adin txikikoak dituztelako, dela *“lan egiten ez duten pertsonak direlako”*.

Azpitarratutako beste gai bat gizonekin lan gehiago egiteko beharra da, bai genero-indarkeria aurreikusteko, bai erasotzailearekin esku hartzeko, babes-agindua dagoenean eta gizonak etxea utzi behar duenean. Une hori *“berarekin lan egiteko aukera egokia izan daiteke”*.

Erabiltzailearen ardurapeko haurrei dagokienez, *“udal-hurtzaindegietan lekua izan dute beti”*. Hala ere, hurtzaindegi gehiago egotea beharrezkoa dela adierazi dute. Udal-estalduraren arabera, iritziak oso bestelakoak dira. Elkarrizketatu batzuen esanetan, haur txikiak dituzten emakumeen kasuan, hurtzaindegiak ere ez dira irtenbiderik egokiena lanarekin bateratzeko, umeak gaixorik daudenean etxean egon behar dutelako.

Elkarrizketatutako langile eta kudeatzaileek argi utzi dute egokiena emakume erabiltzaileek beren seme-alabez arduratzea dela, eta, ezohiko egoeretan soilik, zentroan dauden beste emakume batzuek edo zerbitzuko langileek adin txikikoak zaintzen laguntzen dietela. Hala ere, kasu batzuetan, laguntza hori irtenbide praktikoa izaten da, eta ez arrazoi sakonen ondorioa.

Emakumeei adin txikikoak zaintzen laguntzeko xedez (harrera-baliabidean dauden bitartean eta ondoren), emakumeekin lan egiten duten profesional-taldean zaindariak sartzeko ahaleginak egiten ari dira kasu batzuetan. Landa-guneetan ere, etxeke zaindaritza-zerbitzuren bat kontratatuzko aukera jarri dute mahai gainean.



Erantzun guztien arabera, *“erakundeek ezin dituzte bete emakumeek gizarte-sarearen eta familia-loturen aldetik dituzten beharrak, ezta alderdi afektiboa ere”*. Izan ere, emakume horiek *“isolatuta egon dira, inork ez daki noiztik”*, eta, horregatik, haietako askok sekulako bakardade-sentimendua jasaten dute. Ildo horretan, erakundeak *“oinarrizkoa soilik betetzen du”*.

Suspertze integralerako esku-hartzeen bidez oso zaila da emakumeen sinesmenak, mendekotasun emozionala eta, aukera eta gaitasunen aldetik, beren buruaz duten pertzepzioa aldatzea.

Arreta psikologikoari dagokionez, emakumeek oso balorazio positiboa egiten dute gizarte-zerbitzuen bidez laguntzen dieten psikologoengandik jasotako asistentziaren kalitatea. Ildo horretan, beste eremu batzuetako psikologoek, adibidez, osasun-sistemakoek, eskainitako laguntza ere funtsezkoa izan daiteke suspertzeko bidean.

Hezitzaileen zeregina ere garrantzi handikotzat hartzen da prozesuan, bai berehalako harrera-zerbitzuetan, bai harrera-zentroetan eta, bereziki, harrera-etxebizitzetan dauden emakumeei laguntzeko.

Oro har, hezitzaileek tramiteak eta gestioak egiteko emandako laguntza eta prozesu osoan eskainitako tratu hurbila eta afektiboa azpimarratu dute emakume erabiltzaileek. Larrialdiko harrera-zentro bati buruz ari zela, emakume batek honako hau adierazi zuen: *“inoiz ez naiz bakarrik sentitu zentroan”*. Harrera-zentroan bizi izandako emakume gatazkatsuen aurrean, hezitzaileek erakutsitako profesionaltasuna, *“egonarria eta zuzentasuna”* ere azpimarratu dituzte.

Hezitzaileen esku-hartzeari dagokionez, jasotako esperientzia txar bakarra hau da: hezitzaileak oso gazteak izan arren, emakume erabiltzaileek adin txikiko haurrak hezteko dituzten ohiturak zuzentzeko ardura bere gain hartzen omen dute batzuek, hau da, *“ama onak izaten irakatsi nahi diete”*. Jarrera hori desegokia dela diote, gehienetan emakume horiei *“haien bikotekide ohiek dagoeneko leporatu baitizkiete ama bezala egindako akatsak”*.

Gizarte-langileek emandako laguntza integralaz eta indibidualaz, emakumeek onartzen dute haiengandik jasotako sostengua oso onuragarri izan zaiela, bai informazioaren eta aholkularitzaren aldetik, bai tratuaren eta, oro har, erakutsitako inplikazioaren ikuspegitik ere. Jasotako *“laguntza emozionala, psikologikoa, ekonomikoa, ostatukoa... oso beharrezkoa”* dela azpimarratu dute.

Harrera-zentroko abokatuak suspertze-prozesuan parte hartu duen kasu bakarrean, funtsezko laguntza eman duela ere aipatu da.

## ▪ Baliabidetik kanpoko prozedurak eta zirkunstantziak

Emakumeek, baliabidean hartuta dauden bitartean, erasotzaileekin duten harremanari eustea da haiekin lan egitearen zailtasun nagusietako bat. Oso egoera zaila da hori, haien eta gainerako emakumeen segurtasunerako eta, gainera, haien lan pertsonala eta normaltzeko prozesua eragozten duelako. Izan ere, udalean, harreman horri eustea etxebizitzatik edo zentrotik kanporatzeko nahikoa arrazoa da.

Bestalde, epaiketa-prozesuek (normalean oso motelak izaten dira) eragindako zailtasunek ere eragina dute esku-hartzean, *"inoiz amaitzen ez diren prozesuak diruditelako eta emakumeen prozesu pertsonalerako oztopo bihurtzen direlako"*.

Orobat, dirulaguntzekin zerikusia duten alderdi batzuk ere eragozpen izaten dira, Oinarrizko Errenta onartzeko moteltasuna eta hartutako emakumeentzat erroldatze-epe laburrak, kasurako. Emakumeek oso erabilgarritzat eta garrantzitsutzat jo dituzte ematen zaizkien dirulaguntzak beren egoera suspertzeko eta bizitza normaltzeko prozesuan. Hala ere, harrera-etxebizitza utzi eta alokairuko etxebizitza bilatzeko unea iristen denean, dirulaguntzak txikiegiak direla ohartarazi dute.

Elkarrizketatuen arabera, komenigarri izan liteke emakumeek jolas-jarduerak betetzea, esaterako zinema, kiroldegiak, tailerrak eta antzeko bestelako espazioak. Gaur egun, jarduera horiek oso murrizak dira emakumeentzat eta, haien ustez, udalek lehentasuna eta prezio bereziak ezar litzake horrelakoetan emakume biktimentzat.

Atzerriko emakume askok ez dute euren egoera legala erregulatuta Espainian, eta hori funtsezkoa da emakume horiek laneratzeko eta independentzia ekonomikoa izateko.

Bestalde, emakume askok ez dute familia-laguntzarik edo gizarte-sarerik, eta gabezia hori esku-hartzearen zailtasuna areagotzen duen faktore erabakigarria da. Batzuetan, jatorrizko familiekin dituzten harremanak oso andeatuta daude. Hala ere, harreman horiek hobetzea da esku-hartzearen helburuetako bat.

## Parte-hartzea

Emakumeen parte-hartzea nahitaezko eta oinarrizko prozesua da haiek pertsona bezala eta talde bezala ahalduntzeko. Parte-hartze hori genero-politika guztien printzipio gidaria, helburua eta ardatza da maila guztietan: Europan, Estatuan, Autonomia Erkidegoan eta udalerrian, baina gizarte-zerbitzu eta harrera-baliabideei buruzko araudi espezifikoan ere. Erabiltzaileek baliabideetan parte hartzeko bide nagusia, gaur egun, kexak, iradokizunak eta eskabideak egiteko aukera da. Baliabide gehienetan egiten da hori, era informalean, III. kapituluko "Plangintza" atalean jasotzen den bezala. Oro har, erabiltzaileek aurkeztutako kexak eta eskaerak bete egiten dira, malgutasun batekin, zentzuzkoak diren

neurrian eta segurtasuna arriskuan jartzen ez duten bitartean. *“Eskaerak ez dira asko eta zuhurrak izaten dira, eta egiten direnetan, bete egiten dira”.*

Adibide gisa, emakumeek emandako informazioaren ondorioz, berehalako harrera zentro baten kokapena aldatu, haurrentzako materialak eta guneak sortu, zentro bateko instalazioak hobetu eta otorduetan aldaketak onartu egin ziren. Beste baliabide batzuetan, haur txikien beharrak asetzeko eskaerak ontzat eman dituzte, esaterako altzariak egokitzea, haurren segurtasunari lotutako egokitzapenak egitea eta hainbat material eskuratzea.

**33. taula. Erabiltzaileen iritziak eta/edo balorazioak jasotzeko sistema duten harrera-baliabideak**

|            | <i>Erabiltzaileek baliabideei buruzko iritziak edo balorazioak emateko sistemak dituzte</i> | <i>Emakumeek baliabideei buruzko beharrak edo iradokizunak egiten dituzte modu informalean</i> |
|------------|---|--|
| <i>Bai</i> | <b>23,5</b>   | <b>41,2</b>  |
| <i>Ez</i>  | <b>76,5</b>   | <b>58,8</b>  |

**Gizarteratzea, laneratzea eta irtetea**

*Larrialdia*

Emakumeek larrialdiko zerbitzua uzten dutenean, epaiketa azkarra, gizarte-langileen lehen balorazioa eta ospitalean azterketa medikoa eginda, babes-agindua emanda, doako justizia tramitatuta, gizarteratzeko errenta onartuta eta oinarritzko errenta jasotzeko tramitazioa hasita egotea da helburua. Horrela, irtetean, emakumeek *“dena antolatuta eta lotuta izango dute, nahiz eta gero erasotzailearekin itzuli”.*

*Egonaldi ertaina eta luzea*

Emakumeek harrera-baliabidea uzten dutenean aurre egin behar izaten dioten arazorik handienetako bat, langileen ustez, bizi izandakoa hausnartu eta prozesatzea eta bizitzan aldaketa asko egitea da, hau da, *“beren buruaren agintea hartu eta bizitza berregin behar dute beren kabuz”.* Hala, elkarrizketatuen esanetan, batzuetan baliabidetik *“irtetea asko kostatzen zaie”*, mendekotasun handia duten pertsonak direlako eta, hortaz, *“lotura horiek etetea kostatzen zaielako”.*

Adierazi duten beste zailtasun bat egoera ekonomikoa da, oro har, oso eskasa baita. Gehienetan oso zaila dute lanpostu bat eskuratzea, bizimodua autonomoa eraman, etxebizitza alokatu eta adin txikiko seme-alabak zaintzeko.

Harrera-baliabidetik irteten denean, emakumeak *“egonkortzeko”* edo biktima-rol horretan tinko geratzeko arriskuan daude; jokoera hori ere oztopo handia izan daiteke bizimodu autonomoa eramateko proiektuari begira. Besta arrisku bat harreman desagokiak izatea

da, mendekotasun handikoak, eta bikotekidearen jarrera posesibo eta kontrolatzaileen aurrean *"alarma mekanismo"* egokiak garatu ez izana.

Emakume erabiltzaileek dituzten behar batzuei, gaur egun, ezin diete erantzun egokia eman harrera-baliabideek. Horien artean, garrantzitsuenak **etxebizitza eskuratzea** eta **lan-merkatuan sartzea** dira. Bi behar horiek, baliabideen eskumenetatik kanpo dauden arren, berebiziko garrantzia dute emakumeen egoera suspertu eta haien bizitza normaltzeko. Izan ere, enplegua lortzeko zailtasunak eta alokairuko etxebizitzaren prezioak eta eskakizunak direla eta, emakumeek dirulaguntzak jaso behar dituzte baliabideak utzi eta gero ere, denboraldi luze batez.

Harrera-zentroetan baliabide asko erabili eta jarraipena egiten den arren, *"emakumeen ahalduntzea lortzeko denbora eta aukerak falta dira"*. Ildo horretan, ahalduntzea eta enplegugarritasuna hobetzeko tailerrak sortu eta eskaintza komeni delakoan daude langileak. Orobat, emakumeen eta adin txikiko seme-alaben autonomia areagotuko duten bestelako ekimenak ere komenigarritzat dituzte.

Babes Ofizialeko Etxebizitza eskuragarriak oso mugatuak dira, besteak beste, udal batzuetan horrelako etxeen eskaintza oso txikia delako edo bat ere ez dagoelako, eta, beraz, emakume biktimek lehentasunez eskura ditzaketen etxebizitzaren kupoak ere txikia da edo ez dago. Egoera hori nabarmen hobea da hiri handietan. Era berean, Etxebizitzako eta Gizarte Gaietako Sailak ezarritako beste neurri bat Etxe Hutsak Alokatzeko Programaren bidez etxebizitzak zuzenean esleitzea da, baina, elkarrizketatuen iritziz, hori oso gutxitan gertatzen da, kasu horretan ere Programako etxebizitza-eskaintza mugatua dela eta. Etxebizitzak zuzenean esleitzeko mekanismoa duela gutxi aldatu da, eta gaur egun ez da gauzatzen udalaren gomendioei jarraiki. Elkarrizketatuek diotenez, oso etxebizitza gutxi esleitzen dira, esleitzeko tramiteak oso motelak dira eta nahasmendua ikusten da esleitzeko erabilitako irizpideen inguruan.

Emakume batzuek, harrera-baliabidetik irteten direnean, beste emakume batzuekin etxebizitza partekatuta konpontzen dute arazoa, edo partekatutako etxebizitzetan gelak alokatuta. Irtenbide horiek oso zailak edo ezinezkoak dira seme-alabak dituzten emakumeentzat, ordea. Gainera, kasu askotan, etxe-jabeek ez diete emakumeei etxebizitza horietan erroldatzen uzten. Zailtasun horiek ikusita, atzeritar emakume batzuek sorterrira itzultzea deliberatzen dute.

Udalerri handienetan, alokairuko etxebizitzak zuzenean esleitzeko eskaera gutxi egin dituzte, eta horiei baiezkotako erantzuna eman diete. Hala ere, elkarrizketatutako langile gehienek adierazi dutenez, programa orokorrean *"kupo txikia da eta eskakizun asko egiten dira"*; hala, *"beste udal batean Babes Ofizialeko Etxebizitza bat esleitu den kasu bakarra soilik ezagutzen dugu"*.

Bestalde, emakumeek arazo ekonomiko handiak dituzten arren, batzuetan eskakizunen mugan geratu dira eta ez dute horrelako etxebizitzarik lortu. *“etxebizitzan esleipen zuzenak hobeto funtzionatuko balu, prozesu guztiak arinagoak izango liriateke eta ez litzateke zubi-etxebizitzarik behar izango”*.

Emakumeek baliabidetik irten eta bizimodu normala eramateko beste zailtasun nagusia **enplegua** aurkitzea da. Elkarrizketatuen arabera, askotan, emakumeen prestakuntza eta lan-esperientzia mugatuak eta laguntza-sarerik eza oztopo handiak dira emakumeek beren kabuz bizitzeko aukera emango dien enplegua aurkitzeko. Egoera are zailagoa da lan-baimenik ez duten emakume atzerritarrentzat eta, batez ere, herrialdeko hizkuntza ondo hitz egiten ez dutenentzat.

Emakumeek enplegua aurkitzeko beste zailtasun bat seme-alabak izatea da, lan-ordutegiak eta seme-alaben zainketa bateratzea oso zaila izaten baita, horretarako laguntza-sarerik ez dagoelako. Hori dela eta, emakume askok dirulaguntzetatik bizitzen jarraitzen dute harrera-baliabidea utzi eta gero.

#### **Berehalako harrera-baliabideetatik era egonaldi ertaineko eta luzeko baliabideetatik irtetearen gorabeherak**

Emakumeak baliabidea utzi eta erasotzailearekin itzultzea erabakiz gero eta babes-agindua edukiz gero, egoera korapilatsuak sor daitezke. Nahitaezkoa da epaitegian babes-agindua hautsi izanaren berri ematea. Horregatik, askotan, emakume horiek ez diete beren erabakiaren berri ematen gizarte-langileei. Ondorioz, gizarte-langileek aurrerantzean ezin izango diote lagundu emakumeari. Salaketarik ez egiteko, batzuetan, emakumeei epailearengana joan eta agindua ez dutela beteko esateko esaten zaie.

Langileen arabera, emakume gehienak egoera onean daude baliabidetik irtetean, *“beraienezko etxebizitza batera joaten direlako eta lanpostua edo dirulaguntzak ematen zaizkielako; horri esker, bizimodu normala egin dezakete”*. Hori lortzeko, emakumeek laguntza-ibilbide osoa egin behar dute baliabideko egonaldian, hau da: hezkuntza-programa, lan-prestakuntza eta lanpostua bilatzea eta arreta medikoa eta psikologikoa osatuta eta epaiketa-prozesua, gutxienez, bideratuta edukitzea. Emakumeek, irtetean, gutxieneko egonkortasuna eta autonomia dituzte.

Laneratzeko prestakuntzak arrakastarik ez badu, emakumeak gizarte-zerbitzuen erabiltzaile izan daitezke luzaroan.

Bestalde, egonaldi ertaineko eta luzeko baliabideak eragin positiboa du adingabeengan eta ama eta seme-alaben arteko harremanetan.

Emakumeek *"harrera-etxebizitza utzi nahi ez duten"*, kasuak aurreikusteko, udalen batek bere bi harrera-etxebizitzak zentro edo egoitza txiki bihurtzea erabaki du. Horrela, erabiltzaileek argiago ikusiko dute behin-behineko ostatua dela, eta ez beraientzat utzitako etxebizitza.

Udal batzuek **zubi-etxebizitzak** dituzte, horietan emakumek bizimodu normalizatuagoa eramateko. Etxebizitza horiei "jarraipeneko etxebizitzak" edo "autonomia sendotzeko etxebizitzak" ere esaten zaie. Baliabide erabilgarri eta egokia da kasu askotan. Hala ere, *"etxebizitza-esleipenak hobeto funtzionatuko balu, zubi-etxebizitzen beharrik ez litzatekeela izango"* esan dute.

Langile elkarrizketatuek baietsi dutenez, emakume batzuek prozesua amaitu aurretik utzi ohi dituzte harrera-baliabideak. Hala ere, egonaldi ertaineko eta luzeko zentroetan, gutxienezkoak dira horiek.

Etxebizitza uzteko arrazoen artean honako hauek aipa daitezke:

- Emakume batzuk gainditurik sentitzen dira salaketarekin eta babes-aginduarekin sortutako prozesuaren ondorioz; izan ere, batzuetan ez dute ulertzen edo ez dute behar besteko informazioa jasotzen genero-indarkeriaren biktima direla esatean hasitako prozesuaren ondorioez eta urratsez.
- Zenbait emakumek atzera egin eta erasotzailearekin itzultzen dira, erabakia berriz aztertu dutelako, salaketa aurkeztea oso argi ez dutelako, krisialdia besterik ez zen eta *"bikotekideari sustoa eman nahi ziotelako"* edo *"erasotzailea espexera joaterik nahi ez dutelako"*.
- Baliabidetik alde egiteko beste arrazoi bat gizarte-laguntzarik ez izatea eta ezkutaturik egoteak emandako isolamendu-sentsazioa da, non bizi diren ere inori esaterik ez dutelako.

### **Beste ahultasun batzuk harrera-baliabideetan**

Harrera-baliabideek ezohiko egokitzen egin dituzte behar bereziak artatzeko, esaterako honako hauek: nahaste psikologikoak dituzten erabiltzaileak, minusbaliotasun anitzak dituzten adin txikikoak, mugikortasun-arazoak dituzten adinekoak eta minusbaliotasunak dituzten erabiltzaileak. Beste batzuetan, hartutako emakumeen segurtasuna eta haien familia arrisku bizian egon da, haien ohiko inguruko egoeragatik edo haien erasotzailearen ezaugarriengatik.

Emakume etorkinei dagokienez, erabili ohi diren tele-itzulpena eta interpretaritzaz-zerbitzuak sarritan ez omen dira eraginkorrak eta bideragarriak emakumeekin alderdi pertsonalak eta terapeutikoak lantzea barnean hartzen duen harremanari ekin eta

eusteko. Udal batzuek emakume erabiltzaileen hizkuntza ezagutzen zuten gizarte-hezitzaileek edo laguntzaileek kontratatu izan dituzte, tramite, gestio eta elkarrizketetan lagundu eta esan nahi dutena adieraztean "*konfiantza emateko*". Ildo horretan, zenbait kasutan hainbat hizkuntza ezagutzen dituzten gizarte-langileengana jotzen dute, emakume hauek tratatzeko.

Beste ahultasun batzuk (hala nola osasun mentala, substantziak kontsumitzea, sexu-erasoak... ) dituzten emakumeek lan espezializatua eskatzen dute, eta lan hori ezin da behar bezala egin gaur egun dauden baliabideetan, pertsonal horrek izandako esperientzian oinarrituta jakinarazi duenez.

Halaber, hainbat arrazoi dela eta horrelako zentro batean bizitzeak berekin dakartzan baldintzak eta murrizketak onartzeko zailtasunak dituzte emakumeei ezin diete lagundu edo zentroan eutsi.

Baliabide gehienek ahalmena gainditzen duten egoeren artean, honako hauek aipa ditzakegu: osasun mentala dituzten erabiltzaileek tratamendu eta medikazio egokia hartzeko behar duten jarraipen etengabea, minusbalotasunak eta behar bereziak dituzten adin gabekoen ama erabiltzaileek behar duten garraioa eta laguntza, eta substantziak kontsumitzen dituzten erabiltzaileek eragin ditzaketen osasun- eta bizikidetzaz arazoak.

Ezohiko beharrak dituzten erabiltzaile hauei laguntza egokia emateko, prozesuan esku hartzen duten beste baliabide batzuekin koordinazio handiagoa eskatzen dute elkarrizketatuek. **Osasun mentaleko** arazoak ohikoenak izaten dira behar berezi horien artean eta, kasu horietan, zaila izaten da osasun-zentrotik edo "*ambulatoriotik*" osasun mentaleko zentroetara bideratzea. Hortaz, emakume horiei laguntzea ere zailagoa da.

Harrera-zentroetan ere, 24 orduetan diharduten profesional-taldeak egon arren, zailtasun handiak dituzte osasun mentaleko arazoak, toxikomaniak edo minusbalotasun-maila handiak dituzten emakumeak artatzeko, erabiltzaile horiek laguntza handia behar dutelako eta beste emakume batzuekin eta haien seme-alabekin bizitzeko eragozpenak izan ditzaketelako.

Udal-langile eta kudeatzaile batzuen esanetan, osasun mentaleko arazoak edo toxikomaniak inoiz izan ez dituzten arren, horrelakoren bat azalduz gero, banaka aztertuko lukete.

Nahiz eta, kasu guztietan, gizarte-langileek, gizarte-hezitzaileek, pertsonal teknikoak eta inmigratioaz, gizarteratzeaz eta adin txikikoen laguntzaz arduratzen diren langileek

emakume horiei lagundu, harrera-etxebizitzan erabiltzaileek jasotako laguntza astean ordu batzuetakoa da, emakume bakoitzaren egoeraren arabera.

Irisgarritasun fisikoa oso garrantzitsua da etxeko tratu txarren aurkako baliabideetan, baita osasun metaleko arazoak, toxikomaniak edo gizarte-bazterketako kasuak jasaten dituztenentzako baliabideetan ere.

## Langileen eta erabiltzaileen pertzepzio orokorraren laburpena

### Baliabideetako langileena

Elkarrizketatutako langileen ustez, harrera-baliabideek sorreratik dituzten helburuak bete egiten dira. Hala ere, hainbat alderdi hobetu eta baliabide gehiago eman daitezke. Emakume batzuek beste batzuek baino laguntza handiagoa behar dute, oso kaltetuta edo *"suntsituta"* daudelako, eta horiei eskaintzen zaiena ez da nahikoa.

Esku-hartzearen balorazioa positiboa izaten da, eta *"kexak"* eragiten dituzten arazoak honako hauek dira: *"araudi murriztaileak, otorduak eta giroa oso abegikorra ez izatea"*. Erabiltzaileek etortzean izaten dituzten itxaropen guztiak ez dira beti betetzen. Harrera-zentroen kasuan, emakume batzuek lagungarritzat hartzen dute eta beste batzuek inbasiotzat. Zentroetako eguneroko bizimodua gogorra izaten da eta *"batzuek ez dute murrizketak inposatzen dizkien zentro batean bizi nahi"*.

Hordidura ekonomiko handiagoak izanez gero, lehentasun batzuk leudeke:

- Alde batetik, emakumeei gaitasunak eskuratzen lagunduko dieten jarduerak antolatzea, eta bestetik, laneratzeko jarduera zuzenagoak egitea, adibidez enpresekin sinatutako hitzarmenen bidez, lanerako aukera gehiago sortzeko.
- Segurtasun-sistemak berritzea (kamerak, blindajea etab.).
- Baliabidearen kapazitatea handitzea.
- Langileen baldintzak hobetu eta lan-txanden trinkotasuna gutxitzea.
- Gaueko ordutegiko zerbitzuak indartzea.
- Arazo espezifikoak dituzten emakumeei beste zerbitzu batzuk eskaintzea, bai gizarte-zerbitzu eta harrera-baliabideetatik, bai beste organismo eta erakunde batzuetatik ere.
- Diru-sarrerarik ez duten emakumeen eguneroko gastuetarako hornidura ekonomikoa handitzea.



### Erabiltzaileena

Emakumeen irudiko, harrera-baliabideak oso baliagarriak eta funtsezkoak dira haien prozesu pertsonala aurrera eramateko. Haietako batek esan duenez, *“zentro horiek bazeudela jakin izan banu, aspaldi utziko nuen neure senarra”*. Baliabideetako egonaldia haien bizitza antolatu eta irtenbideak aurkitu bitarteko denbora eta espazioa da.

Harrera-baliabideak nola hobe litezkeen galdetuta, hobetu beharreko alderdiak adierazteko zailtasunak izan dituzte. Etxebizitzen kasuan, elkarrizketatu guztiek ontzat jo dituzte instalazioak, bai altzariak, bai berokuntza eta garbitasuna, baita arropa eta higiene pertsonaleko produktuak eskura izatea ere. Etxebizitzak eta zentroak ondo kokatuta daudela eta garraio publikoa hurbil dutela diote. Emakumeen hitzetan, *“ez da ezer falta”, “behar dudak guztia dago”, “instalazioak oso onak dira”*.

Esku-hartzeak aldaketa handiak eragin ditu haien bizitzan, independentzia eta suspertze emozionala lortzeko bidean. Alde horretan, hobe litezkeen alderdien artean, baliabideak haien seme-alabei lagundu eta ostatu emateko egokitzea azpimarratu dute.

## **V. KAPITULUA - ERAKUNDEEN ERANTZUNAREN EMAITZAK 2008AN**

Emandako erantzunak era objektiboan aurkezteko, ikerketak bi eremu hartuko ditu kontuan: batetik, harrera-baliabideen araudi espezifikora hurbiltzea, eta bestetik, emakume erabiltzaileen profilak, baliabideen esku-hartzearen bukaerako egoera labur-labur aipatuta.

Kapitulu honetan, bi bloketan jorratuko ditugu:

- B. ARAUDIAREN KALITATE IRIZPIDEETARAKO HURBILTZE MAILAKO DATUAK:** baliabideak dituzten erakundeentzako galdesortatik ateratako datu kuantitatiboak eta araudiaren irizpide funtzionalekin eta materialekin egindako konparazioa.
- C. 2008AN HARRERA BALIABIDEAK ERABILI DITUZTEN EMAKUMEEN PROFILA ETA EMAITZAK:** erakundeentzako galdesortatik ateratako datu kuantitatiboak.

## **B. ARAUDIAREN KALITATE-IRIZPIDEETARA HURBILTZEKO DATUAK**

Iturria:

- Galdetegia Harrerarako Baliabideen erakunde titularrei

Atal honetako datuetan sartzen dira, soilik, genero-indarkeriaren emakume biktimen harrera-baliabideak dituzten erakunde guztietara bidalitako galdetegietan lortutakoak.

Galdetegiak erakunde horietatik % 73,33k bete ditu, eta EAEn dauden harrera-baliabideen % 60,34ari buruzko informazioa eman dute.

## Harrera - Baliabideak hartutako populazioa

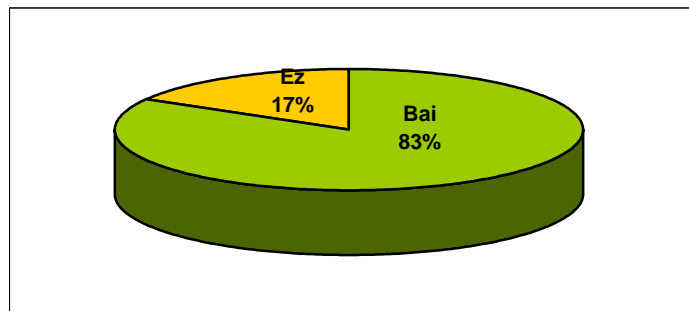
### **148/2007 Dekretua. 5. art. Hartutako pertsonak:**

Harrera-baliabideetan lagunduko zaie aldi baterako eta premiazko babeseta eta ostatua behar duten emakume adinduei edo adingabe emantzipatuei, eta etxeke eremuan tratatu txarrak jasanez izanagatik ohiko bizilekua utzi behar izan duten eta horrelako zerbitzu bat behar dutenei; eta emakume horien kargu dauden seme-alabei (adin txikikoak diren edo ez diren kontuan hartu gabe), edo mendeko helduei.

### **34. Taula. Harrera-baliabideak emakumeen kontrako indarkeriaren emakume biktimentzat bakarrik, edo ez haientzat bakarrik.**

| Harrera-baliabideak emakumeen kontrako indarkeriaren emakume biktimentzat bakarrik dira? | Guztira        | LLHH           |                |                | Harrera Baliabide Mota       |                   |                                       | Erakunde Titularra |                |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------|-------------------|---------------------------------------|--------------------|----------------|
|  |                | Araba          | Bizkaia        | Gipuzkoa       | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisua | Arreta Integraleko harrerako zentruak | Udala              | Foru Ald.      |
| Bai  | 83,33%         | 100,00%        | 100,00%        | 60,00%         | 62,50%                       | 92,86%            | 100,00%                               | 77,78%             | 100,00%        |
| Ez   | 16,67%         | 0,00%          | 0,00%          | 40,00%         | 37,50%                       | 7,14%             | 0,00%                                 | 22,22%             | 0,00%          |
| <b>Guztira %</b>   | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b>               | <b>100,00%</b>    | <b>100,00%</b>                        | <b>100,00%</b>     | <b>100,00%</b> |
| Guztizko absolutua   | 24             | 5              | 9              | 10             | 8                            | 14                | 2                                     | 18                 | 6              |

### **22. Grafikoa. Harrera-baliabideak, emakumeen kontrako indarkeriaren emakume biktimentzat bakarrik diren edo ez kontuan hartuta.**



### **35. Taula. Baliabide balioanitzen hartzaileak.**

|  |        |
|--|--------|
| Baliabide balioanitzen hartzaileak.  | 16,67% |
| Emakumeak babesik gabe   | 4,17%  |
| Larrialdiko Egoerak  | 8,33%  |
| Larrialdi-egoerak, genero biolentziaren biktimak diren emakumeentzat batez ere | 4,17%  |

Harrera-baliabide gehienak (% 83) emakumeen kontrako indarkeriaren emakume biktimentzat bakarrik dira, eta gainerako % 17 biztanleria zabalagoarentzat.

Arabako eta Bizkaiko harrera-baliabide guztiak emakumeen kontrako indarkeriaren emakume biktimentzat bakarrik dira. Gauza bera gertatzen da Foru Aldundiko harrera-baliabideekin.

Harrera-baliabide motaren arabera, berehalako harrerako zerbitzuak balioanitzak dira.

## Harrera - baliabideetara Sartzeko baldintzak

### 148/2007 Dekretua, 11., 28. eta 45. art. Baliabideetara sartzeko baldintzak:

Aldi baterako eta premiazko babesaren eta ostatuaren beharra duten, eta etxean tratu txarrak jasan izanagatik ohiko bizilekua utzi behar duten emakume adindunak edo adingabe emantzipatuak; eta emakume horien kargu dauden seme-alabak (adin txikikoak diren edo ez diren kontuan hartu gabe), edo mendeko helduak.

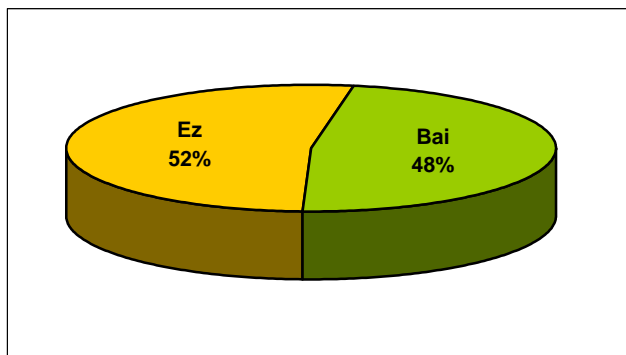
Etxebizitza alternatiborik ez izatea (edo berehala erabili ezin izatea).\*

EAEEn edo beste Autonomia Erkidego batean erroldatuta egotea.\*

### 36. Taula. Harrera-baliabideetarako sarbidea izateko baldintzak egotea\*\*

| Ba al dago baliabidea hartzeko baldintzarik? | Guztira        | LLHH           |                |                | Harrera Baliabide Mota       |                   |                                       | Erakunde Titularra |                |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------|-------------------|---------------------------------------|--------------------|----------------|
|  |                | Araba          | Bizkaia        | Gipuzkoa       | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisua | Arreta Integraleko harrerako zentruak | Udala              | Foru Ald.      |
| Bai  | 47,83%         | 20,00%         | 66,67%         | 44,44%         | 57,14%                       | 50,00%            | 0,00%                                 | 58,82%             | 16,67%         |
| Ez   | 52,17%         | 80,00%         | 33,33%         | 55,56%         | 42,86%                       | 50,00%            | 100,00%                               | 41,18%             | 83,33%         |
| <b>Guztira %</b>                             | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b>               | <b>100,00%</b>    | <b>100,00%</b>                        | <b>100,00%</b>     | <b>100,00%</b> |
| Guztizko absolutua                           | 23             | 5              | 9              | 9              | 7                            | 14                | 2                                     | 17                 | 6              |

### 23. Grafikoa. Harrera-baliabideak, baldintzarik daukaten edo ez kontuan hartuta.



### 37. taula. Baliabidearen onuradun izateko baldintzak.

| Onuradun izateko baldintzak  |       |
|--|-------|
| Salaketa   |       |
| Erroldaketa  |       |
| <b>Beste Baldintza Batzuk</b>  |       |
| Beste etxe bat ez izatea   | 8,70% |
| Ez buruko gaixotasun larririk ez droga-mendekotasunik ez izatea                              | 8,70% |
| Udalerrian bizi dela erakustea   | 4,35% |
| Beste udalerrri batetik datozeanean, jarraitzeko konpromisoa edota kostua beren gain hartzea | 8,70% |

Lurraldeka, Araban eskatzen da baldintzarik gutxien emakumeen kontrako indarkeriako biktimen baliabideak erabiltzeko. Bizkaian baliabide gehienetan (% 67) dago baldintzaren bat, eta Gipuzkoan baliabideen % 44an.

Salaketa aurkezteko baldintza gutxitan eskatzen da, kasuen % 8,7an baino ez; erroldatuta egotea, aldiz, baliabideen % 22an.

(\*) Dekretuan jasota badago ere, erroldatuta egoteko baldintza ez da eskatzen Gizarte Zerbitzuen 12/2008 Legea indarrean sartu zenetik.

(\*\*) Eskatzen diren baldintzak, gizarte-langileak edo Ertzaintzak egindako balorazioaz gain.

## Harrera-zerbitzuko egonaldia.

### 148/2007 Dekretua, 13., 40. eta 47. art. Egonaldia:

Berehalako harrera-zerbitzuak: ez 30 egun baliodun baino gehiago; kasua balioesteko eta baliabiderik egokienera bideratzeko behar den denbora.

Egonaldi labor-ertaineko etxe eta zentroetan, egonaldiak familia-etxebizitzaren erabileraren esleipena ezartzen duten prozedura judizialen ebazpenaren datara bitartean iraungo du gutxienez. Etxeen kasuan 4 hilabeteko epea eta harrera zentroetan 6 hilabete igaro ondoren, bideratu daiteke beste gizarte-baliabide edo -programa batzuetara, edo etxebizitza-baliabide edo -programa batzuetara.

Hasieran ezarritako epea luzatu egin ahalko da, baldintzek lehengoan jarraituz gero.

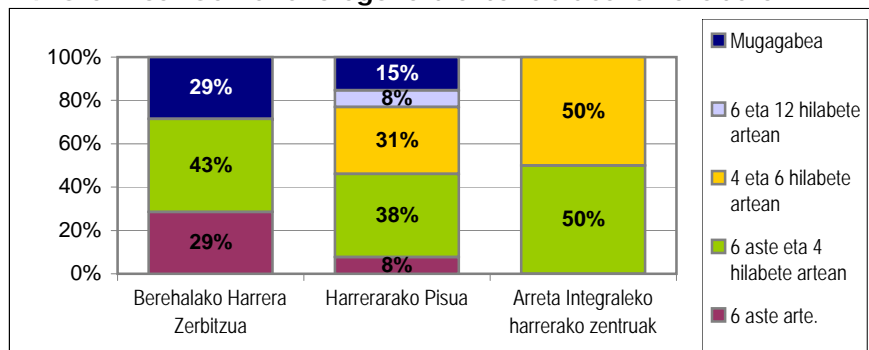
### 38. Taula. Baliabidean Egonaldirako gehieneko epea

| Egonaldirako gehieneko epea | Guztira        | LLHH           |                |                | Harrera Baliabide Mota       |                   |                                       | Erakunde Titularra |                |
|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------|-------------------|---------------------------------------|--------------------|----------------|
|                             |                | Araba          | Bizkaia        | Gipuzkoa       | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisua | Arreta Integraleko harrerako zentruak | Udala              | Foru Ald.      |
| 5 egun baino gutxiago       | 9,09%          | 20,00%         | 0,00%          | 10,00%         | 14,29%                       | 7,69%             | 0,00%                                 | 12,50%             | 0,00%          |
| 5 eta 10 egun artean        | 4,55%          | 0,00%          | 0,00%          | 10,00%         | 14,29%                       | 0,00%             | 0,00%                                 | 6,25%              | 0,00%          |
| 2 hilabete                  | 4,55%          | 0,00%          | 0,00%          | 10,00%         | 0,00%                        | 0,00%             | 50,00%                                | 0,00%              | 16,67%         |
| 3 hilabete                  | 31,82%         | 20,00%         | 28,57%         | 40,00%         | 42,86%                       | 30,77%            | 0,00%                                 | 43,75%             | 0,00%          |
| 4 hilabete                  | 4,55%          | 0,00%          | 14,29%         | 0,00%          | 0,00%                        | 7,69%             | 0,00%                                 | 6,25%              | 0,00%          |
| 6 hilabete                  | 22,73%         | 0,00%          | 42,86%         | 20,00%         | 0,00%                        | 30,77%            | 50,00%                                | 25,00%             | 16,67%         |
| Urte 1                      | 4,55%          | 20,00%         | 0,00%          | 0,00%          | 0,00%                        | 7,69%             | 0,00%                                 | 6,25%              | 0,00%          |
| Mugagabea                   | 18,18%         | 40,00%         | 14,29%         | 10,00%         | 28,57%                       | 15,38%            | 0,00%                                 | 0,00%              | 66,67%         |
| <b>Guztira %</b>            | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b>               | <b>100,00%</b>    | <b>100,00%</b>                        | <b>100,00%</b>     | <b>100,00%</b> |
| Guztizko absolutua          | 22             | 5              | 7              | 10             | 7                            | 13                | 2                                     | 16                 | 6              |

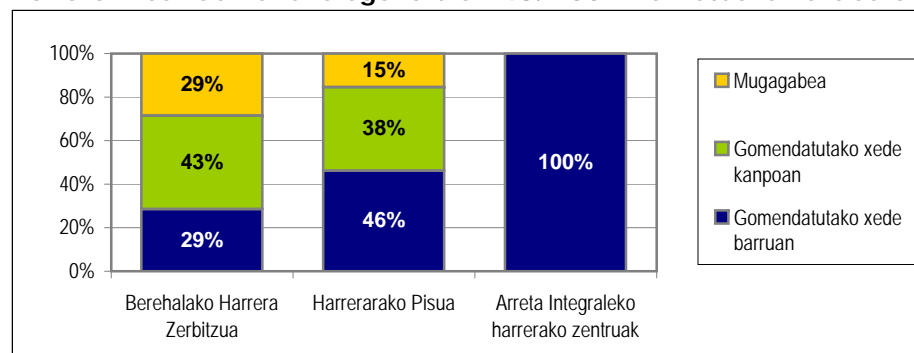
Baliabide batetik bestera alde handiak daude gehieneko epeak ezartzean. Baliabideen % 18k ez dauka egonaldia mugatuta.

Araudiak egonaldian ezartzen dituen mugei dagokienez, grafikoan ikusten da harrera-zentroen % 100ak betetzen dutela, etxeen % 46ak eta berehalako harrera-zerbitzuen % 29ak.

### 24. Grafikoa. Gehieneko egonaldia baliabidearen arabera.



### 25. Grafikoa. Gehieneko egonaldia 148/2007 Dekretuaren arabera.



## Barne-araudia.

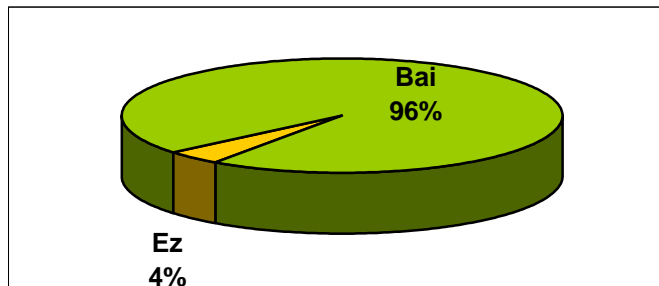
**148/2007 Dekretua, 19., 35. eta 53. art. Barne-araudia:**

*Berehalako harrera-zerbitzuek, eta egonaldi labor-ertaineko etxe eta zentroek, barne-araudia edukiko dute.*

### 39. Taula. Barne-araudia daukaten harrera-baliabideak.

| Baliabideak barne-araudia ba al daukate? | Guztira        | LLHH           |                |                | Harrera Baliabide Mota       |                   |                                       | Erakunde Titularra |                |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------|-------------------|---------------------------------------|--------------------|----------------|
|  |                | Araba          | Bizkaia        | Gipuzkoa       | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisua | Arreta Integraleko harrerako zentruak | Udala              | Foru Ald.      |
| Bai                                      | 95,83%         | 100,00%        | 100,00%        | 90,00%         | 100,00%                      | 92,86%            | 100,00%                               | 94,44%             | 100,00%        |
| Ez                                       | 4,17%          | 0,00%          | 0,00%          | 10,00%         | 0,00%                        | 7,14%             | 0,00%                                 | 5,56%              | 0,00%          |
| <b>Guztira %</b>                         | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b>               | <b>100,00%</b>    | <b>100,00%</b>                        | <b>100,00%</b>     | <b>100,00%</b> |
| Guztizko absolutua                       | 24             | 5              | 9              | 10             | 8                            | 14                | 2                                     | 18                 | 6              |

### 26. Grafikoa. Harrera-baliabideak, barne-araudia daukaten edo ez kontuan hartuta.



Harrera-baliabide gehienek barne-araudia daukate; titularra udala den harrera-etxe batzuetan ez daukate barne-araudirik.

## Harrera-baliabideen erabiltzaileei eskaintzen zaizkien zerbitzuak

### **148/2007 Dekretua. Prestazioak eta gutxieneko babes-baliabideak (16., 33. eta 50. art.):**

Harrera-baliabideek emakumeei gizarte-heziketako programak eta laguntzakoak eskaini behar dizkiete, eta beren behar eta ezaugarrietara egokitzen diren programa eta baliabideetara bideratuko dituzte (laguntza psikologikoa, arreta eta zaintza psikologiko, terapeutiko eta gizarte-heziketakoa seme-alabentzat; lege-aholkularitza, diru-laguntzak, prestakuntza-jarduerak lanean gizarteratzeko eta autonomia ekonomiko eta pertsonala, diru-laguntzak, ardurapean dituen umeak eta nagusiak zaintzeko baliabideak, adin txikikoak eskolatzea, kultura arteko bitartekaritzako programak, eta beste batzuk).

Berehalako harrera-zerbitzuek harrera eta lehenengo laguntza psikosoziala eman behar dute. Harrera-zentroek autolaguntzarako taldeak ere eskaini behar dituzte, norberaren autoafirmazio pertsonala bultzatzeko. Berehalako harrera-zerbitzuek eta harrera-zentroek laguntza eman behar diete osasun-zentroi, lege eta polizia sailei, eta abar.

### **40. Taula. Laguntzarako zerbitzu eta baliabide horiek ematen dituzten harrera-baliabideen ehunekoa.**

| Emandako zerbitzuak eta laguntzarako baliabideak.                | Guztira | LLHH    |         |          | Harrera Baliabide Mota       |                   |                                       | Erakunde Titularra |           |
|--|---------|---------|---------|----------|------------------------------|-------------------|---------------------------------------|--------------------|-----------|
|  |         | Araba   | Bizkaia | Gipuzkoa | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisua | Arreta Integraleko harrerako zentruak | Udala              | Foru Ald. |
| Harrera eta berehalako arreta psiko-soziala                      | 87,50%  | 80,00%  | 100,00% | 80,00%   | 87,50%                       | 85,71%            | 100,00%                               | 88,89%             | 83,33%    |
| Osasun-zerbitzuetara, polizia-etxeetara eta epaitegira laguntzea | 83,33%  | 100,00% | 77,78%  | 80,00%   | 87,50%                       | 78,57%            | 100,00%                               | 77,78%             | 100,00%   |
| Baliabideak lortzeko orientazioa ematea                          | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00%  | 100,00%                      | 100,00%           | 100,00%                               | 100,00%            | 100,00%   |
| Lan-orientazioa  | 91,67%  | 100,00% | 77,78%  | 100,00%  | 87,50%                       | 92,86%            | 100,00%                               | 94,44%             | 83,33%    |
| Etxebizitza bilatzeko orientazioa eta aholkularitza              | 91,67%  | 80,00%  | 88,89%  | 100,00%  | 87,50%                       | 92,86%            | 100,00%                               | 94,44%             | 83,33%    |
| Arreta eta esku-hartze psikologikoa / terapeutikoa               | 83,33%  | 100,00% | 66,67%  | 90,00%   | 75,00%                       | 85,71%            | 100,00%                               | 83,33%             | 83,33%    |
| Esku-hartze sozioedukatiboa eta gizarteratzen laguntzekoa        | 91,67%  | 100,00% | 88,89%  | 90,00%   | 75,00%                       | 100,00%           | 100,00%                               | 94,44%             | 83,33%    |
| Autolaguntza-taldeak   | 25,00%  | 0,00%   | 22,22%  | 40,00%   | 12,50%                       | 21,43%            | 100,00%                               | 16,67%             | 50,00%    |
| Beste zerbitzu batzuk  | 29,17%  | 20,00%  | 44,44%  | 20,00%   | 25,00%                       | 28,57%            | 50,00%                                | 22,22%             | 50,00%    |

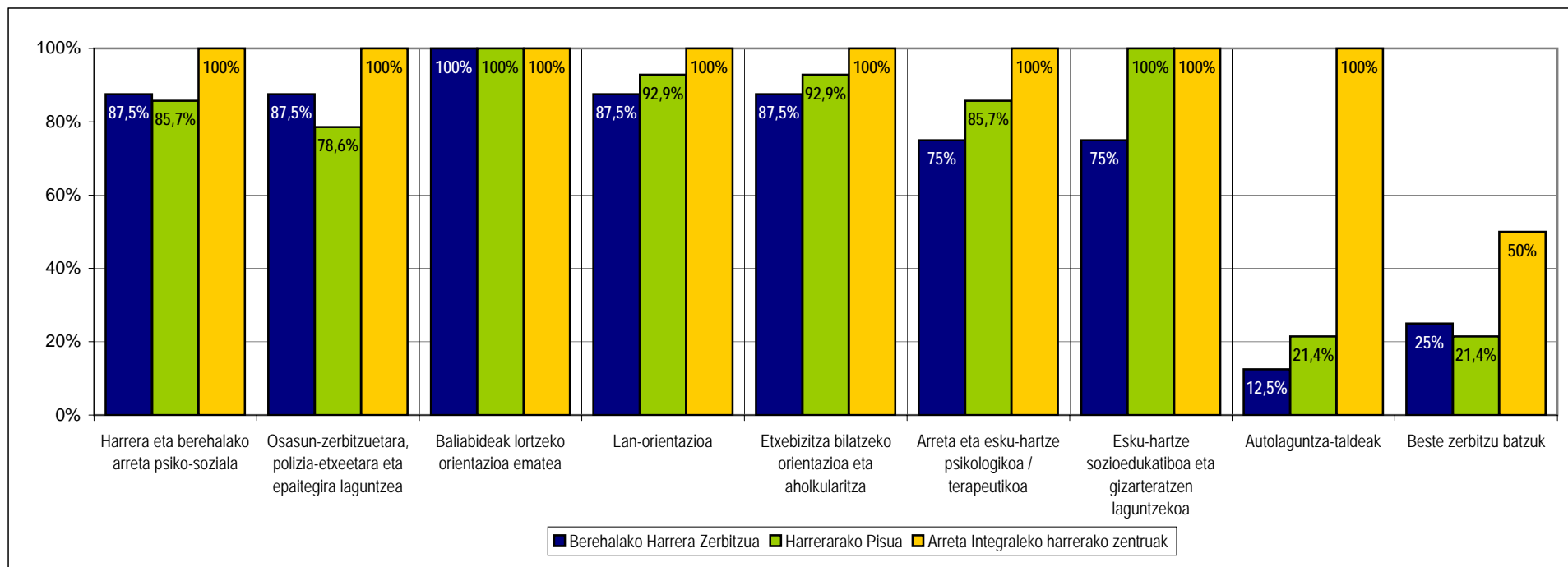
### **41. Taula. Emandako beste zerbitzu batzuk**

| Harrera-baliabideen erabiltzaileei eskaintzen zaizkien beste zerbitzu batzuk |        |
|--|--------|
| Aholkularitza Juridikoa  | 12,50% |
| Laguntza, krisi-egoeran.   | 4,17%  |
| Okupazio-terapia.  | 4,17%  |

Berehalako harrera-zerbitzuetan eta harrera-etxeetan emandako zerbitzuak bat datoz neurri handi batean dekretuan datorrenarekin. Harrera-zentroetan dekretuan ezarritako zerbitzuen % 100 ematen dira.



**27. Grafikoa. Harrera-baliabideetan ematen diren laguntzarako zerbitzu eta baliabideak, harrera-baliabide motaren arabera.**

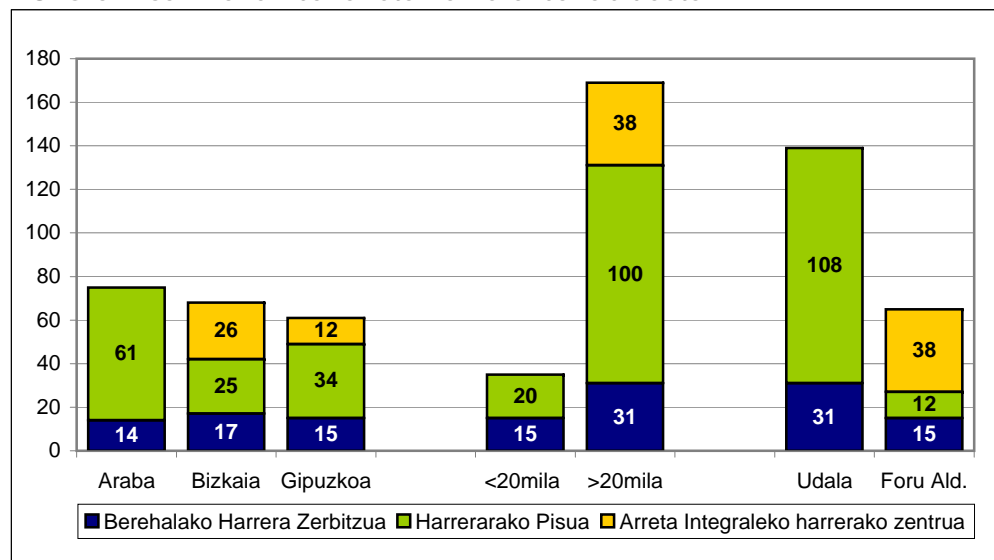


## Harrera-baliabideen plaza kopurua\*

42. Taula. Plaza-kopurua harrera-baliabideetan mota, lurralde, biztanleria eta titulartasunaren arabera.

| Harrera baliabide mota               | LLHH      |           |           | Biztanleria |            | Erakunde Titularra |           | Guztira    | %              |
|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|------------|--------------------|-----------|------------|----------------|
|                                      | Araba     | Bizkaia   | Gipuzkoa  | <20mila     | >20mila    | Udala              | Foru Ald. |            |                |
| Berehalako Harrera Zerbitzua         | 14        | 17        | 15        | 15          | 31         | 31                 | 15        | 46         | 22,55%         |
| Harrerarako Pisua                    | 61        | 25        | 34        | 20          | 100        | 108                | 12        | 120        | 58,82%         |
| Arreta Integraleko harrerako zentrua |           | 26        | 12        |             | 38         |                    | 38        | 38         | 18,63%         |
| <b>Guztira</b>                       | <b>75</b> | <b>68</b> | <b>61</b> | <b>35</b>   | <b>169</b> | <b>139</b>         | <b>65</b> | <b>204</b> | <b>100,00%</b> |
|                                      | 36,76%    | 33,33%    | 29,90%    | 17,16%      | 82,84%     | 68,14%             | 31,86%    |            |                |
|                                      |           | 100,00%   |           | 100,00%     |            | 100,00%            |           |            |                |

28. Grafikoa. Plazen banaketa harrera-baliabideetan



Plazen % 82 20.000 biztanle baino gehiago dituzten herrietan eta Foru Aldundietan dago, eta gainerako % 17 herri txikiagoetan.

Era berean, plazen % 68 herrietakoa da, eta gainerako % 32 Aldundietako harrera-baliabideetan daude.

(\*)Oharra. Atal honetan sartu dira, soilik, harrera-baliabideak dituzten erakundeetara bidalitako galdetegitik ateratako datuak. Kalkulua 23 harrera-baliabideren gainean egin da, larrialdi-zerbitzu bat kanpoan utzi baita datuak ez direlako argiak. Aldundiko baliabideak zerbitzua 20.000 biztanleri baino gehiagori ematen dioten erakundeetan sartu dira.

## Harrera-baliabideen gehieneko edukiera.

**148/2007 Dekretua, 24., 38. eta 58. art. Gehieneko baliabideak:**

*Gehienekoa baliabideka: berehalako harrera-zerbitzuak 24 plaza moduluetan eta 5 etxebizitzetan; egonaldi labur-luzeko harrera-etxebizitzetan 5 plaza, eta harrera-zentroetan 30 plaza.*

### 43. Taula. Gehienekoa, baliabide-motaren arabera.

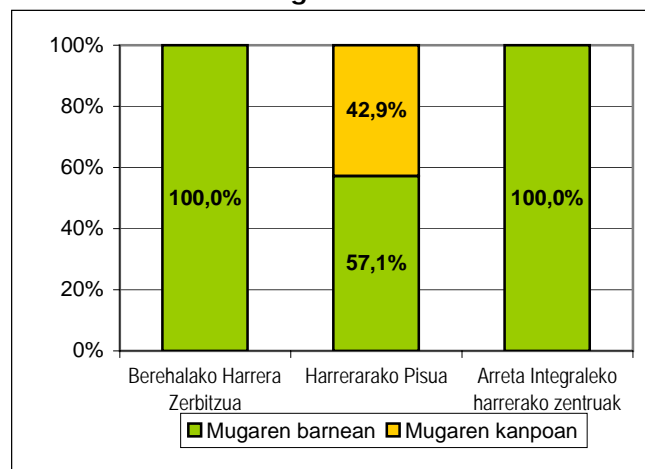
| Plaza kopurua             | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisua | Arreta Integraleko harrerako zentruak |
|---------------------------|------------------------------|-------------------|---------------------------------------|
| 3                         | 14,29%                       | 14,29%            |                                       |
| 4                         | 14,29%                       | 7,14%             |                                       |
| 5                         | 28,57%                       | 35,71%            |                                       |
| 6                         | 14,29%                       | 7,14%             |                                       |
| 7                         |                              | 14,29%            |                                       |
| 8                         |                              | 14,29%            |                                       |
| 11                        | 14,29%                       |                   |                                       |
| 12                        | 14,29%                       |                   | 50,00%                                |
| 26                        |                              |                   | 50,00%                                |
| 49                        |                              | 7,14%             |                                       |
| <b>Guztira %</b>          | <b>100%</b>                  | <b>100%</b>       | <b>100%</b>                           |
| <b>Guztizko absolutua</b> | <b>7</b>                     | <b>14</b>         | <b>2</b>                              |

Harrera-baliabide gehienek betetzen dute baliabide-mota bakoitzerako aukeran dauden plazen gehienekoa. Gehieneko edukiera gainditzen duten bakarrak harrera-etxebizitzetara dagokie.

### 44. Taula. Baliabideen gehieneko edukiera, 148/2007 Dekretuak ezarritako mugen arabera.

| Gehieneko plaza kopurua   | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisua | Arreta Integraleko harrerako zentruak |
|---------------------------|------------------------------|-------------------|---------------------------------------|
| Mugaren barnean           | 100,00%                      | 57,14%            | 100,00%                               |
| Mugaren kanpoan           |                              | 42,86%            |                                       |
| <b>Guztira %</b>          | <b>100%</b>                  | <b>100%</b>       | <b>100%</b>                           |
| <b>Guztizko absolutua</b> | <b>7</b>                     | <b>14</b>         | <b>2</b>                              |

### 29. Grafikoa. Gehienekoa 148/2007 Dekretura egokituta



## Harrera-baliabideen kokapena.

### **148/2007 Dekretua, 21., 37. eta 55. art. Kokapena:**

*Berehalako harrera-zerbitzuak, eta egonaldi labur-ertaineko etxebizitza eta zentroak, hiriguneetan egongo dira, hartutako pertsonen nortasunaz behar besteko diskrezioa izateko. Garraio publikoak hurbil izango dituzte, joan-etorriak errazteko.*

### **45. Taula. Harrera-baliabideen kokapena.**

| Harrera-baliabideen kokapenaren ezaugarriak | Guztira |
|---|---------|
| Hirigunean                                  | 100,00% |
| Garraio publikoetatik hurbil                | 100,00% |
| Guztizko absolutua                          | 23      |

Ikerketako harrera-baliabide guztiek betetzen dute dekretua, kokapenari eta garraio publikoak hurbil izateari dagokionez.

## Harrera-baliabideetarako irisgarritasuna\*

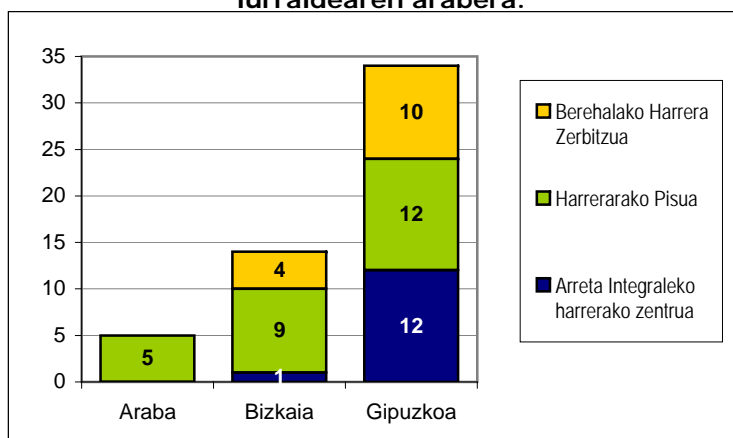
**148/2007 Dekretua, irisgarritasuna (27., 43. eta 60. art.):**

Lurralde bakoitzean, berehalako harrera-zerbitzuetako plazzen % 4ak araudia bete behar du mugikortasun gutxi edo ezintasun sentsoriala duten pertsonentzat gorde beharreko etxeetan; harrera-etxebizitzetara dagokienez, harrera-etxeetako plazzen % 4 izango da 20.000 biztanleko eremu bakoitzean. Harrera-zentroetan, harrera-zentro bakoitzean dauden plaza guztietatik % 4.

### 46. Taula. Mugikortasun murriztua duten pertsonentzat egokitutako plaza kopurua.

| Harrera baliabide mota               | LLHH     |           |           | Biztanleria |           | Erakunde Titularra |           | Guztira   | %              |
|--------------------------------------|----------|-----------|-----------|-------------|-----------|--------------------|-----------|-----------|----------------|
|                                      | Araba    | Bizkaia   | Gipuzkoa  | <20mila     | >20mila   | Udala              | Foru Ald. |           |                |
| Berehalako Harrera Zerbitzua         | 0        | 4         | 10        | 10          | 4         | 10                 | 4         | 14        | 26,42%         |
| Harrerarako Pisua                    | 5        | 9         | 12        | 12          | 14        | 26                 | 0         | 26        | 49,06%         |
| Arreta Integraleko harrerako zentrua |          | 1         | 12        |             | 13        |                    | 13        | 13        | 24,53%         |
| <b>Guztira</b>                       | <b>5</b> | <b>14</b> | <b>34</b> | <b>22</b>   | <b>31</b> | <b>36</b>          | <b>17</b> | <b>53</b> | <b>100,00%</b> |
|                                      | 9,43%    | 26,42%    | 64,15%    | 41,51%      | 58,49%    | 67,92%             | 32,08%    |           |                |
|                                      |          | 100,00%   |           | 100,00%     |           | 100,00%            |           |           |                |

### 30. Grafikoa. Mugikortasun murriztua duten pertsonentzat egokitutako plazak, motaren eta lurraldearen arabera.



Ikerketa honetan guztira 53 plaza jaso dira EAEn, mugikortasun murriztua duten pertsonentzat. Plaza gehienak udalen ardurapeko harrera-baliabideetan daude.

Mugikortasun murriztua duten pertsonentzat egokitutako plazak ez dira berdin banatzen lurralde guztietan, % 64 Gipuzkoako harrera-baliabideetan daude eta.

(\* ) Atal honetan, galdetegia bete zuten harrera-baliabideetako plazak soilik sartu dira.

#### 47. Taula. Zentzumen-desgaitasunetara egokitutako plazen kopurua

| Harrera baliabide mota               | LLHH     |          |          | Biztanleria |          | Erakunde Titularra |           | Guztira   | %              |
|--------------------------------------|----------|----------|----------|-------------|----------|--------------------|-----------|-----------|----------------|
|                                      | Araba    | Bizkaia  | Gipuzkoa | <20mila     | >20mila  | Udala              | Foru Ald. |           |                |
| Berehalako Harrera Zerbitzua         | 0        | 0        | 6        | 6           | 0        | 6                  | 0         | 6         | 60,00%         |
| Harrerarako Pisua                    | 0        | 4        | 0        | 0           | 4        | 4                  | 0         | 4         | 40,00%         |
| Arreta Integraleko harrerako zentrua |          | 0        | 0        |             | 0        |                    | 0         | 0         | 0,00%          |
| <b>Guztira</b>                       | <b>0</b> | <b>4</b> | <b>6</b> | <b>6</b>    | <b>4</b> | <b>10</b>          | <b>0</b>  | <b>10</b> | <b>100,00%</b> |
|                                      | 0,00%    | 40,00%   | 60,00%   | 60,00%      | 40,00%   | 100,00%            | 0,00%     |           |                |
|                                      |          | 100,00%  |          | 100,00%     |          | 100,00%            |           |           |                |

10 plaza bakarrik daude ezintasun sensoriala duten pertsonentzat egokituta, horietatik %60 Gipuzkoan eta gainerako %40 Bizkaian.

#### • Berehalako harrera zerbitzuetan

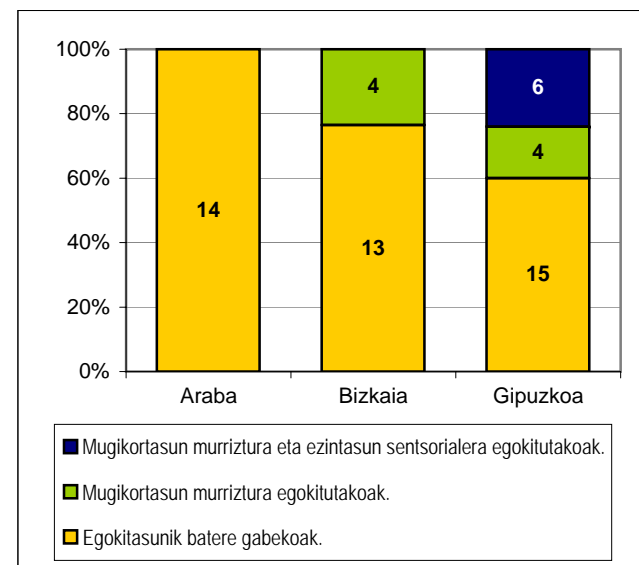
#### 48. Taula. Plaza kopuru Egokituak berehalako harrera-zerbitzuetan lurraldeka.

|  | Araba     | Bizkaia   | Gipuzkoa  |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Mugikortasun murriztura eta ezintasun sensorialera egokitutako plazak. | 0         | 0         | 6         |
| Mugikortasun murriztura egokitutako plazak.                            | 0         | 4         | 4         |
| Egokitasunik batere gabeko plazak.                                     | 14        | 13        | 15        |
| <b>Plazak guztira</b>  | <b>14</b> | <b>17</b> | <b>15</b> |

Bai mugikortasun murriztua duten pertsonentzat bai ezintasun sensoriala dutenentzat, plaza egokituak daude Gipuzkoak berehalako harrera-baliabideetan.

Mugikortasun murriztua duten pertsonentzat egokitutako plazak Bizkaiko eta Gipuzkoako harrera-zerbitzuetan daude. Araban ez dago plaza egokiturik.

#### 31. Grafikoa. Plaza egokituak berehalako harrera-zerbitzuetan lurraldeka.



• **Harrerarako Pisuak**

**49. Taula. Harrera-etxeetako plazetatik gutxienez % 4 egokituta daukaten erakunde-kopurua.**

|   | <20mila  | >20mila   |
|---|----------|-----------|
| Mugikortasun murriztua eta ezintasun sensoriala dutenentzat egokitutako plazadunak. |          | 1         |
| Mugikortasun murriztura egokitutako plazak.   | 2        | 2         |
| Batere plaza egokiturik gabe.   | 1        | 8         |
| <b>Erakundeak guztira</b>   | <b>3</b> | <b>11</b> |

Mugikortasun murriztua eta ezintasun sensoriala dutenentzat, plazetatik gutxienez % 4 egokituta duen erakundea bakarra da.

4 erakunde daude plazen gutxienez % 4 egokituta dutenak soilik mugikortasun murrizturako.

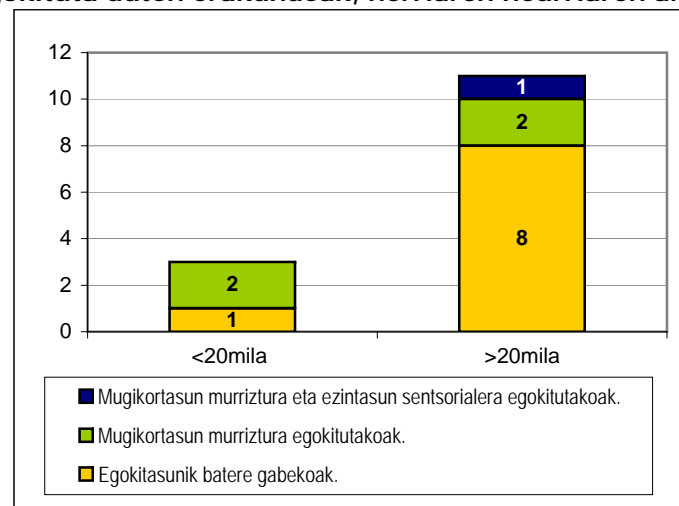
• **Arreta Integraleko Harrerako zentruetan**

**50. Taula. Plazen gutxienez % 4 irisgarri duten harrera-zentroen kopurua.**

|   | Araba    | Bizkaia  | Gipuzkoa |
|---|----------|----------|----------|
| Mugikortasun murriztua eta ezintasun sensoriala dutenentzat egokitutako plazadunak. | 0        | 0        | 0        |
| Mugikortasun murriztura egokitutako plazak.   | 0        | 1        | 1        |
| Batere plaza egokiturik gabe.   | 0        | 0        | 0        |
| <b>Erakundeak guztira</b>   | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>1</b> |

Ikerketan parte hartu zuten harrera-zentro biek dauzkate plaza egokituak mugikortasun murriztua duen jendearentzat, baina batek ere ez dauka plazarik ezintasun sensorialerako egokituta.

**32. Grafikoa. Harrera-etxeetan plazetatik gutxienez % 4 egokituta duten erakundeak, herriaren neurriaren arabera.**



## Harrera-baliabideak dituen gune eta hornikuntzak

148/2007 Dekretua, 23., 24., 39., 40., 57. eta 58. art. Egoitzak eta instalazioak:

Berehalako harrera-zerbitzuek, eta egonaldi labur-ertaineko zentroek hauek izan beharko dituzte: Administrazio arloa (informazioa eta konfidentzialtasuna gordetzeko), harrerarako eremu berezia (erabiltzaileentzat leku pribatua) eta jarduera eta haur-jolasen alderdia, segurtasun neurriekin. Harrera-baliabide guztiak izan behar dute, logelak ez ezik, egongela eta sukaldea ere; eta zentroek, gainera, jardueretarako lekua. Baliabide guztiak BOEri eskatutako baldintzak berogailuan eta aireztapenean.

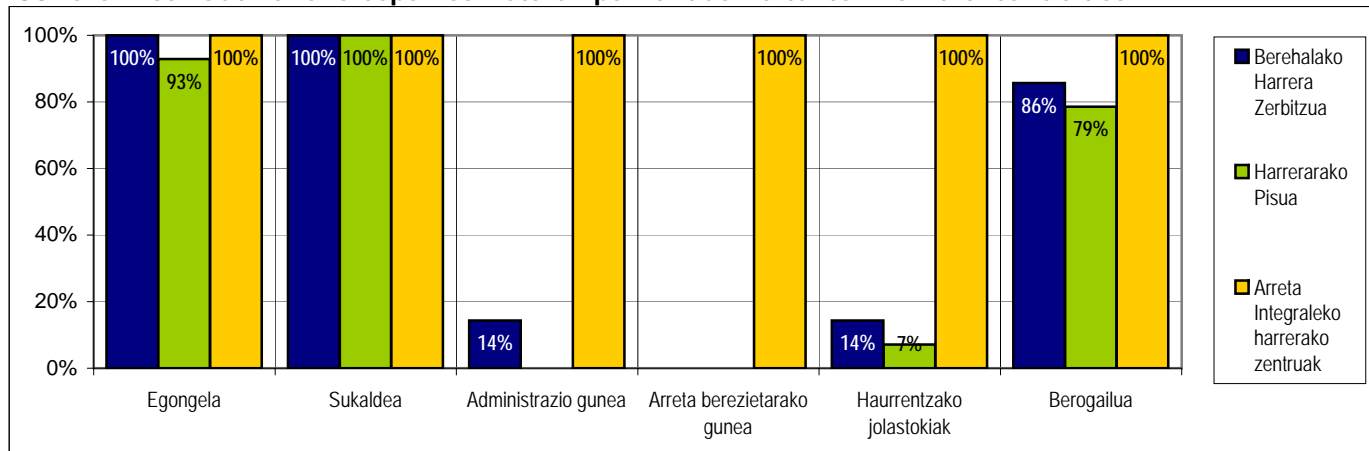
### 51. Taula. Gutxieneko espazioak eta ekipamenduak dituzten harrera-baliabideen ehunekoa.

| Baliabideak dituen guneak  | Guztira | LLHH    |         |          | Harrera Baliabide Mota       |                   |                                       | Erakunde Titularra |           |
|----------------------------|---------|---------|---------|----------|------------------------------|-------------------|---------------------------------------|--------------------|-----------|
|                            |         | Araba   | Bizkaia | Gipuzkoa | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisua | Arreta Integraleko harrerako zentruak | Udala              | Foru Ald. |
| Egongela                   | 95,65%  | 100,00% | 100,00% | 90,00%   | 100,00%                      | 92,86%            | 100,00%                               | 94,12%             | 100,00%   |
| Sukaldea                   | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00%  | 100,00%                      | 100,00%           | 100,00%                               | 100,00%            | 100,00%   |
| Administrazio gunea        | 13,04%  |         | 25,00%  | 10,00%   | 14,29%                       |                   | 100,00%                               |                    | 50,00%    |
| Arreta berezietarako gunea | 8,70%   |         | 12,50%  | 10,00%   |                              |                   | 100,00%                               |                    | 33,33%    |
| Haurrentzako jolastokiak   | 17,39%  |         | 25,00%  | 20,00%   | 14,29%                       | 7,14%             | 100,00%                               | 5,88%              | 50,00%    |
| Berogailua                 | 82,61%  | 80,00%  | 87,50%  | 80,00%   | 85,71%                       | 78,57%            | 100,00%                               | 76,47%             | 100,00%   |

Harrera-baliabideen % 83k berogailua dauka, % 100ak sukaldea, eta % 96ak egongela. Administrazio eta haur-jolasen eremuei dagokienez, berehalako harrera-zerbitzuetako % 14ak bakarrik dauka, baina harrera-zentroen artean % 100ak. Etxebizitzetatik % 7k bakarrik dauka neska-mutilentzako jolastokia. Harrera berezirako lekua harrera-zentroek baino ez daukate.

Udala titular den baliabideek, orokorrean, toki gutxiago daukate Aldundiaren baino.

### 33. Grafikoa. Gutxieneko espazioak eta ekipamenduak dituzten harrera-baliabideak





## Harrera-baliabideak dauzkan segurtasun-ekipamenduak.

**148/2007 Dekretua, 26., 42. eta 59. art. Babesgailuak:**

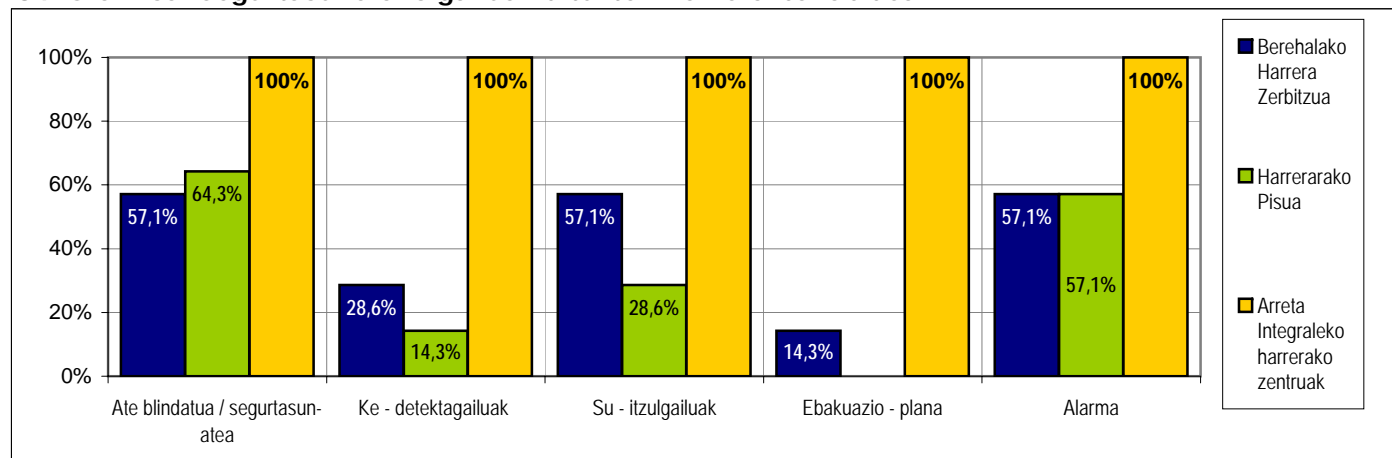
*Harrera-baliabideek alarma-aparailua izan beharko dute berehala laguntza eskatzeko (telefonoak, telealarma edo besteren bat), bizilekurako sarrerako atea blindatua edo segurtasuneko, eta suaren kontrako ekipamendua (ke-detektagailuak eta su-itzulgailuak; berehalako harrera-zerbitzuetako zerbitzuguneetan husteko plana ere bai).*

### 52. Taula. Harrera-baliabideetan segurtasunerako gailuak dituztenen ehunekoa.

| Harrera-baliabideak dituzten segurtasunerako gailuak | Guztira | LLHH    |         |          | Harrera Baliabide Mota       |                   |                                       | Erakunde Titularra |           |
|--|---------|---------|---------|----------|------------------------------|-------------------|---------------------------------------|--------------------|-----------|
|  |         | Araba   | Bizkaia | Gipuzkoa | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisua | Arreta Integraleko harrerako zentruak | Udala              | Foru Ald. |
| Ate blindatua / segurtasun-atea                      | 65,22%  | 100,00% | 75,00%  | 40,00%   | 57,14%                       | 64,29%            | 100,00%                               | 58,82%             | 83,33%    |
| Ke - detektagailuak                                  | 26,09%  | 40,00%  | 25,00%  | 20,00%   | 28,57%                       | 14,29%            | 100,00%                               | 11,76%             | 66,67%    |
| Su - itzulgailuak                                    | 43,48%  | 80,00%  | 37,50%  | 30,00%   | 57,14%                       | 28,57%            | 100,00%                               | 29,41%             | 83,33%    |
| Ebakuazio - plana                                    | 13,04%  | 0,00%   | 25,00%  | 10,00%   | 14,29%                       | 0,00%             | 100,00%                               | 0,00%              | 50,00%    |
| Alarma   | 60,87%  | 80,00%  | 62,50%  | 50,00%   | 57,14%                       | 57,14%            | 100,00%                               | 47,06%             | 100,00%   |

Baliabideetan, segurtasunerako tresnei dagokienez, era askotakoak daude. Baliabideen % 65ak ate blindatua edo segurtasuneko du, % 61ak alarma-aparailua, eta % 44ak su-itzulgailuak.

### 34. Grafikoa. Segurtasunerako gailuak dituzten Harrera-baliabideak.



% 26ak bakarrik dauzka ke-detektagailuak eta % 13ak husteko plana, sua sortuz gero.

## Giza baliabideak harrera-baliabideetan.

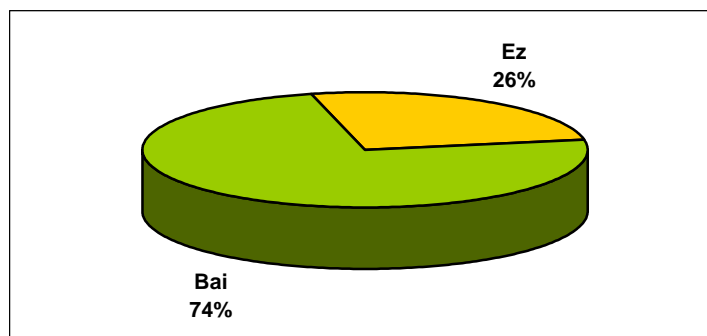
**148/2007 Dekretua, 17. eta 51 art. Giza baliabideak:**

*Dekretuak ezartzen du bai berehalako harrera-zerbitzuek bai harrera-zentro integralek profesional taldea eduki behar dutela erabiltzaileei osotasunean harrera egiteko, eguneko 24 orduetan.*

### 53. Taula. Langileak edukitzea harrera-baliabiderako.

| Ba al du harrera-baliabideak bertako langilerik? | Guztira        | LLHH           |                |                | Harrera Baliabide Mota       |                   |                                       | Erakunde Titularra |                |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------|-------------------|---------------------------------------|--------------------|----------------|
|  |                | Araba          | Bizkaia        | Gipuzkoa       | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisua | Arreta Integraleko harrerako zentruak | Udala              | Foru Ald.      |
| Bai  | 73,91%         | 100,00%        | 75,00%         | 60,00%         | 71,43%                       | 71,43%            | 100,00%                               | 70,59%             | 83,33%         |
| Ez   | 26,09%         |                | 25,00%         | 40,00%         | 28,57%                       | 28,57%            |                                       | 29,41%             | 16,67%         |
| <b>Guztira %</b>                                 | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b>               | <b>100,00%</b>    | <b>100,00%</b>                        | <b>100,00%</b>     | <b>100,00%</b> |
| Guztizko absolutua                               | 23             | 5              | 8              | 10             | 7                            | 14                | 2                                     | 17                 | 6              |

### 35. Grafikoa. Harrera-baliabideak, bertako langilerik daukaten edo ez kontuan hartuta.



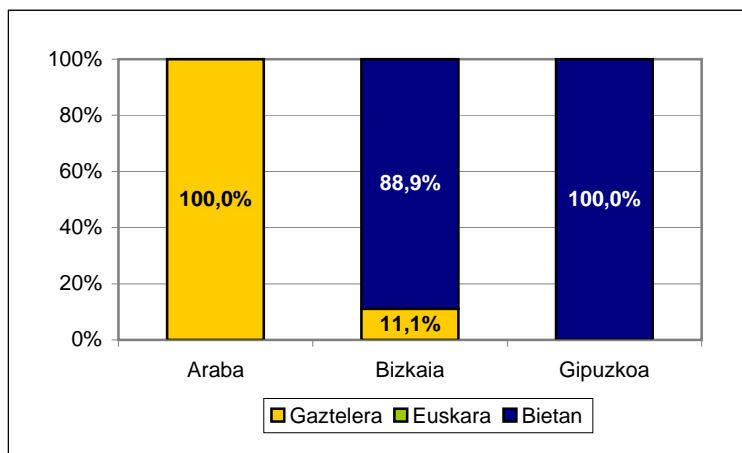
Harrera-zentroetako % 100ak eta berehalako harrera-zerbitzuetako % 71k daukate baliabiderako langileria. Langile berezirik ez daukaten berehalako harrera-zerbitzuak 20.000 biztanletik beherako udalerrienak dira.

## Harrera-baliabideen beste ezaugarri batzuk

54. Taula. Harrera-baliabideetan zerbitzua zein hizkuntzatan eskaintzen den\*

| zerbitzua zein hizkuntzatan eskaintzen den | Guztira        | LLHH           |                |                | Harrera Baliabide Mota       |                   |                                       | Erakunde Titularra |                |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------|-------------------|---------------------------------------|--------------------|----------------|
|  |                | Araba          | Bizkaia        | Gipuzkoa       | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisua | Arreta Integraleko harrerako zentruak | Udala              | Foru Ald.      |
| Gaztelera                                  | 25,00%         | 100,00%        | 11,11%         | 0,00%          | 28,57%                       | 25,00%            | 0,00%                                 | 22,22%             | 33,33%         |
| Euskara                                    | 0,00%          | 0,00%          | 0,00%          | 0,00%          | 0,00%                        | 0,00%             | 0,00%                                 | 0,00%              | 0,00%          |
| Bietan                                     | 75,00%         | 0,00%          | 88,89%         | 100,00%        | 71,43%                       | 75,00%            | 100,00%                               | 77,78%             | 66,67%         |
| <b>Guztira %</b>                           | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b>               | <b>100,00%</b>    | <b>100,00%</b>                        | <b>100,00%</b>     | <b>100,00%</b> |
| Guztizko absolutua                         | 24             | 5              | 9              | 10             | 8                            | 14                | 2                                     | 18                 | 6              |

36. Grafikoa. Harrera-baliabideak, harrera ematen duten hizkuntzaren arabera.



Harrera-baliabide gehien-gehienetan, baliabidea eta erakunde titularra edozein dela ere, erabiltzaileei euskaraz nahiz gaztelaniaz egiten zaie harrera.

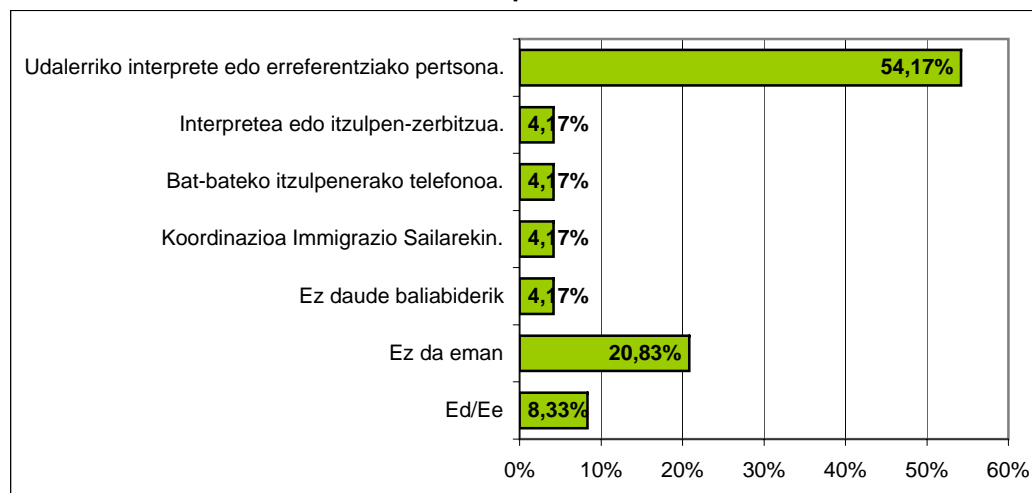
Hala ere, aldea ikusten da lurralde batetik bestera. Araban dauden baliabideetan zerbitzua gaztelaniaz eman ohi dute; Gipuzkoan eta Bizkaian, aldiz, gaztelaniaz nahiz euskaraz.

(\* ) Item honetan zerbitzua zein hizkuntzatan ematen den bakarrik balioesten da, ez gizarte-zerbitzuetako langileen eta harrera-baliabideen gaitasuna euskaraz eta gaztelaniaz lan egiteko, hori Autonomia Erkidegoko eta dagokion Aldundiko araudian ezarrita baitago.

55. Taula. Beste hizkuntza batzuetan komunikatzeko premiei erantzutea.

| Premiak beste hizkuntza batzuetan asetzeko bitartekoak. | Guztira        | LLHH           |                |                | Harrera Baliabide Mota       |                   |                                       | Erakunde Titularra |                |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------|-------------------|---------------------------------------|--------------------|----------------|
|   |                | Araba          | Bizkaia        | Gipuzkoa       | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisua | Arreta Integraleko harrerako zentruak | Udala              | Foru Ald.      |
| Udalerriko interprete edo erreferentziako pertsona.     | 4,17%          | 20,00%         | 0,00%          | 0,00%          | 0,00%                        | 7,14%             | 0,00%                                 | 5,56%              | 0,00%          |
| Interpretea edo itzulpen-zerbitzua.                     | 54,17%         | 80,00%         | 55,56%         | 40,00%         | 75,00%                       | 35,71%            | 100,00%                               | 38,89%             | 100,00%        |
| Bat-bateko itzulpenerako telefonoa.                     | 4,17%          | 0,00%          | 0,00%          | 10,00%         | 0,00%                        | 7,14%             | 0,00%                                 | 5,56%              | 0,00%          |
| Koordinazioa Immigrazio Sailarekin.                     | 4,17%          | 0,00%          | 11,11%         | 0,00%          | 0,00%                        | 7,14%             | 0,00%                                 | 5,56%              | 0,00%          |
| Ez daude baliabiderik                                   | 4,17%          | 0,00%          | 11,11%         | 0,00%          | 0,00%                        | 7,14%             | 0,00%                                 | 5,56%              | 0,00%          |
| Ez da eman  | 20,83%         | 0,00%          | 11,11%         | 40,00%         | 25,00%                       | 21,43%            | 0,00%                                 | 27,78%             | 0,00%          |
| Ed/Ee   | 8,33%          | 0,00%          | 11,11%         | 10,00%         | 0,00%                        | 14,29%            | 0,00%                                 | 11,11%             | 0,00%          |
| <b>Guztira %</b>  | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b>               | <b>100,00%</b>    | <b>100,00%</b>                        | <b>100,00%</b>     | <b>100,00%</b> |
| Guztizko absolutua                                      | 24             | 5              | 9              | 10             | 8                            | 14                | 2                                     | 18                 | 6              |

37. Grafikoa. Harrera-baliabideak, beste hizkuntza batzuetan komunikatzeko beharrak nola konpontzen diren kontuan hartuta.

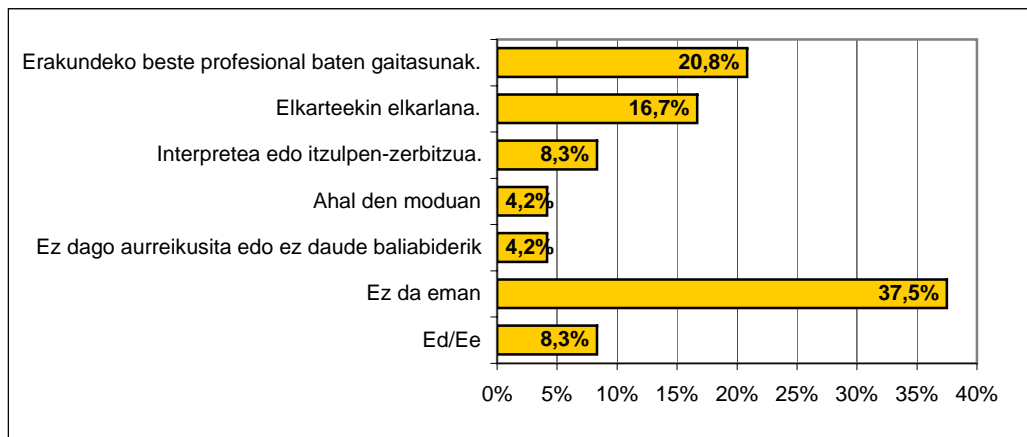


Harrera-baliabide gehienek (% 54), behar izanez gero, interprete edo itzulpen-zerbitzu batera jotzen dute; % 21ak, aldiz, dio inoiz ez zaiola halako egoerarik suertatu.

**56. Taula. Zeinuen hizkuntzan komunikatzeko beharrari erantzutea.**

| Komunikatzeko Premiak zeinuen hizkuntzan asetzeko bitartekoak. | Guztira        | LLHH           |                |                | Harrera Baliabide Mota       |                  |                                       | Erakunde Titularra |                |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------|------------------|---------------------------------------|--------------------|----------------|
|  |                | Araba          | Bizkaia        | Gipuzkoa       | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisu | Arreta Integraleko harrerako zentruak | Udala              | Foru Ald.      |
| Erakundeko beste profesional baten gaitasunak.                 | 4,17%          | 0,00%          | 11,11%         | 0,00%          | 12,50%                       | 0,00%            | 0,00%                                 | 5,56%              | 0,00%          |
| Elkarteekin elkarlana.   | 16,67%         | 40,00%         | 11,11%         | 10,00%         | 25,00%                       | 14,29%           | 0,00%                                 | 22,22%             | 0,00%          |
| Interpretea edo itzulpen-zerbitzua.                            | 20,83%         | 40,00%         | 22,22%         | 10,00%         | 25,00%                       | 14,29%           | 50,00%                                | 5,56%              | 66,67%         |
| Ahal den moduan  | 4,17%          | 0,00%          | 0,00%          | 10,00%         | 12,50%                       | 0,00%            | 0,00%                                 | 5,56%              | 0,00%          |
| Ez dago aurreikusita edo ez daude baliabiderik                 | 8,33%          | 0,00%          | 22,22%         | 0,00%          | 0,00%                        | 14,29%           | 0,00%                                 | 11,11%             | 0,00%          |
| Ez da eman   | 37,50%         | 20,00%         | 22,22%         | 60,00%         | 12,50%                       | 50,00%           | 50,00%                                | 38,89%             | 33,33%         |
| Ed/Ee  | 8,33%          | 0,00%          | 11,11%         | 10,00%         | 12,50%                       | 7,14%            | 0,00%                                 | 11,11%             | 0,00%          |
| <b>Guztira %</b>   | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b>               | <b>100,00%</b>   | <b>100,00%</b>                        | <b>100,00%</b>     | <b>100,00%</b> |
| <b>Guztizko absolutua</b>                                      | <b>24</b>      | <b>5</b>       | <b>9</b>       | <b>10</b>      | <b>8</b>                     | <b>14</b>        | <b>2</b>                              | <b>18</b>          | <b>6</b>       |

**38. Grafikoa. Harrera-baliabideak, zeinuen hizkuntzan komunikatzeko beharrak nola konpontzen diren kontuan hartuta.**



Harrera-baliabide gehienek, % 38ak, diote orain arte ez zaiela halako egoerarik sortu. % 21ak interpretearengana jotzen du beharra izanez gero, eta % 17ak elkarteen laguntza hartzen du. % 8ak dio ez dagoela aurreikusita edo ez duela zerbitzurik eskura zeinuen hizkuntzan komunikatu behar duten pertsonen aurre egiteko.

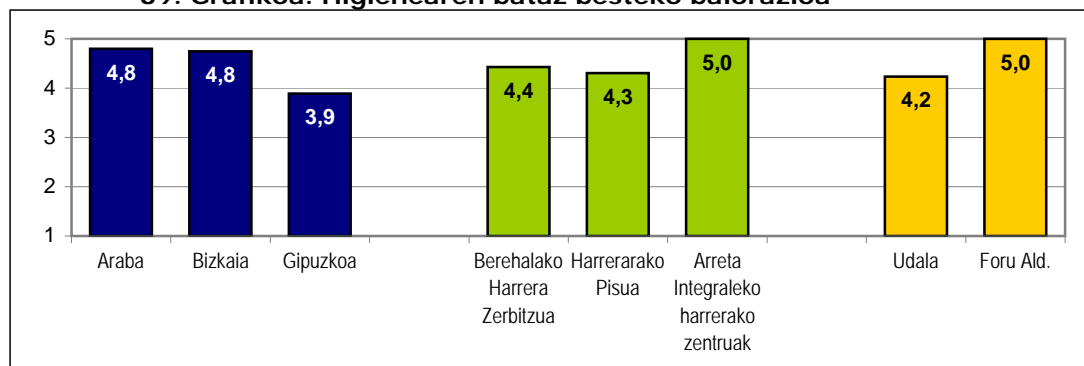
### 57. Taula. Harrera-baliabideen higienaren balorazioa

| Higiene mailaren balorazioa<br>(1etik 5era) | Guztira        | LLHH           |                |                | Harrera Baliabide Mota             |                      |  | Erakunde Titularra |                |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------------|----------------------|--|--------------------|----------------|
|   |                | Araba          | Bizkaia        | Gipuzkoa       | Berehalako<br>Harrera<br>Zerbitzua | Harrerarako<br>Pisua | Arreta<br>Integraleko<br>harrerako<br>zentruak | Udala              | Foru Ald.      |
| 1   | 0,00%          | 0,00%          | 0,00%          | 0,00%          | 0,00%                              | 0,00%                | 0,00%  | 0,00%              | 0,00%          |
| 2   | 0,00%          | 0,00%          | 0,00%          | 0,00%          | 0,00%                              | 0,00%                | 0,00%  | 0,00%              | 0,00%          |
| 3   | 18,18%         | 0,00%          | 12,50%         | 33,33%         | 28,57%                             | 15,38%               | 0,00%  | 23,53%             | 0,00%          |
| 4   | 22,73%         | 20,00%         | 0,00%          | 44,44%         | 0,00%                              | 38,46%               | 0,00%  | 29,41%             | 0,00%          |
| 5   | 59,09%         | 80,00%         | 87,50%         | 22,22%         | 71,43%                             | 46,15%               | 100,00%  | 47,06%             | 100,00%        |
| <b>Guztira %</b>                            | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b>                     | <b>100,00%</b>       | <b>100,00%</b>                                 | <b>100,00%</b>     | <b>100,00%</b> |
| Guztizko absolutua                          | 22             | 5              | 8              | 9              | 7                                  | 13                   | 2  | 17                 | 5              |

### 58. Taula. Higienaren batz besteko balorazioa

|  | Guztira | LLHH  |         |          | Harrera Baliabide Mota             |                      |  | Erakunde Titularra |           |
|--|---------|-------|---------|----------|------------------------------------|----------------------|--|--------------------|-----------|
|  |         | Araba | Bizkaia | Gipuzkoa | Berehalako<br>Harrera<br>Zerbitzua | Harrerarako<br>Pisua | Arreta<br>Integraleko<br>harrerako<br>zentruak | Udala              | Foru Ald. |
| Baliabideen higienaren batz besteko balorazioa | 4,41    | 4,80  | 4,75    | 3,89     | 4,43                               | 4,31                 | 5,00   | 4,24               | 5,00      |

### 39. Grafikoa. Higienaren batz besteko balorazioa

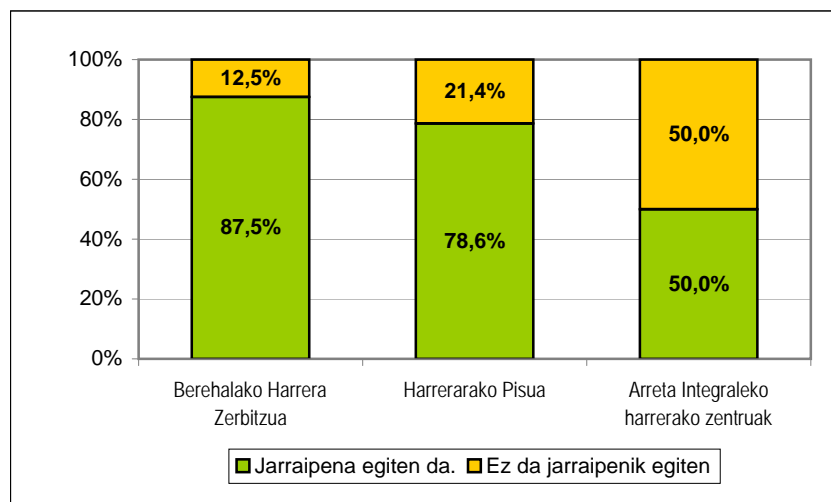


Baliabideen higienaren balorazioa ona da, batez besteko orokorra 4,41 da, 1etik 5erako eskalan.

**59. Taula. Harrera-baliabidea utzi duten emakumeen jarraipena.**

| Harrera-baliabidea utzi duten emakumeen jarraipenik egiten al da? | Harrera Baliabide Mota       |                   |                                       | Guztira |
|---|------------------------------|-------------------|---------------------------------------|---------|
|   | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisua | Arreta Integraleko harrerako zentruak |         |
| Bai   | 87,50%                       | 78,57%            | 50,00%                                | 79,17%  |
| Ez  | 12,50%                       | 21,43%            | 50,00%                                | 20,83%  |
| Guztira %   | 100,00%                      | 100,00%           | 100,00%                               | 100,00% |
| Guztizko absolutua  | 8                            | 14                | 2                                     | 24      |

**40. Grafikoa. Harrera-baliabideak, emakume erabiltzaileei jarraipena egiten zaien edo ez kontuan hartuta.**

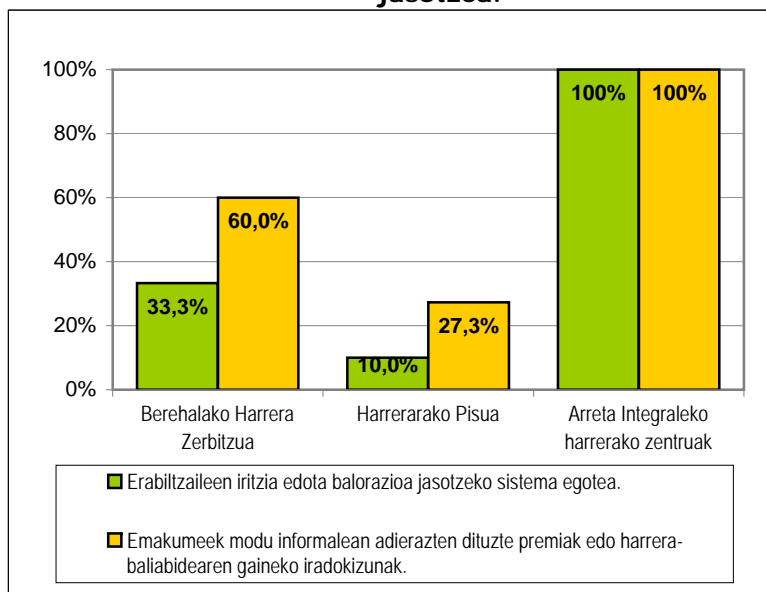


Baliabideen % 79ak emakume erabiltzaileen jarraipena egiten du, harrera-baliabideko egonaldia amaitu ondoren.

**60. Taula. Emakume erabiltzaileen iritziak eta balorazioak jasotzen dituzten baliabideak.**

|   | Guztira | LLHH   |         |          | Harrera Baliabide Mota       |                   |                                       | Erakunde Titularra |           |
|---|---------|--------|---------|----------|------------------------------|-------------------|---------------------------------------|--------------------|-----------|
|   |         | Araba  | Bizkaia | Gipuzkoa | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisua | Arreta Integraleko harrerako zentruak | Udala              | Foru Ald. |
| Erabiltzaileen iritzia edota balorazioa jasotzeko sistema egotea.                                     | 23,53%  | 66,67% | 28,57%  | 0,00%    | 33,33%                       | 10,00%            | 100,00%                               | 14,29%             | 66,67%    |
| Emakumeek modu informalean adierazten dituzte premiak edo harrera-baliabidearen gaineko iradokizunak. | 41,18%  | 66,67% | 42,86%  | 28,57%   | 60,00%                       | 27,27%            | 100,00%                               | 33,33%             | 100,00%   |

**41. Grafikoa. Emakume erabiltzaileen iritziak eta balorazioak jasotzea.**



Harrera-baliabideetako % 24ak bakarrik dauka erabiltzaileen iritziak jasotzeko sistema. Baliabideen % 41ak dio emakumeek premiak eta iradokizunak adierazten dituztela modu informalean.



**61. Taula. Harrera-baliabideetako instalazioak hobetzeko aurreikuspena.**

| Ba al dago harrera-baliabideetan instalazioak hobetzeko aurreikuspenik? | Guztira        | LLHH           |                |                | Harrera Baliabide Mota       |                   |                                       | Erakunde Titularra |                |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------|-------------------|---------------------------------------|--------------------|----------------|
|   |                | Araba          | Bizkaia        | Gipuzkoa       | Berehalako Harrera Zerbitzua | Harrerarako Pisua | Arreta Integraleko harrerako zentruak | Udala              | Foru Ald.      |
| Bai   | 36,36%         | 100,00%        | 12,50%         | 30,00%         | 85,71%                       | 15,38%            | 0,00%                                 | 31,25%             | 50,00%         |
| Ez  | 63,64%         | 0,00%          | 87,50%         | 70,00%         | 14,29%                       | 84,62%            | 100,00%                               | 68,75%             | 50,00%         |
| <b>Guztira %</b>  | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b>               | <b>100,00%</b>    | <b>100,00%</b>                        | <b>100,00%</b>     | <b>100,00%</b> |
| Gutzizko absolutua  | 22             | 4              | 8              | 10             | 7                            | 13                | 2                                     | 16                 | 6              |

**62. Taula. Instalazioetan aurreikusitako aldaketak eta hobekuntzak.**

| Aurreikusitako aldaketak harrera-baliabideetako instalazioetan.      |        |
|--|--------|
| Arkitektura-oztopoak kentzea edota oztoporik gabeko etxera aldatzea. | 18,18% |
| Txikientzako jolastokia zabaltzea.                                   | 4,55%  |
| Berogailua jartzea eta altzariak hobetzea.                           | 4,55%  |
| Giro beroa sortzea.  | 4,55%  |
| Alarma jartzea.  | 4,55%  |

Baliabideen % 36ak aurreikusita dauka hobekuntzak egitea. Hobekuntzarako aurreikuspen ohikoena dira arkitektura-oztopoak kentzea.

### **C. HARRERA-BALIADIBEETAKO EMAKUME ERABILTZAILEEN GAI NEKO EZAUGARRIAK ETA EMAITZAK 2008AN.**

Iturria:

- Galdetegia Harrerarako Baliabideen erakunde titularrei

Atal honetako datuetan sartzen dira, soilik, emakumeen kontrako indarkeriako emakume biktimen harrera-baliabideak dituzten erakunde guztietara bidalitako galdetegietan lortutakoak.

Galdetegiak erakundeen % 73,33ak bete ditu, eta EAEn dauden harrera-baliabideen % 60,34ari buruzko informazioa eman dute.

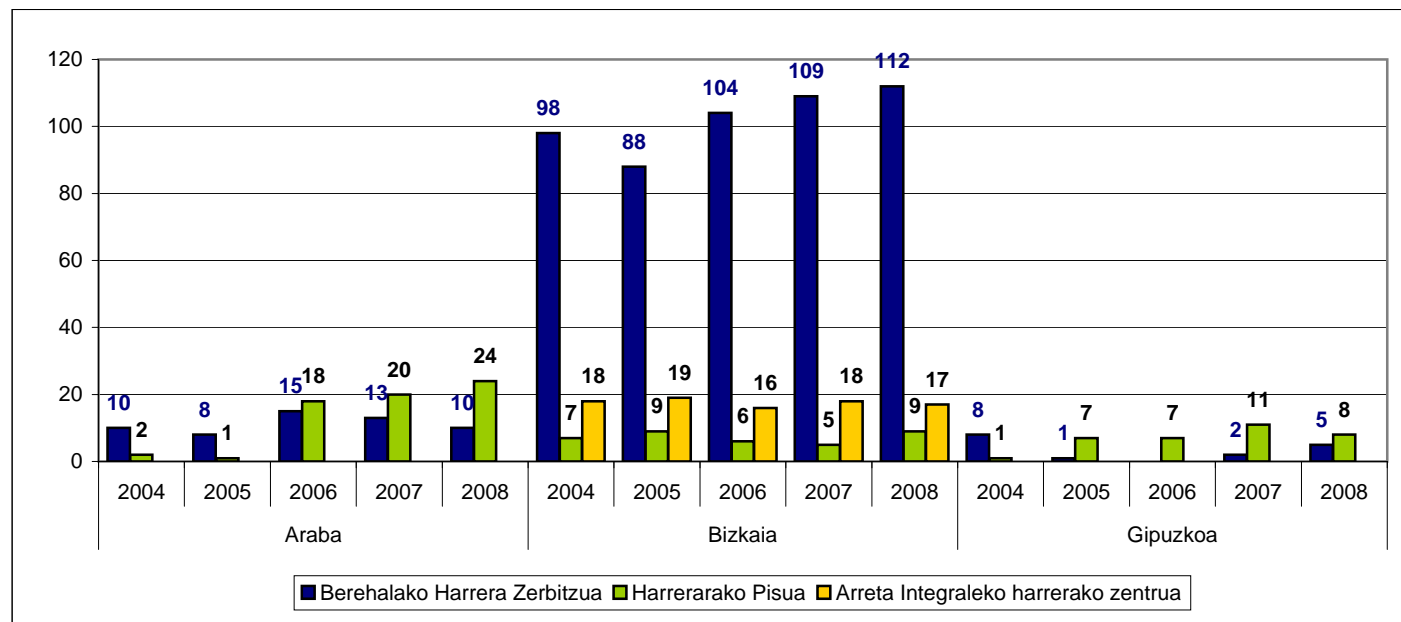
Erakunde bakoitzak datuak eman ditu horretarako bidearen eta modu sistematikoan datuak gordetzeko daukaten ahalmenaren arabera; horregatik, zenbait emakumeri buruz dagoen informazioa aldatu egiten da item batetik bestera.

**Harrera-lekuetan zaindutako emakumeak, emakumeen kontrako indarkeriaren biktima.**

**63. Taula. Baliabideetako emakume erabiltzaileen kopurua.**

| Harrera baliabide mota               | 2004 |    |    |         | 2005 |    |    |         | 2006 |     |    |         | 2007 |     |    |         | 2008 |     |    |         | Guztira |
|--------------------------------------|------|----|----|---------|------|----|----|---------|------|-----|----|---------|------|-----|----|---------|------|-----|----|---------|---------|
|                                      | Ar   | Bi | Gi | Guztira | Ar   | Bi | Gi | Guztira | Ar   | Bi  | Gi | Guztira | Ar   | Bi  | Gi | Guztira | Ar   | Bi  | Gi | Guztira |         |
| Berehalako Harrera Zerbitzua         | 10   | 98 | 1  | 109     | 8    | 88 | 1  | 97      | 15   | 104 | 0  | 119     | 13   | 109 | 2  | 124     | 10   | 112 | 5  | 127     | 576     |
| Harrerarako Pisua                    | 2    | 7  | 4  | 13      | 1    | 9  | 7  | 17      | 18   | 6   | 7  | 31      | 20   | 5   | 11 | 36      | 24   | 9   | 8  | 41      | 138     |
| Arreta Integraleko harrerako zentrua |      | 18 |    | 18      |      | 19 |    | 19      |      | 16  |    | 16      |      | 18  |    | 18      |      | 17  |    | 17      | 88      |

**42. Grafikoa. Harrerako emakumeen kopurua, lurralde historikoaren arabera eta baliabide-mota.**

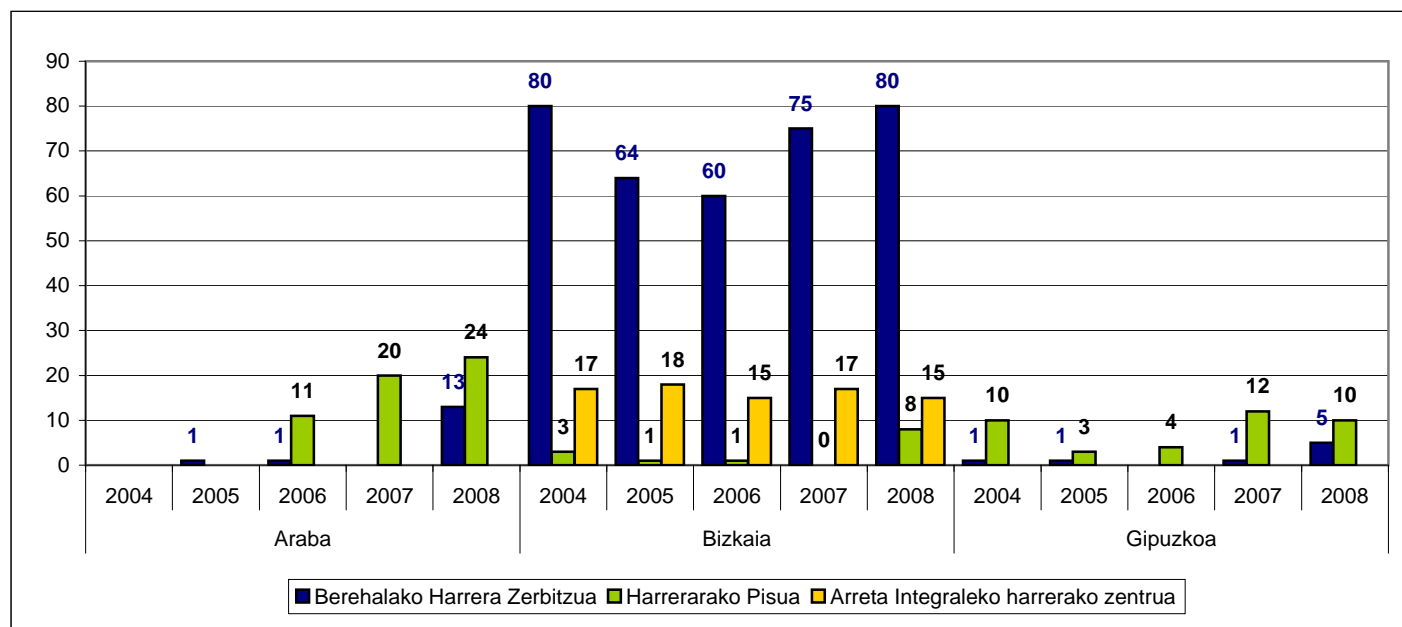


## Adinez txikiak harrera-lekuetako emakumeen ardurapean

64. Taula. Harrera-lekuetan dauden eta adinez txikiak diren pertsona kopurua.

| Harrera baliabide mota               | 2004 |    |    |         | 2005 |    |    |         | 2006 |    |    |         | 2007 |    |    |         | 2008 |    |    |         | Guztira |
|--------------------------------------|------|----|----|---------|------|----|----|---------|------|----|----|---------|------|----|----|---------|------|----|----|---------|---------|
|                                      | Ar   | Bi | Gi | Guztira | Ar   | Bi | Gi | Guztira | Ar   | Bi | Gi | Guztira | Ar   | Bi | Gi | Guztira | Ar   | Bi | Gi | Guztira |         |
| Berehalako Harrera Zerbitzua         |      | 80 | 1  | 81      | 1    | 64 | 1  | 66      | 1    | 60 | 0  | 61      |      | 75 | 1  | 76      | 13   | 80 | 5  | 98      | 382     |
| Harrerarako Pisua                    |      | 3  | 10 | 13      |      | 1  | 3  | 4       | 11   | 1  | 4  | 16      | 20   | 0  | 12 | 32      | 24   | 8  | 10 | 42      | 107     |
| Arreta Integraleko harrerako zentrua |      | 17 |    | 17      |      | 18 |    | 18      |      | 15 |    | 15      |      | 17 |    | 17      |      | 15 |    | 15      | 82      |

43. Grafikoa. Harrera-lekuetan dauden eta adinez txikiak diren pertsona kopurua, lurralde historikoaren eta baliabide-motaren arabera.

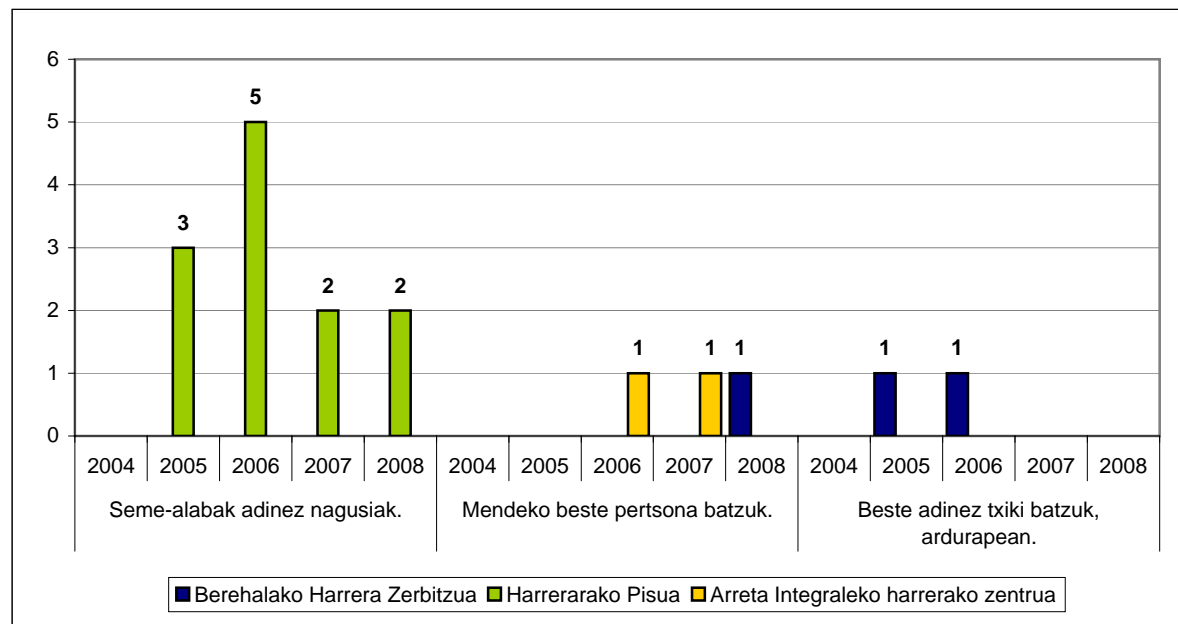


**Menpeko beste pertsona batzuk harrera lekuetan.**

**65. Taula. Harrera lekuetan dauden menpeko beste pertsona batzuen kopurua.**

| Harrera baliabide mota               | Seme-alabak adinez nagusiak. |      |      |      |      | Mendeko beste pertsona batzuk. |      |      |      |      | Beste adinez txiki batzuk, ardurapean. |      |      |      |      | Guztira |
|--------------------------------------|------------------------------|------|------|------|------|--------------------------------|------|------|------|------|--|------|------|------|------|---------|
|                                      | 2004                         | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2004                           | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2004                                   | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |         |
| Berehalako Harrera Zerbitzua         |                              |      |      |      |      |                                |      |      |      | 1    |  | 1    | 1    |      |      | 3       |
| Harrerarako Pisua                    |                              | 3    | 5    | 2    | 2    |                                |      |      |      |      |  |      |      |      |      | 12      |
| Arreta Integraleko harrerako zentrua |                              |      |      |      |      |                                |      | 1    | 1    |      |  |      |      |      |      | 2       |

**44. Grafikoa. Mendeko beste pertsona batzuen kopurua, lurralde historikoaren eta baliabide motaren arabera.**



**ERABILTZAILEEN EZAUGARRIAK 2008AN\***

• **HARTATUTAKO EMAKUMEAK GUZTIRA**

66. Taula. 2008an hartutako emakumeak baliabide-motaren arabera.

| Harrera baliabide mota               | LLHH   |         |          | Guztira % | Biztanleria |         | Guztira % | Erakunde Titularra |           | Guztira % | Guztizko absolutua |
|--------------------------------------|--------|---------|----------|-----------|-------------|---------|-----------|--------------------|-----------|-----------|--------------------|
|                                      | Araba  | Bizkaia | Gipuzkoa |           | <20mila     | >20mila |           | Udala              | Foru Ald. |           |                    |
| Berehalako Harrera Zerbitzua         | 7,87%  | 88,19%  | 3,94%    | 100,00%   | 3,94%       | 96,06%  | 100,00%   | 18,90%             | 81,10%    | 100,00%   | 127                |
| Harrerarako Pisua                    | 58,54% | 21,95%  | 19,51%   | 100,00%   | 14,63%      | 85,37%  | 100,00%   | 97,56%             | 2,44%     | 100,00%   | 41                 |
| Arreta Integraleko harrerako zentrua | 0,00%  | 100,00% | 0,00%    | 100,00%   | 0,00%       | 100,00% | 100,00%   | 0,00%              | 100,00%   | 100,00%   | 17                 |

• **GENERO BIOLENTZIAREN BIKTIMAK**

67. Taula. Hartutako emakumeen artean, bikote/senar-emaztearen edo bikote ohi / senar-emazte ohiaren biktima izan direnen kopurua.

| Harrera baliabide mota               | Hartutako emakume kopurua | Bikote/senar-emaztearen edo bikote ohi / senar-emazte ohiaren biktima izan diren emakume kopurua. | % G.B   |
|--------------------------------------|---------------------------|---|---------|
| Berehalako Harrera Zerbitzua         | 127                       | 108   | 85,04%  |
| Harrerarako Pisua                    | 41                        | 36  | 87,80%  |
| Arreta Integraleko harrerako zentrua | 17                        | 17  | 100,00% |

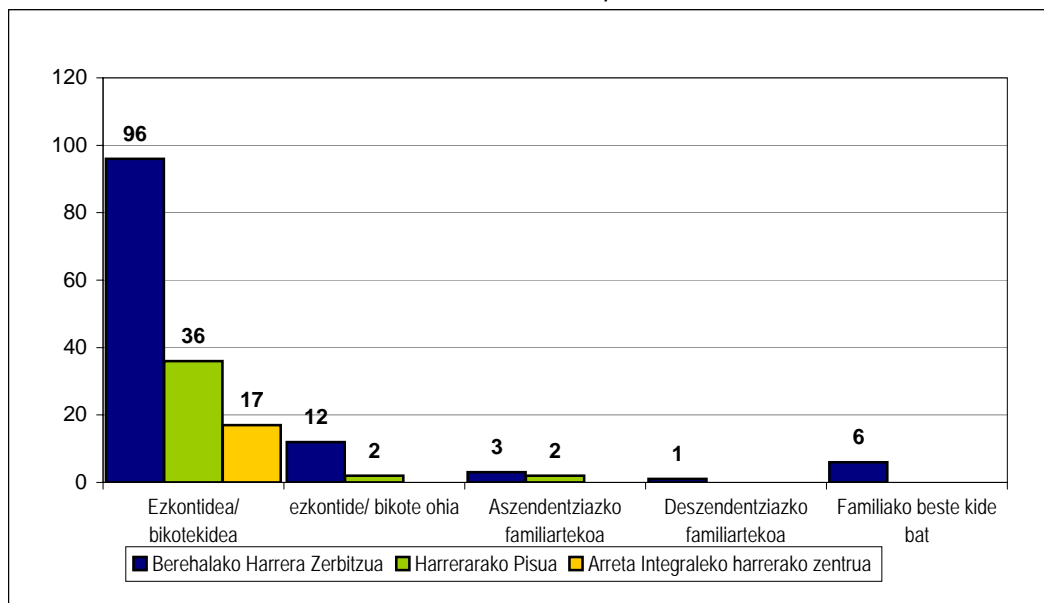
(\* Emakume erabiltzaileen gainean lortutako datuak gorabeheratsuak dira, segurutzat baliabideetan datu gutxi edo sarbide eskasa dutelako. Beraz, ez dago erabiltzaile guztien gaineko daturik atal honetako taula eta grafikoetan aztertutako alderdi bakoitzean.

• **ERASOTZAILEAREKIN DUEN HARREMANA**

68. Taula. 2008ko erabiltzaile kopurua, erasotzailearekin duen harremanaren arabera.

| Erasotzailea                  | Berehalako Harrera Zerbitzua |                | Harrerarako Pisua |                | Arreta Integraleko harrerako zentrua |                |
|-------------------------------|------------------------------|----------------|-------------------|----------------|--------------------------------------|----------------|
|                               | Kopurua                      | Porzentaia     | Kopurua           | Porzentaia     | Kopurua                              | Porzentaia     |
| Ezkontidea/bikotekidea        | 96                           | 81,36%         | 36                | 90,00%         | 17                                   | 100,00%        |
| ezkontide/bikote ohia         | 12                           | 10,17%         | 2                 | 5,00%          | 0                                    | 0,00%          |
| Aszendentziako familiartekoa  | 3                            | 2,54%          | 2                 | 5,00%          | 0                                    | 0,00%          |
| Deszendentziako familiartekoa | 1                            | 0,85%          | 0                 | 0,00%          | 0                                    | 0,00%          |
| Familiako beste kide bat      | 6                            | 5,08%          | 0                 | 0,00%          | 0                                    | 0,00%          |
| <b>Guztira</b>                | <b>118</b>                   | <b>100,00%</b> | <b>40</b>         | <b>100,00%</b> | <b>17</b>                            | <b>100,00%</b> |

45. Grafikoa. 2008an hartutako emakumeak, erasotzailearekin duten harremanaren arabera.

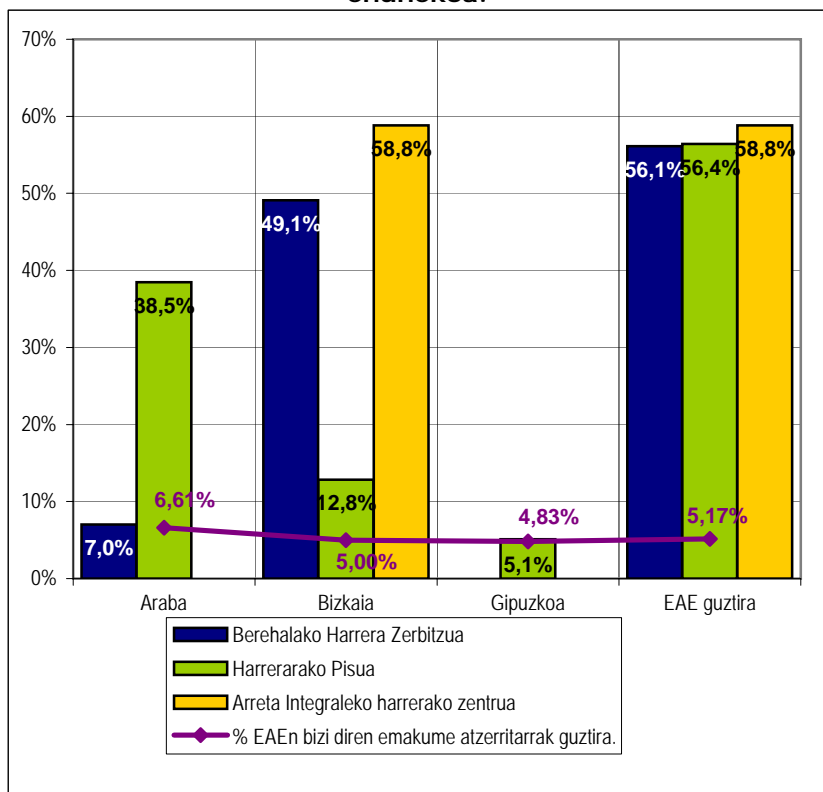


• **NAZIONALITATEA**

**69. Taula. Baliabideko erabilztaile izan diren emakumeen nazionalitatea**

|                                      | Nazionalitate Espainiarra |         |          |         | Europar Batasuna |         |          |         | Europar Batasunetik Kanpokoak |         |          |         | Guztira |
|--------------------------------------|---------------------------|---------|----------|---------|------------------|---------|----------|---------|-------------------------------|---------|----------|---------|---------|
|                                      | Araba                     | Bizkaia | Gipuzkoa | Guztira | Araba            | Bizkaia | Gipuzkoa | Guztira | Araba                         | Bizkaia | Gipuzkoa | Guztira |         |
| Berehalako Harrera Zerbitzua         | 2                         | 47      | 1        | 50      | 1                | 17      |          | 18      | 7                             | 39      |          | 46      | 114     |
| Harrerarako Pisua                    | 9                         | 2       | 6        | 17      |                  | 1       |          | 1       | 15                            | 4       | 2        | 21      | 39      |
| Arreta Integraleko harrerako zentrua |                           | 7       |          | 7       |                  | 3       |          | 3       |                               | 7       |          | 7       | 17      |

**46. Grafikoa. 2008an hartutako emakume atzerritarren ehunekoa.**



**70. Taula. Harrerako emakumeen ehunekoa lurraldeka.**

|   |                                      | Araba  | Bizkaia | Gipuzkoa | EAE guztira |
|---|--------------------------------------|--------|---------|----------|-------------|
| % Emakume atzerritarrak harreran.                 | Berehalako Harrera Zerbitzua         | 7,02%  | 49,12%  | 0,00%    | 56,14%      |
|   | Harrerarako Pisua                    | 38,46% | 12,82%  | 5,13%    | 56,41%      |
|   | Arreta Integraleko harrerako zentrua | 0,00%  | 58,82%  | 0,00%    | 58,82%      |
| % EAEen bizi diren emakume atzerritarrak guztira. |                                      | 6,61%  | 5,00%   | 4,83%    | 5,17%       |

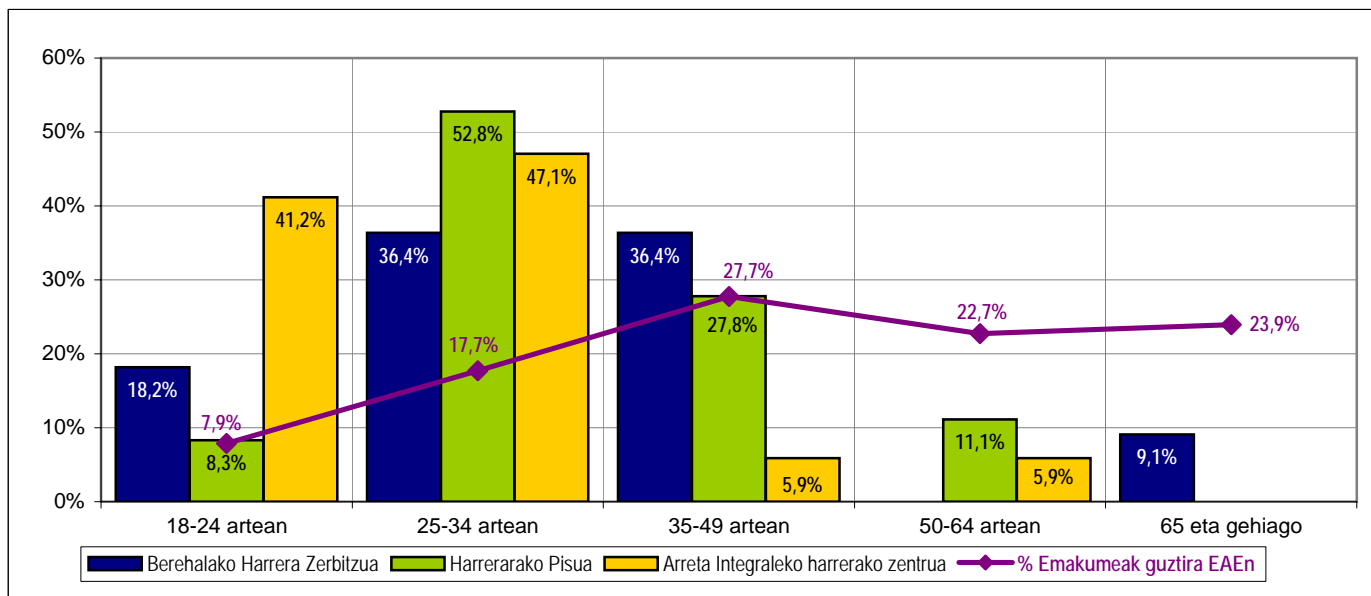


• **ADINA**

71. Taula. Baliabideko erabiltzaile izan diren emakumeen adina.

| Harrera baliabide mota               | Adina        |               |               |               |                | Guztira %   | Guztizko absolutua |
|--------------------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|----------------|-------------|--------------------|
|                                      | 18-24 artean | 25-34 artean  | 35-49 artean  | 50-64 artean  | 65 eta gehiago |             |                    |
| Berehalako Harrera Zerbitzua         | 18,18%       | 36,36%        | 36,36%        |               | 9,09%          | 100%        | 22                 |
| Harrerarako Pisua                    | 8,33%        | 52,78%        | 27,78%        | 11,11%        |                | 100%        | 36                 |
| Arreta Integraleko harrerako zentrua | 41,18%       | 47,06%        | 5,88%         | 5,88%         |                | 100%        | 17                 |
| <b>% Emakumeak guztira EAEn</b>      | <b>7,88%</b> | <b>17,72%</b> | <b>27,74%</b> | <b>22,71%</b> | <b>23,95%</b>  | <b>100%</b> | <b>1.073.631</b>   |

47. Grafikoa. Baliabideko erabiltzaile izan diren emakumeak adinaren arabera.



- **DESGAITASUNA**

72. Taula. 2008an hartutako emakumeetatik ezintasunen bat dutenen kopurua.

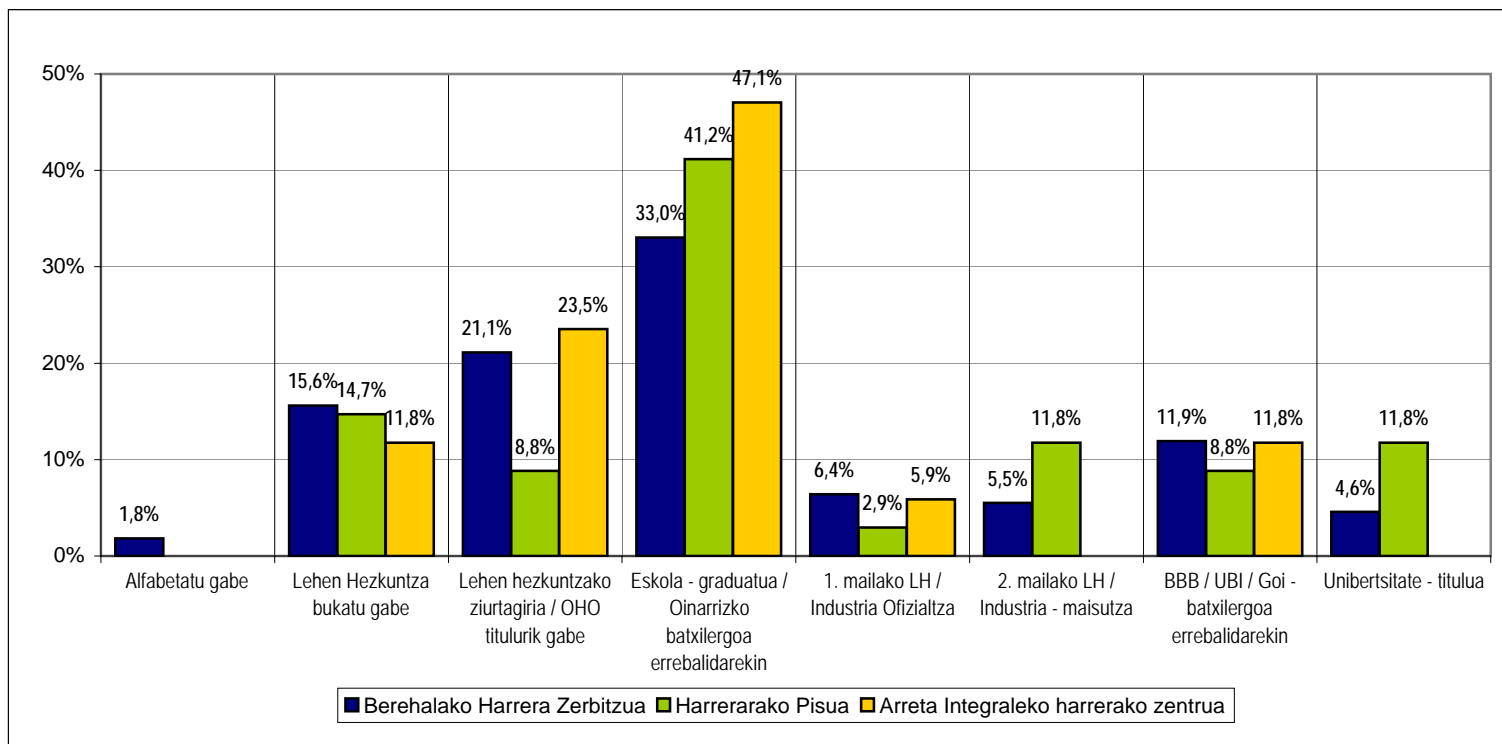
| Harrera baliabide mota               | Desgaitasun Fisikoa | Desgaitasun Pskikoa/ Mentala | Entzumenezko Desgaitasuna | Ikusmenezko Desgaitasuna | Guztira |
|--------------------------------------|---------------------|------------------------------|---------------------------|--------------------------|---------|
| Berehalako Harrera Zerbitzua         | 5                   | 5                            | 0                         | 0                        | 10      |
| Harrerarako Pisua                    | 0                   | 0                            | 0                         | 0                        | 0       |
| Arreta Integraleko harrerako zentrua | 1                   | 0                            | 0                         | 0                        | 1       |

• **IKASKETA-MAILA**

**73. Taula. 2008ko emakume erabiltzaileen ikasketa-maila.**

| Harrera baliabide mota               | Alfabetatu gabe | Lehen Hezkuntza bukatu gabe | Lehen hezkuntzako ziurtagiria / OHO titulurik gabe | Eskola - graduatua / Oinarrizko batxilergoa errebalidarekin | 1. mailako LH / Industria Ofizialtza | 2. mailako LH / Industria - maisutza | BBB / UBI / Goi - batxilergoa errebalidarekin | Unibertsitate titulua | Guztizko % | Guztizko absolutua |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------------------|--|---|--------------------------------------|--------------------------------------|---|-----------------------|------------|--------------------|
| Berehalako Harrera Zerbitzua         | 1,83%           | 15,60%                      | 21,10%   | 33,03%  | 6,42%                                | 5,50%                                | 11,93%  | 4,59%                 | 100,00%    | 109                |
| Harrerarako Pisua                    |                 | 14,71%                      | 8,82%  | 41,18%  | 2,94%                                | 11,76%                               | 8,82%   | 11,76%                | 100,00%    | 34                 |
| Arreta Integraleko harrerako zentrua |                 | 11,76%                      | 23,53%   | 47,06%  | 5,88%                                |                                      | 11,76%  | 0,00%                 | 100,00%    | 17                 |

**48. Grafikoa. Emakume erabiltzaileak ikasketa-mailaren arabera.**

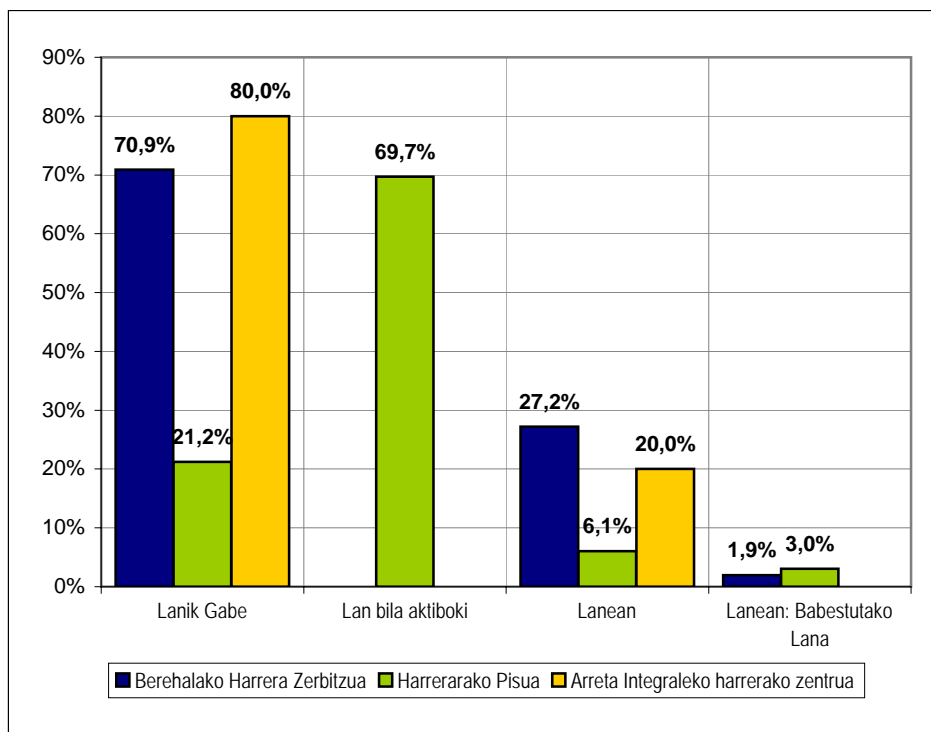


• **SITUACIÓN LABORAL**

74. Taula. Harrerako emakumeen lan-egoera, baliabidera sartzeko unean.

| Harrera baliabide mota               | Lanik Gabe | Lan bila aktiboki | Lanean | Lanean: Babestutako Lana | Gutzizko % | Gutzizko absolutua |
|--------------------------------------|------------|-------------------|--------|--------------------------|------------|--------------------|
| Berehalako Harrera Zerbitzua         | 70,87%     |                   | 27,18% | 1,94%                    | 100,00%    | 103                |
| Harrerarako Pisua                    | 21,21%     | 69,70%            | 6,06%  | 3,03%                    | 100,00%    | 33                 |
| Arreta Integraleko harrerako zentrua | 80,00%     |                   | 20,00% |                          | 100,00%    | 10                 |

49. Grafikoa. Emakume erabiltzaileak lan-egoeraren arabera, baliabidean sartzeko unean.

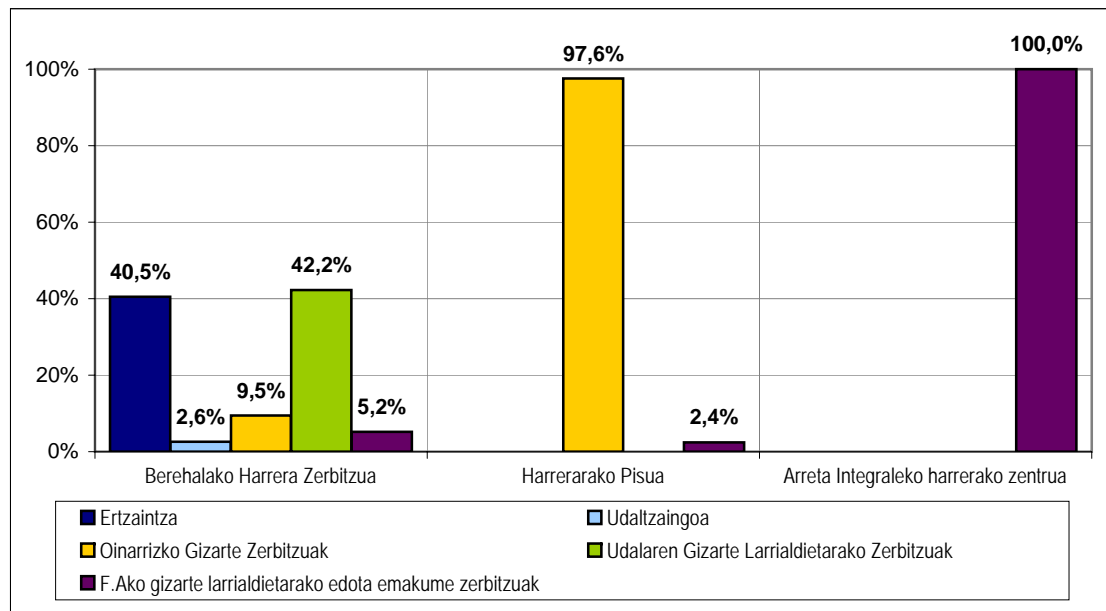


• **BALIABIDEETARA IRISTEKO BIDEA**

75. Taula. 2008an hartutako emakumeen sarbidea, harrera-baliabideetan.

| Harrera baliabide mota               | Ertzaintza | Udaltzaingoa | Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak | Udalaren Gizarte Larrialdietarako Zerbitzuak | Foru Aldundietako gizarte larrialdietarako zerbitzuak edota emakume zerbitzuak | Gutzizko % | Gutzizko absolutua |
|--------------------------------------|------------|--------------|-------------------------------|--|--|------------|--------------------|
| Berehalako Harrera Zerbitzua         | 40,52%     | 2,59%        | 9,48%                         | 42,24%                                       | 5,17%  | 100,00%    | 116                |
| Harrerarako Pisua                    |            |              | 97,56%                        |  | 2,44%  | 100,00%    | 41                 |
| Arreta Integraleko harrerako zentrua |            |              |                               |  | 100,00%  | 100,00%    | 17                 |

50. Grafikoa. Emakume erabiltzaileak, sarbidearen arabera.

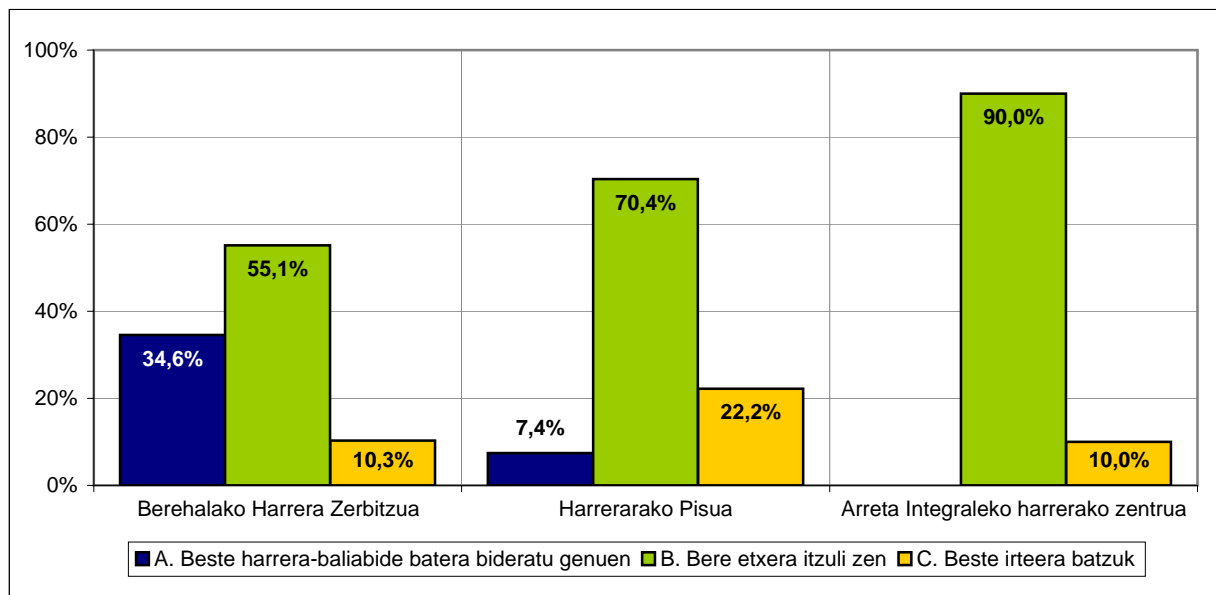


• **BALIABIDEETAN EGON OSTEAN**

76. Taula. 2008ko erabiltzaileak harrera-baliabideetatik irtetea.

| Harrera baliabide mota               | A. Beste harrera-baliabide batera bideratu genuen |        | B. Bere etxera itzuli zen |        | C. Beste irteera batzuk |        | Guztizko absolutua | Guztizko % |
|--------------------------------------|---|--------|---------------------------|--------|-------------------------|--------|--------------------|------------|
|                                      | 37  | 34,58% | 59                        | 55,14% | 11                      | 10,28% |                    |            |
| Berehalako Harrera Zerbitzua         | 37  | 34,58% | 59                        | 55,14% | 11                      | 10,28% | 107                | 100,00%    |
| Harrerarako Pisua                    | 2   | 7,41%  | 19                        | 70,37% | 6                       | 22,22% | 27                 | 100,00%    |
| Arreta Integraleko harrerako zentrua |   |        | 9                         | 90,00% | 1                       | 10,00% | 10                 | 100,00%    |

51. Grafikoa. 2008ko emakume erabiltzaileak, baliabidetik irteteko moduaren arabera.

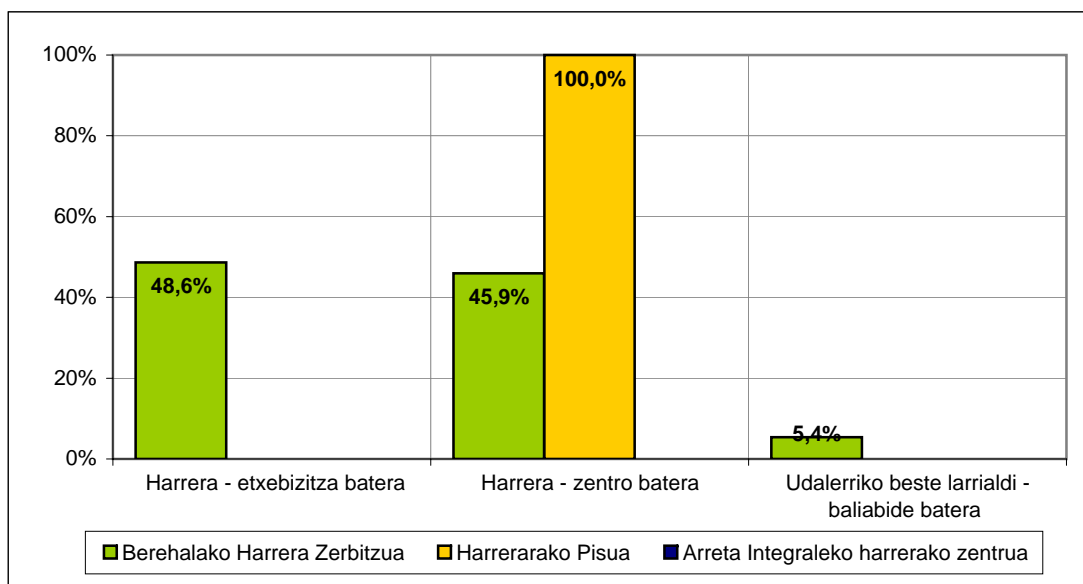


**A. Beste harrera-baliabide batera joatea.**

**77. Taula. Beste harrera-baliabide batera bidalitako emakumeak eta baliabide-mota.**

|                                      | Harrera -<br>etxebizitza<br>batera | Harrera -<br>zentro<br>batera | Udalerriko<br>beste<br>larrialdi -<br>baliabide<br>batera | Gutzizko % | Gutzizko<br>absolutua |
|--------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|---|------------|-----------------------|
| <b>Nondik - nora</b>                 |                                    |                               |   |            |                       |
| Berehalako Harrera Zerbitzua         | 48,65%                             | 45,95%                        | 5,41%   | 100,00%    | 37                    |
| Harrerarako Pisua                    |                                    | 100,00%                       |   | 100,00%    | 1                     |
| Arreta Integraleko harrerako zentrua |                                    |                               |   | 0,00%      |                       |

**52. Grafikoa. 2008an emakumeak bidali dituzten harrera-baliabideak.**

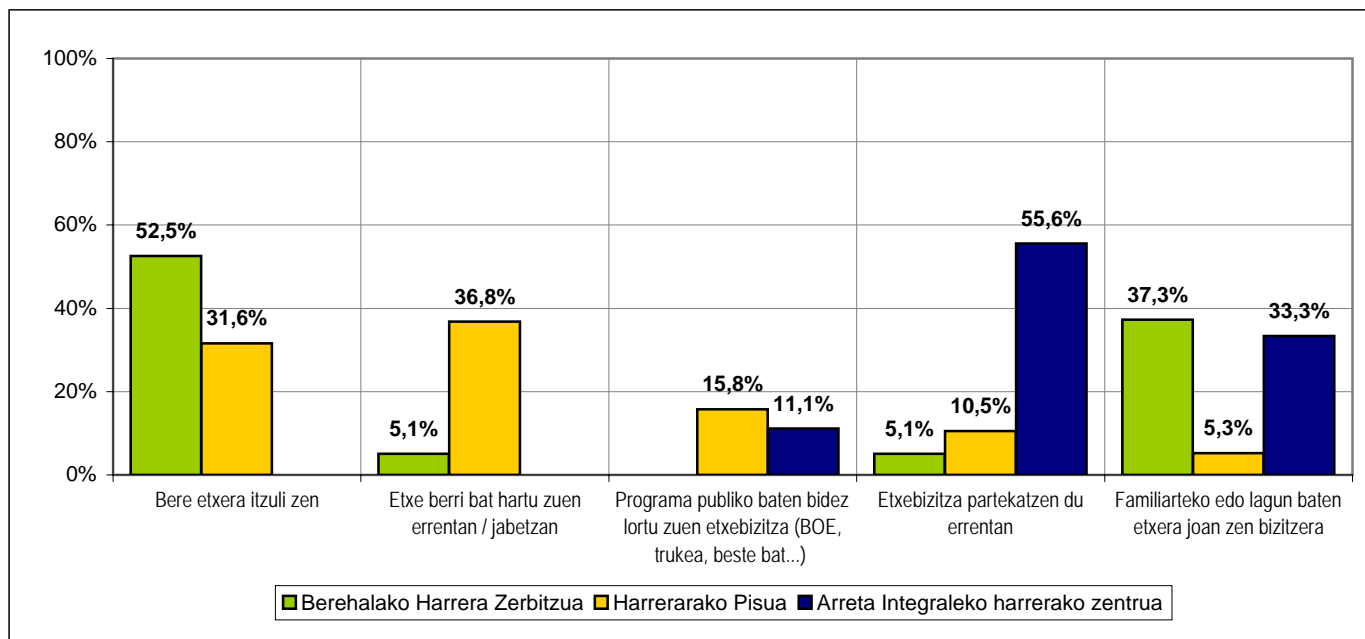


**B. Norbere etxera joatea.**

**78. Taula. Beren etxera joan diren emakumeak 2008an.**

| Harrera baliabide mota               | Bere etxera itzuli zen | Etxe berri bat hartu zuen errentan / jabetzan | Programa publiko baten bidez lortu zuen etxebizitza (BOE, trukea, beste bat...) | Etxebizitza partekatzen du errentan | Familiarteko edo lagun baten etxera joan zen bizitzera | Gutzizko % | Gutzizko absolutua |
|--------------------------------------|------------------------|---|---|-------------------------------------|--|------------|--------------------|
| Berehalako Harrera Zerbitzua         | 52,54%                 | 5,08%   |   | 5,08%                               | 37,29%   | 100,00%    | 59                 |
| Harrerarako Pisua                    | 31,58%                 | 36,84%  | 15,79%  | 10,53%                              | 5,26%  | 100,00%    | 19                 |
| Arreta Integraleko harrerako zentrua |                        |   | 11,11%  | 55,56%                              | 33,33%   | 100,00%    | 9                  |

**53. Grafikoa. Etxe-mota, emakumeak etxera doazenean.**



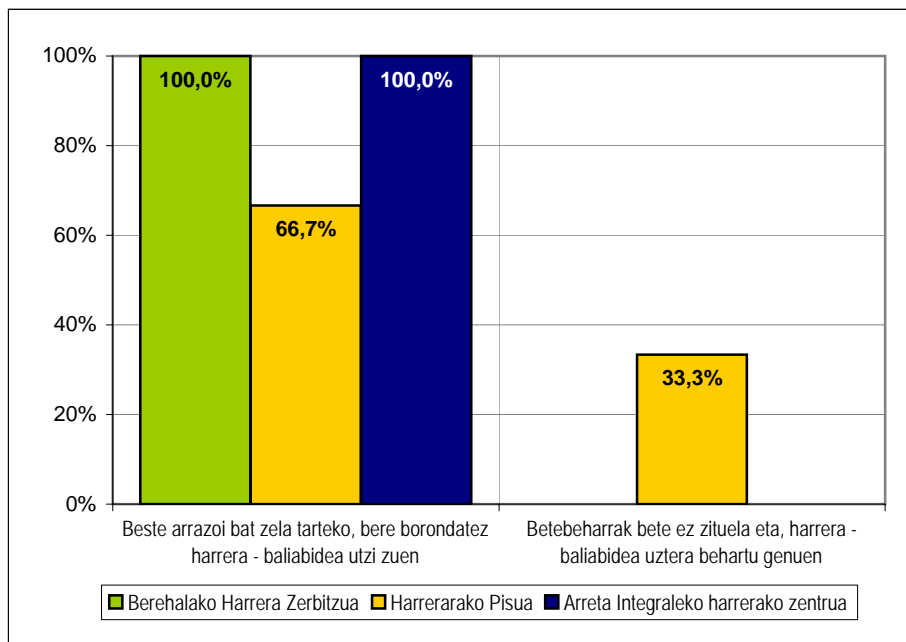


**C. Baliabidetik irteteko beste moduak**

**79. Taula. Baliabidetik irteteko beste modu batzuk.**

| Harrera baliabide mota               | Beste arrazoi bat zela tarteko, bere borondatez harrera - baliabidea utzi zuen | Betebeharrak bete ez zituela eta, harrera - baliabidea uztera behartu genuen | Gutzizko % | Gutzizko absolutua |
|--------------------------------------|--|--|------------|--------------------|
| Berehalako Harrera Zerbitzua         | 100,00%  |  | 100,00%    | 11                 |
| Harrerarako Pisua                    | 66,67%   | 33,33%   | 100,00%    | 6                  |
| Arreta Integraleko harrerako zentrua | 100,00%  |  | 100,00%    | 1                  |

**54. Grafikoa. Baliabidetik beste arrazoiren batengatik irteten diren emakumeak.**



## VI. KAPITULUA. ERAKUNDEEN ERANTZUNAREN BALORAZIOA

Erakundeen erantzunaren kalitatearen balorazioa egiteko, 148/2007 Dekretua zenbateraino betetzen den zehaztuko duen ikuspegi orokorretik urrunago joanda, EAEko egoera Europako beste herrialde batzuetako gomendio espezifikoekin alderatu nahi izan dugu. Horretarako, **Emakumeenganako indarkeriaren aurkako (etxeko indarkeria barnean hartuta) Europako Kontseiluko Lantaldearen (EG-TFV) gutxieneko arauak eta idealak hartu ditugu erreferentzia. Gutxieneko arau eta ideal horiek *Combating violence against women: minimum standards for support services* (Europako Kontseilua, Estrasburgo, 2007) izeneko txostenak jasotzen ditu. Europako Kontseiluak oinarritzko dokumentutzat du hori, nazioarteko hitzarmen loteslea lortzeko helburuz.**

Alderatze horren emaitzak baliagarri izango zaizkigu erakundeen erantzuna genero-politiken helburu estrategikoekin bat datorren ala ez egiaztatzeko.

Azkenik, konklusioak eta hobetu beharreko eremuen identifikazioa analisi guztiak elkartzat atera ditugu.

### VI.1. SISTEMAREN KALITATEA, PROZEDURAK ETA EMAITZAK

Araudi espezifikoaren analisisian eta 2008an artatutako emakumeengandik ateratako emaitzetan oinarrituta, Europako Kontseiluak harrera-baliabideetarako finkaturiko gutxieneko arauak eta hobekuntza-aukerak aurkeztuko ditugu, batetik, eta ikerketan antzemandako EAEko egoera, bestetik.

Galdesorta eta elkarrizketen itemak zehaztuta hasitako zikloa amaitzeko, ikerketak hasieran egindako galderen erantzunak azalduko ditugu. Ondoren, helburu orokor, helburu estrategiko, konklusio eta hobetu beharreko eremuei helduko diegu.

## ZERBITZUA EMATEKO MAILAK

| Gutxieneko maila  | Maila ideala   | EAEko egungo egoera  |
|---|--|--|
| <p>Zerbitzu mota hau asistentzia-zerbitzurik ohikoena da estatu kideetan: 10.000 emakumeko familia-ostatu batek egon behar du<sup>1</sup>.</p> <p>Probintzia edo eskualde bakoitzean, emakumeen kontrako indarkerian espezializatutako harrera-zentro batek egon behar du, gutxienez.</p> | <p>Behar izanez gero, honelako zerbitzuek eskuragarri egon behar lukete honako delitu hauen biktimenentzat: ohore-delituak, behartutako ezkontzak, emakumeen mutilazio genitala, haurren sexu-esplotazioa edo –abusoak eta gizakien salerosketa.</p> <p>Landaguneetan bizi diren emakumeek ere eskuragarri izan behar lituzkete zerbitzuak.</p> <p>Harrera-zentroek doako garraio-zerbitzua eskaini edo antolatzeaz arduratu behar lukete.</p> | <p><b>EAEko ratioa erreferentzia hartuta, emakume eta baliabideei dagozkien gutxieneko eskakizunak bete egiten dira. Lurralde historikoen arabera ratioari dagokionez, Arabak eta Gipuzkoak gutxienekoak betetzen dituzte, baina Bizkaia ez, hurbil egon arren.</b></p> <p>Maila idealari dagokionez, genero-indarkeriaren biktima diren emakume guztiek baliabideetara jotzeko aukera ematen du araudiak. Hala ere, talde horietako emakumerik ez da ageri baliabideetan.</p> <p>Landaguneetako emakumeek eskuragarri dituzte zerbitzuak, baina ez dago doako garraiorik.</p> |

## FUNTZIONAMENDUA

| Gutxieneko araudi aplikagarria   | Arau desiragarria | EAEko egungo egoera                                    |
|--|-------------------|--|
| <p>Krisialdiko zerbitzuek uneoro eskuragarri egon behar dute, hau da, eguneko 14 orduetan eta urteko 365 egunetan.</p> |                   | <p><b>Hiru lurralde historikoetan betetzen da.</b></p> |

<sup>1</sup> Ama eta batez besteko seme-alaba kopurua hartzeko ahalmena duena da familia-ostatua.

## SARRERA ETA HARRERA PROZESUA

| Gutxieneko araudi aplikagarria   | Arau desiragarria  | EAEko egungo egoera   |
|--|--|---|
| <p>Zerbitzuek ikuspegi globala hartu eta erabiltzailearengan jarri behar du arreta. Zerbitzu-hornitzaileak prestatuta egon behar du honako hauetarako:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zerbitzuaren erabiltzaileak behar edo eskatzen duena emateko.</li> <li>• Hori ezinezkoa denean, erabiltzailea zerbitzu egokira bideratzeko.</li> </ul> |  | <p><b>Oro har, zerbitzuek ikuspegi integrala dute beren esku-hartzean, behar espezifikoetara egokitzen dira eta bideratze egokia eskaintzen dute. Horren salbuespena bestelako arazoak dituzten erabiltzaileak dira, toxikomaniak eta osasun mentala esaterako, arazo horietarako ez baitago baliabide espezifikorik.</b></p>   |
| <p>Erabiltzaileak ordaindu ezin duela eta, zerbitzua ez zaiola ukatuko bermatuko da.</p>   | <p>Zerbitzuek doan izan behar lukete.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretariet indarkeria-kasuez arduratzeko eta konfidentzialtasun-hitzarmenak sinatzeko adinako prestakuntza izan behar lukete.</li> <li>• Zerbitzuak eskaintzen dituzten erakundeek bermatu behar lukete beren eraikin eta instalazioak minusbaliotasun fisikoa, entzuteko desgaitasuna edo adimen-urritasuna duten emakumeentzat irisgarriak direla.</li> </ul> | <p><b>Doakoa da hiru lurralde historikoetan.</b></p> <p>EAEko ofizialak ez diren hizkuntzetan era informalean eta asistematikoa eskaintzen da laguntza.</p> <p>Indarreko araudiak zentzumen-desgaitasunak dituzten pertsonentzat gutxieneko plaza kopuru egokituia erreserbatzeko agintzen du. Baliabideek, oro har, mugikortasun mugatua duten pertsonentzat egokitutako gutxieneko plaza kopurua dute, baina ez zentzumen-desgaitasunak dituztenentzat.</p>   |
| <p>Zerbitzuek diskriminazioaren aurkako eta aukeraberdintasunaren aldeko politikak bereganatu behar dituzte langileekiko eta erabiltzaileekiko.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zerbitzuek gero eta erabiltzaile mota gehiago hartu behar lituzkete.</li> <li>• Talde minoritarioei prestazio espezializatuak eskaintzen dizkieten zerbitzuekin loturak izatea, beste erakunde batzuekin prestakuntza bateratua eta zerbitzu osagarriak garatuz.</li> </ul>   | <p><b>Baliabideak administrazioaren mende daude; hortaz, berdintasun-planek eta zeharkako genero-politikek eragina dute haiengan. Hala ere, baliabideek ez dute plan espezifikorik.</b></p> <p>Hainbat erabiltzaile mota eta mendeko pertsonak hartzeko proposatutako zabaltea ez da igarri. Hala ere, baliabideak adin txikikoen eta gainerako mendeko pertsonen beharretara egokitze beharra jasotzen du araudiak, minusbaliotasunak dituztenak barne. Ildo horretan, esan daiteke hobekuntzak egiten ari direla.</p> <p>Harrera-baliabideen esku-hartzeak kanpoko zerbitzu espezifikoekin lankidetzan eta elkarlanean jarduten du. Orobat, emakume-elkarte espezializatuekin lan egiteko</p> |

|   |  | hainbat esperientzia dituzte, eta gero eta interes handiagoa etorkin-elkarteeekin, gutxiengoekin... loturak zabalitzeko.   |
|---|--|--|
| Gutxieneko araudiak   | Arau desiragarriak   | EAEko egungo egoera  |
| Behar baino plaza gutxiago badaude edo zerbitzua emateari uzten bazaio, harrera-zentroak beste ostatu seguru bat aurkitzen lagundu behar dio erabiltzaileari.               | Ordezko ostatu guztiei ebaluazioa egin beharko litzaieke, harrera-zerbitzuak segurtasunaren eta konfidentzialtasunaren arloetan dituen politikak errespetatzen dituela egiaztatzeko. | <b>Erabiltzaileei ez zaie sarrera ukatzen okupazioa txikia dela eta. Baliabidean erabiltzaileek ez dagoenean, itxi egiten da. Baliabidea itxiz gero ere, lurraldean zehar badira beste baliabide batzuk.</b><br>Ordezko ostatuak aterpetxe eta gizarte-larrialdiko etxebizitzak dira, eta litekeena da horietan nahitaezko konfidentzialtasuna guztiz bermatuta ez egotea. |
| Gutxieneko araudiak   | Arau desiragarriak   | EAEko egungo egoera  |
| Erabiltzaileari zerbitzuan sartzea edo hara itzultzea ukatuko zaio arau-hauste larria egin duenean edo emakume eta haurren segurtasuna babesteko beharrezkoa denean soilik. |  | <b>Sarrera ukatzeko edo kanporatzeko kasuak oso bakanak dira eta arau-hauste larriek eragindakoa dira, batez ere baliabidearen kokapenaren berri ez emateko araua hausteak.</b>  |
| Gutxieneko araudiak   | Arau desiragarriak   | EAEko egungo egoera  |
| Gizonezko seme baten adina dela-eta emakumeak plazarik ez badu, harrera-zentroak familia osoarentzako ostatu seguru proposatu edo aurkitzen lagundu behar du.               | Ordezko ostatu guztiei ebaluazioa egin behar zaie, harrera-zerbitzuak segurtasunaren eta konfidentzialtasunaren arloetan dituen politikak errespetatzen dituela egiaztatzeko.        | <b>Dekretuak bizikidetzako familia-unitate osoa hartzeko beharra finkatzen du, seme-alaben adina edozein dela ere; hala ere, praktikan, kasu horietarako irtenbide egokirik ez dago gaur egun zentro guztietan.</b>  |

| Gutxieneko araudiak   | Arau desiragarriak   | EAEko egungo egoera  |
|---|--|--|
| Krisialdietan asistentzia eskaini behar zaie zerbitzuaren erabiltzaileei, eta bakoitzari bere segurtasun plana egin behar zaio. | Erabiltzaileari bere eskubide eta betebeharrei buruzko informazioa eman behar lioke baliabideak (konfidentzialtasun-arauak barnean hartuta) sartu eta 24 orduko epean. Arauak "ahalduntzea" eragiten duen hizkera batean formulatu behar dira. | <b>Larrialdietarako segurtasun-plan individuala egiten da, erabiltzailearen egoera partikularraren arabera.</b><br>Erabiltzaileari bere eskubide eta betebeharrei buruzko informazioa ematen zaio baliabidean sartu bezain laster; hala ere, erabilitako hizkera ez da aztertu ikerketan, daturik ez dagoelako; nolana ere, hasiera batean, ez dirudi aurreikusitako irizpidea denik, ez araudian ezta baliabideetan ere, jasotako informazioaren arabera. |

| Gutxieneko araudiak  | Arau desiragarriak  | EAEko egungo egoera  |
|--|---|--|
| Erabiltzailea baliabidean sartu eta 3 eta 7 egun bitarteko epean, haren beharren ebaluazio idatzia egin behar da, honako alderdi hauek aintzat hartuz:<br>Osasun-beharrak.<br>Seme-alabak.<br>Ostatua.<br>Aukera juridikoak.<br>Finantza-laguntza eta aukera bideragarriak.<br>Lanbide-heziketa, enplegua eta hezkuntza. | Emakume toxikomanoentzako harrera-zentro espezializatuek egon behar lukete. | <b>Diagnostikoa egiteko 5 eguneko epea ezarrita dago.</b><br>Ez dago toxikomaniatan espezializatutako harrera-zentrorik. |

| Gutxieneko araudi aplikagarria  | Arau desiragarria   | EAEko egungo egoera  |
|---|---|--|
| Zerbitzuak eskaintzen dituzten erakundeek erabiltzaileen seme-alaben beharrak kontuan izan behar dituzte, eta haur eta gazteekiko erantzukizun zehatzen jakitun izan.<br>Seme-alabek ez dute amaren itzultzaile jardun behar sistematikoki. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Seme-alaba, haur eta gazteentzako zerbitzu osagarri espezializatuak.</li> <li>Zerbitzuek haurrak babesteko politika erabili eta langileek arlo horretako prestakuntza egokia jaso behar lukete.</li> </ul> | <b>Adin txikikoak zaintzeko beharrak aintzat hartzen dira gero eta hein handiagoan (Dekretuak xedapen espezifikokoak jasotzen ditu ildo horretan), nahiz eta, gaur egun, erantzun egokia eman dezaketen zentro gutxi egon.</b><br>Zenbait zentrok eta etxebizitzak arreta espezifikoa eskaintzen dute, batez ere hezitzaileek.<br>Langileei haurrak zaintzeko prestakuntza eskatzen zaie kasu batzuetan. |

## LANGILEAK

| Gutxieneko araudi aplikagarria   | Arau desiragarria   | EAEko egungo egoera  |
|--|---|--|
| <p>Langileek kualifikazio eta prestakuntza egokia izan behar dute:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lan-kontratuak hasierako oinarrizko prestakuntza eta gutxieneko prestakuntza iraunkorra aurreikusi behar ditu.</li> <li>• Hasierako prestakuntzak honako eduki hauek hartu behar ditu barnean: indarkeriaren analisia genero-ikuspegiarekin, emakumeen aurkako indarkeria mota guztiak ezagutzea, aniztasuna eta diskriminazioaren aurkako borroka, legezko eskubideak eta gizarte-prestazioak jasotzeko eskubideak.</li> <li>• Arau horrek erakunde publiko eta pribatuetako profesionalengan ere eragina du. GKE espezializatuek eman behar dute prestakuntza eta behar bezala ordaindu behar zaie lan horrengatik.</li> </ul> | <p>Zerbitzuak eskaintzen dituzten erakundeek bermatu behar lukete erakundeak berak eta langileak egunean daudela gai horri buruzko ikerketetan eta onartutako jardunbide egokietan.</p> <p>Langileek aldizkako ikuskapena eta laguntza jaso behar lukete.</p> | <p><b>Prestakuntza espezifikoa eskatzen eta eskaintzen da.</b></p> <p><b>Bai administrazioaren bai erakunde pribatuen baliabide askotan etengabeko prestakuntza eskaintzen da, baina ez guztietan.</b></p> |
| Gutxieneko araudiak  | Arau desiragarriak  | EAEko egungo egoera  |
| <p>Zerbitzuaren erabiltzaileen eta beren seme-alaben beharrei erantzuteko adina langile eduki behar ditu baliabideak.</p>  |   | <p><b>Nolabaiteko heterogeneotasuna dago, eta baliabide batzuk gainezka daude.</b></p>   |
| Gutxieneko araudiak  | Arau desiragarriak  | EAEko egungo egoera  |
| <p>Emakumezko langileek eskaini behar dituzte harrera-zentroetako zerbitzuak.</p>  |   | <p><b>EAEko ia baliabide guztietan betetzen da, nahiz eta gai horren inguruko arau espezifikorik ez egon.</b></p>  |

| Gutxieneko araudiak   | Arau desiragarriak   | EAEko egungo egoera   |
|---|--|---|
| <p>Harrera-zentroetan lan egiten duten boluntario eta langileen prestakuntzak, gutxienez, 30 ordu iraun behar du, eta honako gai hauek hartu behar ditu barnean:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emakumeen aurkako indarkeriaren analisia, genero-ikuspegiarekin.</li> <li>• Esku hartzeko eta komunikatzeko teknikak.</li> <li>• Konfidentzialtasuna.</li> <li>• Haurrak babestea.</li> <li>• Itzulpengintza-zerbitzuak eta minusbaliotasuna duten pertsonentzako zerbitzuak eskura izatea.</li> <li>• Nola bideratu erabiltzaileak beste zerbitzu batzuetara.</li> <li>• Trauma gainditzeari eta biziraupenari buruzko informazioa.</li> <li>• Arriskuen ebaluazioa.</li> <li>• Ez-diskriminazioa eta aniztasuna.</li> <li>• «Ahalduntzea».</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeinu-hizkuntzaren bidez komunikatzeko prestatutako pertsonala eduki behar luke baliabideak. Informazioa eta orientazioa hainbat hizkuntzatan eskaini behar lituzke baliabideak, hartzen dituen erabiltzaileen sorterrien arabera.</li> <li>• Langileek inmigrazioaren arloan estatutuari edo legediari buruzko oinarrizko prestakuntza jaso behar lukete.</li> </ul> | <p><b>Ez dago araudirik gutxieneko prestakuntza-orduei buruz eta langileentzako prestakuntza-curriculumaren eduki guztiei buruz, baina hasierako prestakuntza espezifikoa eskatzen eta eskaintzen da.</b></p> <p>Zeinu-hizkuntzako prestakuntzari eta zenbait hizkuntza erabiltzeari dagokienez, irtenbideetan aniztasuna da nagusi: elkarteak, interpretariak, gizarte-langileen prestakuntza...</p> |

## “AHALDUNTZEA”

| Gutxieneko araudi aplikagarria   | Arau desiragarria | EAEko egungo egoera   |
|--|-------------------|---|
| <p>Zerbitzuek demokratikoki kudeatuta egon behar dute. Langileek eta erabiltzaileek parte hartzeko aukera izan behar dute, eta arretaz begiratu behar dute erakundeen nagusitasunak gizonezkoen nagusitasuna ordezka ez dezan.</p> |                   | <p><b>I kuspegi hori ez dago berariaz aurreikusita baliabideetan.</b></p> |

| Gutxieneko araudi aplikagarria  | Arau desiragarria | EAEko egungo egoera  |
|---|-------------------|--|
| <p>Zerbitzuen erabiltzaileek beren eskubideei buruzko informazioa jaso behar lukete, hau da, zer zerbitzu jasotzeko eskubidea duten eta legezko eta oinarrizko zer eskubide dagokien.</p> |                   | <p><b>Erabiltzaileei informazioa ematen zaie, gehienetan araudia, baliabideei buruzko informazioa jasotzen duena. Informazioa egoki iristen zaien baloratzeko modurik ez dago.</b></p> |



| Gutxieneko araudi aplikagarria  | Arau desiragarria | EAEko egungo egoera   |
|---|-------------------|---|
| Erabiltzaileek informazioa eta laguntza jasotzeko duten eskubidea ezin da lotu salaketa aurkezteko baldintzarekin edo ezein programa, talde edo zerbitzutan parte hartzeko konpromisoarekin. Zerbitzuen erabiltzaileek jasotako informazioa aztertzeko behar besteko denbora izan behar dute, erabakiak jakinaren gainean har ditzaten. |                   | <p>Aldez aurreko salaketarik ez da eskatzen eta erabakiak hartzeko epeak ematen dira.</p> <p>Salaketarik ez dagoenean, kanpo-arazoak sortzen dira zenbait baliabide eta zerbitzutan sartzean.</p> |

| Gutxieneko araudiak   | Arau desiragarriak | EAEko egungo egoera            |
|---|--------------------|--------------------------------|
| Zerbitzuaren erabiltzaileak berari buruz dauden datuak eskuratzeko, datu horiei buruz iruzkinak egiteko eta datuok aldatu edo eguneratzeko eskubidea izan behar du. |                    | Ez dago horri buruzko araurik. |

| Gutxieneko araudiak  | Arau desiragarriak | EAEko egungo egoera  |
|--|--------------------|--|
| <p>Informazio, aholkularitza eta laguntza guztiek emakumeen "ahalduntzea" eta biktimen eskubideak izan behar dituzte oinarri.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edozein ekintzari edo prozedurari ekin aurretik, erabiltzailearen baimen informatua lortu behar da.</li> <li>• Zerbitzua eskaintzen dituzten guztiek erabiltzailearen interesari lehenetasuna eman behar diote.</li> <li>• Zerbitzuen erabiltzaileek erabaki behar dute gertaturikoa poliziaren aurrean salatuko duten ala ez.</li> </ul> |                    | <p>Sartzeko, esku hartzeko, irteteko... egin beharreko tramite guztietan nahitaezkoa da biktimaren baimen sinatua.</p> <p>Erabiltzaileak soilik aurkez dezake salaketa, eta hori kontraesanean dago Espainiako legediarekin.</p> <p>Praktikan, emakumearen bizitza arriskuan dagoenean soilik, baliabide edo zerbitzuek har dezakete salaketa aurkezteko erabakia.</p> |

## SEGURTASUNA

| Gutxieneko araudiak   | Arau desiragarriak   | EAEko egungo egoera   |
|---|--|---|
| Egoiliarren segurtasuna bermatzeko, harrera-zentroaren kokapenak konfidentziala izan behar du eta segurtasuna eta kontrola ziurtatzeko bestelako neurriak ere hartu behar dira. | Bisitak baimenduta egonez gero, haiei buruzko arauak idatzita egon behar lukete. Bisitariak konfidentzialtasunaren zergatia eta beharra ulertzen dituztela bermatu beharra dago arau horietan. | <b>Segurtasun eta konfidentzialtasun handiak daude, eta horrek horrela jarraitzeko bideak bilatzen dira.</b><br><br>Baliabideen erabiltzaileek bisitak direla-eta dituzten betebeharrak zehazturik daude araudian, eta baliabideen barne-araudian ere jasota daude. |

## EGONALDIA

| Gutxieneko araudiak  | Arau desiragarriak | EAEko egungo egoera   |
|--|--------------------|---|
| Harrera-baliabideak erabiltzaileari lagundu behar dio horrek behar duen denbora guztian. |                    | <b>Gehienezko eta gutxienezko egonaldiak erabiltzailearen beharretara egokitzen dira.</b> |

## LAGUNTZA ZERBITZUAK ETA BALIABIDEAK

| Gutxieneko araudiak   | Arau desiragarriak | EAEko egungo egoera   |
|---|--------------------|---|
| Baliabideak laguntza juridikoa, eskubideen defentsa, laguntza eta beste zerbitzu batzuk eman behar dizkio erabiltzaileari, edo behintzat, zerbitzu horiek emango dizkioten bestelako baliabideetara bideratu behar du.<br><br>Erabiltzaileak harrera-zentroa uzten duenean, independentzia ekonomikoa izateko bitartekoak eskuratzeko laguntza jaso behar du. |                    | <b>Erabiltzaileari normalizatzeko eta suspertzeko laguntza, orientabidea eta behar dituen zerbitzuak eskaintzen zaizkio.</b><br><br><b>Erabiltzaileak, egonaldi ertaineko edo luzeko baliabidea uzten duenean, lana izatea, lan egiteko prestatuta egotea edo gizarte-prestazioak jasotzea da helburua.</b> |

| Gutxieneko araudiak  | Arau desiragarriak   | EAEko egungo egoera  |
|--|--|--|
| Langileen artean, haurrak zaintzen espezializatutako bat, gutxienez, eduki behar du baliabideak. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 umeko, haur-zaintzaile bat.</li> <li>• Jolaserako gune seguruak.</li> <li>• Haurrentzako irteerak eta jarduerak.</li> <li>• Haurrak babesteko politika.</li> </ul> | <p><b>Egoera heterogeneoa da, baina ikuspegi nagusia da emakumeek beren seme-alabak zaintzeko ardura hartu behar dutela.</b></p> <p>Dekretuak adin txikikoak zaintzeko arautzen du, baina gaur egungo egoera, oro har, ez da egoera desiragarriaren mailara iristen.</p> |

| Gutxieneko araudiak  | Arau desiragarriak | EAEko egungo egoera   |
|--|--------------------|---|
| Harrera-zentroek errespetua eta indarkeriarik eza sustatu behar dituzte eta horren eredia izan harreman guztietan, baita helduen eta haurren artekoetan ere. |                    | <b>Familiarteko harremanak lantzen dira, nahiz eta, oro har, helburu espliziturik idatzita ez egon.</b> |

| Gutxieneko araudiak                                      | Arau desiragarriak   | EAEko egungo egoera  |
|--|--|--|
| Baliabideak haurren hezkuntzak irauten lagundu behar du. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zentroak hartutako haurren beharrei erantzuteko protokoloak zehaztu behar lituzke tokian tokiko ikastetxeekin.</li> <li>• Nerabeek ikastetxeko lanak egiteko guneak eta zerbitzuak eduki behar lituzke zentroak.</li> </ul> | <p><b>Hurtzaindegi-beharrei eta ikastetxek aldatzeko beharrei erantzuteko, emakumei orientabidea eta tramitazioetan laguntza ematen zaie.</b></p> <p>Ikastetxeek protokolo eta kasu bakan batzuetan soilik parte hartzen dute era aktiboan.</p> <p>Hainbat baliabidetan espazio-arazo handiak daude.</p> |

| Gutxieneko araudiak  | Arau desiragarriak | EAEko egungo egoera  |
|--|--------------------|--|
| Zerbitzuaren erabiltzaileek telefono bat izan behar dute eskura. |                    | <b>Baliabide gehienetan berehalako laguntza eskatzeko bitartekoak daude (telefonoak edo alarma-sistemak), araudiak jasotzen duen bezala.</b> |

## PARTE HARTZEA ETA JARRAIPENA

| Gutxieneko araudi aplikagarria   | Arau desiragarria  | EAEko egungo egoera  |
|--|--|--|
| Zerbitzuak garatzeko erabiltzaileen beharrei begiratu behar zaie; haien iritzia eskatzea eta kontuan hartzea funtsezko elementua baita jarraipena egiteko prozedura erregularretan.  | Zerbitzuek honako zeregin hauek bete behar lituzkete: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreklamazioak eta kexak egiteko prozedura argiak ezarri.</li> <li>• Parte hartzea ahalbidetzeko fondoak lortu.</li> <li>• Zerbitzuen erabiltzaileen ikuspegiari lehentasuna emango dioten kanpo-ebaluazioak egiteko eskatu.</li> </ul> | <b>Erabiltzaileen parte hartzea eta iritzia ematea, neurri handi batean, era informalean egiten da.</b><br><br>Batzuetan, erabiltzaileen erreklamazioak eta iradokizunak jasotzeko inprimakiak daude. Erabiltzaileen iritzia ez dira sistematikoki jasotzen, eta horrek zaildu egiten du ebaluazioak egitea. |
| Gutxieneko araudi aplikagarria   | Arau desiragarria  | EAEko egungo egoera  |
| Erabiltzaileen profil demografikoari eta arau-hausteen izaerari buruzko datuak sistematikoki jaso eta eguneratu behar dira, erabiltzailearen konfidentziasun-eskubideak urratu gabe. | Zerbitzuek erabiltzaileei eta haien esperientziei buruzko ikerketak argitaratu behar lituzkete urtero edo bi urtean behin.   | <b>Datuak jasotzen dira, baina ez era homogineoan; kasu askotan, datuak ez daude eskuragarri beren tratamendurako, baina ez dira erabiltzaileen eskubideak urratzen.</b><br><br>Gizarte-zerbitzuek emandako datuak alderdi kuantifikagarriei dagozkie, eta ez erabiltzaileen esperientziei.                  |
| Gutxieneko araudiak  | Arau desiragarriak   | EAEko egungo egoera  |
| Egoiliar ohiei eta beren seme-alabei beste ostatu bat lortzeko eta jarraipena egiteko zerbitzuak eskaini behar ditu baliabideak.   |  | <b>Beste bizileku bat lortzeko hainbat esperientzia izan dira, esaterako zubi-etxebizitzak edo etxebizitza sozialeko programak eskuratzea</b><br><b>Jarraipena ez da kasu guztietan eta era sistematikoan egiten.</b>  |

Ikerketaren zikloa ixteko, **hasieran egindako galderen erantzunak** aurkeztuko ditugu. Ikerketan zehar azaldutako erreferentzia guztiak alderatuz, balorazioak atera ditugu, eta ikusgarritasun handiagoa eman diegu elkarrizketetatik ateratako ekarpenei. Hala, kudeatzaileek, erabiltzaileek, langileek eta oinarrizko erreferenteei indartu dituzte galdesortaren analitika ateratako konklusioak.

### Egokitasuna

#### **Harrera-baliabideek onuradunen beharrei erantzuten al diete?**

Harrera-baliabideek emakumeen beharrei erantzuten diete, neurri handi batean. Hala ere, talderik ahulenetako emakumeek, bestelako arazoak dituztenek –toxikomaniak, adimen-nahasteak...– behar handiagoak dituzte, eta horiei askotan ezin zaie konponbide egokia eman baliabideetan.

#### **Onuradunen ezaugarriak eta egoera ikusita, egokiak al dira prozesuak haientzat?**

Oro har, prozesuak egokiak dira emakume erabiltzaileentzat. Gainera, harrera-baliabide gehienetan eta gizarte-zerbitzuetan saiatzen dira prozesuak al bait gehien malgutzen, erabiltzaileen premia partikularrei erantzuna emateko. Bestalde, auzibideen iraupen luzeak eragin kaltegarria du emakumeak suspertzeko prozesuan.

### Koherentzia

#### **Prozesuak koherenteak al dira lortu nahi diren helburuekin?**

Prozesuak, neurri handi batean, bat datoz harrera-baliabideen helburuekin. Hala ere, emakumeen aurkako indarkeriaren biktimentzako harrera-baliabideak arautzen dituzten printzipioei dagokienez, hobetu beharreko alderdi bat dago: emakumeek harrera-baliabideen plangintzan eta funtzionamenduan parte hartzea.

#### **Prozesuak koherenteak (harmoniatsuak) al dira emakumeenganako indarkeriaren aurka borrokatzeko ezarritako estrategiekin?**

Oro har, koherentzia handia ikusten dugu. Hala ere, batzuetan, badirudi nahikoa zaila dela emakumeen ahalduntzea sustatzea, emakumeek harrera-baliabidean sartzean izaten duten egoera larria dela eta. Askotan, emakume horiek krisian daude eta ahulezia handia dute. Horregatik, baliabideetan nolabaiteko “tutoretza” egin behar dute eta hori, neurri batean, gehiegizkoa izan liteke, mendekotasuna irautarazteko edo emakumeek beren buruarekin duten konfiantza eta estimua oztopatzeko arriskua eragin baitezake.

### **Harrera-baliabideek betetzen al dute beren funtzionamendua zuzentzen duen araudia?**

Neurri handi batean betetzen dute araudia, nahiz eta 20.000 biztanletik gorako udalerrri batzuek harrera-baliabiderik ez izan. Bestalde, 148/2007 Dekretuaren alderdi batzuk ez dira betetzen baliabide guztietan, esaterako zentzumen-desgaitasuna dutenentzat egokitutako plazak izatea, berehalako harrera-zerbitzuei atxikitako pertsonala izatea, edo gehienezko kapazitatea eta gutxienezko instalazioak eta gelak betetzea.

Ikusten da harrera-baliabideak hurbiltzen ari direla araudiak finkaturiko eskakizunetara.

Bestalde, indarkeriaren biktima izateaz gain, bestelako arazoak dituzten emakumeentzako zerbitzu espezializatua sortzea Eusko Jaurlaritzak bete gabe duen eginkizuna da.

#### Irisgarritasuna

### **Iristeko prozesuak, egokiak al dira baliabideen erabiltzaileen ezaugarri eta beharretarako?**

Gehienbat, bai, nahiz eta oraindik harrera-baliabideetara jotzeko informazio egokirik ez duten talde batzuk egon, egoitza-baimenik ez duten emakume atzerritarrak, kasurako. Orobat, toxikomaniak eta osasun mentaleko arazoak dituzten emakumeek ere zailtasunak dituzte baliabide horietara jotzeko, behar dituzten zerbitzu espezializatuak ezin zaizkie eskaini etxeko indarkeria jasan duten emakumeentzako harrera-baliabideetan.

#### Bideragarritasuna

### **Nahikoa giza baliabideak eta baliabide materialak daude emakumeei laguntzeko?**

Esan daiteke baietz. Hala erakutsi du erakundeek eta baliabideetako langile eta kudeatzaileek egindako balorazioak. Hala ere, nolabaiteko heterogeneotasuna dago eskura ditugun baliabideetan. Baliabide batzuek okupazio txikia dute eta beste batzuk, sarritan, gainezka egoten dira. Askotan esaten da, giza baliabide eta baliabide material gehiago izanez gero, instalazioak eta zerbitzu-eskaintza handitu egin litezkeela. Ildo horretan, erakundeek azaldu dutenez, ezohiko beharrak izanez gero, fondo gehiago lortzeko estrategiak dituzte.

## **Harrera-baliabideen ardura duten erakundeek, konpromiso politiko argia dute jendaurrean?**

Harrera-baliabideak dituzten erakunde askok tokian tokiko jarduera-protokoloak dituzte abian jarrita edo lantzen ari dira, eta baliabide horiek kudeatzeko aurrekontu propioak eta behar besteko finantzaketa zuzendu dute. Horrek adierazten digu harrera-baliabideen arduradun erakundeek konpromiso politiko argia hartu dutela jendaurrean.

## **Prozesuak-Efizientzia**

### **Zerbitzua behar bezala antolatuta dago?**

Neurri handi batean, bai, harrera-baliabideek sartzeko eta esku hartzeko ibilbide zehatzak dituztelako, nahiz eta haien kudeaketaren helburua erabiltzaile bakoitzaren berezitasunetara egokitutako esku-hartze indibidualako planak eskaintzera bideratuta egon.

### **Behar diren baliabideak garaiz izaten dira eskura?**

Oro har, harrera-baliabideek adierazi dutenez, administrazioetatik jasotako baliabide materialei eta sostenguari esker, funtzionamendu egokia izan dezakete.

### **Badute eragileek informazio egokia zerbitzuko ibilbide eta prozesuei buruz?**

Bai, poliziaren eremuko eta eremu judizialeko gizarte-zerbitzuek eta pertsonalak informazio egokia dute. Aldiz, osasun- eta hezkuntza-arloetako profesionalentzat, informazioa eta jarduera-protokoloak ez omen daude hain argi.

### **Giza baliabideen eta baliabide materialen kalitatearen kudeaketa egiten da?**

Oro har, baliabide materialei dagokienez, plangintza eta kudeaketa egokiak daudela dirudi. Giza baliabideen aldetik, gehienek kualifikazio profesionaleko eskakizunak, prestakuntza-jarduerak eta funtzio eta prozeduren eskuliburua badituzte ere, langileentzako sustapen-planak eta eragingarriak ezartzea ez dago oso hedatuta oraindik, ezta langileen iritzia biltzeko sistemak ere.

### **Koordinazio egokia dago prozesuetan esku hartzen duten eragileen artean?**

Esan daiteke koordinazio egokia dagoela oinarritzko gizarte-zerbitzuen, zerbitzu espezializatuen eta Ertzaintzaren edo Udaltzaingoaren artean. Osasun-sistemari, sistema judizialari eta hezkuntzari dagokionez, kasu askotan, etxeko tratu txarrak jasan dituzten emakumeei laguntzeko jarduera eta koordinazioa ez daude instituzionalizatuta, eta koordinazioa esku hartzen duen profesionalaren araberakoa izango da.

## **Emaitzak-Eraginkortasuna**

### **Sortzeko ezarritako helburuak betetzeko balio du baliabideak?**

Harrera-baliabideetako langileen eta erabiltzaileen arabera, baliabideek helburuak betetzen dituzte kasu gehienetan, emakumeek baliabideetatik irteten direnean egokitzea lortzen dutelako. Azpimarratzekoa da, kasu batzuetan, baliabideetara jotzen duten emakume erabiltzaileek hainbeste premia dituzte eta era guztietakoak, non zaila baita guztiei erantzuna ematea. Emakumeak gizarteratzea eta laneratzea helbururik zailenetakoak dira betetzen, bai etxebizitza eta bai enplegua lortzea oso zaila baita gaur egun herritar ororentzat.

### **Sortzeko ezarritako zerbitzuak eskaintzen al ditu baliabideak?**

Neurri handi batean, bai; hala ere, zenbait baliabidek ez dituzte eskaintzen araudiak jasotako zerbitzu guztiak, baina gehientsuenek bai.

### **Pozik daude harrera-baliabideen erabiltzaileak jasotako arreta eta zerbitzuekin?**

Oro har, bai. Nahiz eta kasu batzuetan zailtasunak egon, elkarriketatutako langile eta erabiltzaileek gogobetetasun handia erakutsi dute.

## Inpaktua

### **Harrera-etxebizitzatik igarotzea lagungarri izan zaie haien bizitza hobetzeko?**

Bai, batez ere emakume erabiltzaileek esku hartzeko prozesu osoa burutu dutenean.



## **VI.2. HELBURU ESTRATEGIKOETARA HURBILTZEA**

Harrerari begira, erakundeen aldetik bi erantzun mota bereiz daitezke: batetik, etxeko tratu txarrak jasan dituzten emakumeen behar praktikoei eman beharreko erantzuna, segurtasunarekin, normalizazioarekin eta suspertzearekin zerikusia duena; eta, bestetik, behar estrategikoei eman beharreko erantzuna, prebentzioa, ahalduntzea, gizarteratzea eta laneratzea helburu dituena.

Ikerketaren hasieran deskribatutako helburu estrategikoei erakundeek emandako erantzuna aztertuta, honako gogoeta hauek egin ditzakegu:

### **Emakumeen aurkako indarkeriari era integralean eta sektore artean aurre egitea**

EAEko harrera-baliabideetan, sektore arteko lankidetzaz gero eta handiagoa da, Erakunde arteko Hitzarmenari, indarrean jarritako jarduera-protokoloari eta tokian tokiko berdintasun-erakundeen eta gainerako sektoreen arteko lankidetzari esker. Sektore batzuek parte hartu ez arren edo horietan prozedura desegokiak egon arren, hezkuntzan eta osasunean kasurako, erakundeen esku-hartze integraleko ikuspegia hedatzen, arautzen eta sakontzen ari da, bai erakundeen artean, bai baliabideen barruan ere. Baliabideen esku-hartzea diagnostiko eta plan indibidualizatu integralarekin hasten da, eta ondoren, zerbitzuek alderdi guztiak hartzen dituzte barnean eta hainbat eragilek eta laguntzailek parte hartzea eragiten dute.

Erabiltzaileen profil berrietara egokitzeko eta bestelako ahultasunak dituzten biktimei egoki erantzuteko gabeziak daude, ordea, eta ikuspegi integralaren barruan konpondu beharko dira.

### **Emakumeen ahalduntze indibiduala eta soziala sustatzea**

Harrera-baliabideetan helburu horrek gabeziak ditu ikuspegiaren eta prozeduren aldetik. Zailtasun handiak daude honako bi alderdi hauek bateratzeko: alde batetik, desegituratuta eta/edo kultura-eskema sexistek baldintzatutako biktimen premiei eman beharreko erantzuna (horiek esku-hartzeko aldi luzeak behar dituzte suspertze emozionala eta normalizazioa lortzeko), eta bestetik, baliabideetan funtzionatzeko formula gisa sustatutako ahalduntze indibiduala. Emakumeen suspertze integrala, prebentzioa, beren buruarekiko konfiantzaren sustapena, laneratzeko laguntza eta independentzia ekonomikoa, ahalduntzeko prozesuaren zatiak dira; horiek guztiak baliabideen esku-hartzeak jasotzen ditu eta funtsezko helburuak dira.

Ahalduntze soziala, helburu gisa hartuta, ez dago baliabideen planteamenduaren barruan, horiek, gaur egun, behar espezifikoaren konponbidean jartzen baitute indarra.

## **Zerbitzu guztietan genero-ikuspegia eta emakumeentzako berdintasun-helburuak txertatzea**

Baliabideak administrazioen barruan daude eta, beraz, genero-ikuspegia zeharka ezartzeko prozesuetan eta berdintasun-helburuetan parte hartu behar dute. Hala ere, baliabideen planteamenduaz eta garapenaz ari garela, oinarritzko gai batzuen inguruan gogoeta egin beharra dago genero-ikuspegitik. Hauek azpimarra ditzakegu:

- Harrera-baliabideak ahalduntze pertsonala eta soziala sustatzen duten lekuak dira eta, horretarako, emakume erabiltzaileek baliabideen plangintzan eta kudeaketan parte hartu behar dute, aurreko atalean genionez.

- Emakumeak bere seme-alabak eta gainerako mendeko pertsonak zaintzeko arduradun bakarrak diren ikuspegiak indartu egiten du rolen banaketan oinarritutako estereotipo tradizionala. Eta horri gehitu behar diogu emakume horiek egoera kritikoan daudela eta biziraupenari, berregituraketari eta aldaketa pertsonalei lotutako kontu garrantzitsuak landu behar dituztela.

- Aurreko ataletan aipatutakoari lotuta, emakumeen eta elkarten arteko laguntza-sareak ez daude guztiz garatuta, ahalduntzea, rolen estereotipoen haustura eta gizarte-egitura eta parte-hartzea errazteko formulak eskain ditzakeen bitarteko edo tresna diren aldetik.

- Administrazioen berdintasun-planek eta helburuek baliabideetako langileak hartu behar dituzte barnean, izan ere, langile horiek gehienak gizarte-laguntzaren esparru horretan lan egiten duten emakumeak dira; hori dela eta, sektoreak gizartean balorazio eskasa, lan-baldintza txarrak eta ezegonkortasun handia ditu. Ikerketetan egoera horri buruzko datu kuantitatiborik ez egon arren, honako hau hautematen da, batez ere baliabide horiek erakunde pribatuei kontratatzen zaizkien kasuetan: agian, araudiak eta berdintasun-planek ez dituzte behar bezala behartzen erakunde horiek beraien langileen artean genero-ikuspegia eta berdintasun-helburuak txertatzera.

### VI.3. HOBETU BEHARREKO EREMUAK

Atal honetan, konklusioak eta hobetu beharreko eremuak aipatuko ditugu, EFQM ebaluazio-ereduak planteatutako erantzun-sistemaren analisiaren barruan sailkatuta dauden gaien arabera.

#### POLITIKA ETA ESTRATEGIA

Baliabideen plangintzan eta, batik bat, praktikan, **genero-ikuspegiaren** eta erabiltzaileen premiei emandako erantzun eta **ikuspegi asistentzialaren** artean sor litezkeen desorekak konpontzea.

Ilido horretan, baliabideen plangintza egitean, **erabiltzaileen parte-hartzea** sustatzeko komenigarriak izan daitezkeen gogoetak eta neurriak jarri behar dira abian. Proposamenak:

- Emakumeek baliabideen plangintzari, kudeaketari eta beharrei egindako ekarpenei buruzko informazioa bildu eta sistematizatzea.
- Esku-hartzea amaitu eta baliabidea utzi duten emakumeek egungo erabiltzaileentzako sostengu-, laguntza- eta integrazio-prozesuetan parte har dezaten sustatzea. Emakume horiek baliabideetako langile gisa parte hartzeak haien independentzia soziolaborala erraztuko du eta, bestalde, erabiltzaileak antzeko egoerak bizi izan dituzten emakumeen hurbiltasunaz eta esperientziaz baliatuko dira.
- Laguntza-sareak sustatzea, rol-banaketako sistema tradizionala eta emakume horiek (batez ere egoera kritiko horietan) jasaten duten ginkarga eta exigentzia handiko egoera gainditzeko ordezkoko aukerak eman ditzaten.
- Aldi berean, ahalduntze soziala sustatzea, emakume-elkarteekin batera parte-hartzea areagotuz.

**Plangintzaren** aldetik, azpimarratu beharreko beste gai bat hau da: aurreikusitako egonaldia eta egonaldi erreala ez dira bat etortzen. Sarritan, emakumeen egonaldia luzatu egiten da baliabide mota guztietan. Hori dela eta, alde horretatik dauden helburuak eta/edo balorazioak eta bitarteko prozesuak berrikusi egin behar dira. Izan ere, galdera hau sortzen da: zenbateraino du arrakasta plangintzak eta/edo emakumeen autonomia sendotzeko prozesuak, aurreikusitako denboran?

Zeharkako gai garrantzitsua **baliabideen ebaluazioa** da. Dagozkion jarraipena eta ebaluazioa egiteko, ahaleginak egin behar dira datuak sistematikoki bildu,

informatizatu eta administrazio eta baliabide guztien arteko adierazleak homogeneizatzeko.

Baliabide-sistemak eskainitako **laguntza-zerbitzuei** dagokienez, honako hauek dira hautemandako hobekuntza-eremuak:

- **Adingabeentzako arreta** sendotzea, esku-hartzeen ikuspegi integralean eta horien normalizazioa lortzeko beharrezkoak diren azpiegituretan dauden gabeziak konponduz: jolaserako gunek egokiak, ikasteko gunek, babes-programa espezifikokoak, ikastetxeekin koordinatzea...
- Baliabidearen barruan, adin txikikoak zaintzeko lana emakumeen artean partekatzea eta espazio propioak eskaintzea, haien seme-alabak etengabe zaintzeko beharra izan ez dezaten.
- Hainbat bizikidetz-unitatek espazio partekatuetan bizitzeak eragin litzakeen zailtasunei (adibidez, seme-alaba handiak dituzten emakumeen kasuan) irtenbideak eman eta beharrezko baliabideak aurreikustea.
- Emakumeek baliabidetik kanpoko hainbat jarduera bete dezaten erraztea, esaterako jolas-, kirol- eta kultura-jarduerak eta aisialdirako eta prestakuntzarako tailerrak.
- Hezkuntza-programaren gizarte- eta lan-ibilbidearen barruan, enplegurako prestakuntza eta trebakuntza sendotzea, tallerretarako, gaitasunen garapenerako eta enpresa-ekimenetarako diru gehiago erabiliz.

**Bestelako ahultasunak dituzten emakumeen** kasua gero eta ohikoagoa da eta aipamen berezia merezi du. Ildo horretan, emakume horiek baliabide espezializatuen premia bizia dute. Izan ere, gehienetan, baliabideek beste zentro batzuetara bideratu ohi dituzte, eta horiek ez daude indarkeria eta etxeko tratu txarrak gertatzen diren egoeretan esku hartzeko prestatuta. Aldiz, emakumeek baliabidean sartuz gero, baliabide hori ez dago bestelako ahultasun horiei aurre egiteko prestatuta.

Horren aurrean, irtenbide bat hau izan liteke: eskaerarik ez dutela eta baliabideak itxi beharrean, baliabide espezializatu bihurtzea.

148/2007 Dekretuan dagoeneko aurreikusita dago indarkeriaren biktima diren eta bestelako arazo sozialak dituzten emakumeentzako zentro espezializatu bat sortzea. Hasiera batean, zentro hori toxikomaniak dituzten emakumeentzat diseinatu zen. Hori guztiz beharrezkoa izan arren, atal horren barruan talde nagusia osasun mentaleko arazoak dituzten emakumeek osatutakoa dela egiaztatuta da eta, hori dela eta, arreta espezializatuaren lehentasuna talde horrek izango luke.

- Osasun mentaleko arazoak ohikoenak dira eta, batez ere, horietarako eskatzen dira zerbitzu espezializatuak.
- Toxikomaniak ez dira hain ohikoak; hala ere, esku hartzeko behar espezifikoak sorrarazten dituzte eta baliabideak ez daude horretarako prestatuta.
- Minusbaliotasunak. Askotarikoak direnez, minusbaliotasun motaren arabera baliabideek behar luketen egokipenaren analisia egin behar da.

Hitz gutxitan, indarkeriaz gain, bestelako arazoak (toxikomania eta osasun mentalekoak) dituzten emakumeei eta "hainbat arazo dituzten familiei" laguntza espezializatuagoa eta trinkoagoa eskaini behar zaie.

Bestelako arazoak dituzten erabiltzaile eta mendeko pertsonen talde horretan, **emakume etorkinek** premia bereziak dituzte, malgutasunez eta era heterogeneoan konpondu beharrekoak. Hautemandako hobekuntza-eremuak honako hauek dira:

- Haien sorlekuetako kultura-eskema sexistei aurre egitea. Horretarako, baliabideetako langileen prestakuntza espezifiko beharrezkoa da.
- Emakume horien isolamendu soziala, tratu txarrak jasateko arriskua eta haien eskubide eta betebeharrei buruz zein haien prozeduren eboluzioari buruz jaso dezaketen informazio eskasa aintzat hartzea.
- Interpretaritza-zerbitzuak arautu eta kontrolatzea.

## **AITZINDARITZA ETA LANGILEAK**

Hobetu beharreko eremu nagusiak honako hauek dira:

- **Prestakuntza-curriculumen diseinua eta arautzea**, Europako Kontseiluak finkatutako ildoan: emakumeen aurkako indarkeriaren analisia, genero-ikuspegiarekin; haurrak babestea; itzulpengintza-zerbitzuak eta minusbaliotasuna duten pertsonentzako zerbitzuak eskuratzea; arriskuen ebaluazioa; ez-diskriminazioa eta aniztasuna; eta ahalduntzea.
- Esku-hartzeen alderdi nagusia pertsonak dira. Haien zeregina eta erabakiak lagungarri izan daitezke egoerak eta emaitzak era batekoak edo bestekoak izateko, baita baliabide-sistema berean ere. Horregatik, komenigarria izan liteke emakumeak bideratzen direnean eta haiei orientabidea ematen zaienean **joerak antzemateko azterketak** egitea, prestakuntza-beharrak edo baliabide osagarrien premia antzemateko.
- Prestakuntza espezifiko baliabideko langile guztiengana hedatzea.

- Erakunde kudeatzaileak, direla administraziokoak direla pribatuak, esperientzia arrakastatsuetan, jardunbide egokietan eta araudi eta tresnen garapenean egunean egon daitezen bermatzea.
- Ikerketan agerian geratu da larrialdiko baliabide batzuen gehiegizko saturazioa maiz gertatzen dela. Horrek esan nahi du baliabide horien egoera aztertu beharra dagoela.
- Asistentzia sozialeko langileen egoera aztertzea: etengabeko prestakuntza, sustapena, lan-baldintzak, txanden iraupena, arreta eta laguntza.

## **ALIANZAK**

**Erakunde arteko koordinazioari** dagokionez, oro har, behar hauek antzeman dira:

- Informazio eta koordinazio judiziala hobetzea (horrek sarritan zailtasunak izaten dituelako) epaiketa-prozesuak bizkorrago joan daitezen, askotan esku-hartzeko ibilbideetan atzerapen eta konplikazioen eragile izaten baitira. Epaiketa-prozesuei buruzko informazio argia falta da. Emakumeek ez dute ulertzen edo gogoratzen zer egoeratan dagoen beren prozesua, zer taldek jardun duten sistema judizialean, zer epaitegik daraman haien kasua... Baliabideetako langileek prozedura eta eragile judizialei buruzko ezagutza handiagoa aipatu dute prestakuntzaren aldetik hobetu beharreko gaien artean, emakumeen prozesua lagundu eta haien jarraipena egiteko.
- Ikastetxeen informazio eta parte-hartze handiagoa bultzatzea.
- Laneratzea bultzatzeko Behargintzarekin eta gainerako erakundeekin - Lanbiderekin, INEMekin, udalekin...- lankidetzatza estutzea.
- Osasun-zentroekin koordinatuta lan egitea, batez ere osasun mentalaren diagnostikoetan. Izan ere, zentro horien ohiko jarduerak oztopatu egiten du emakumeak baliabideetatik zentro espezializatuera bideratzea.
- Udalen eta baliabideen arteko koordinazio-mekanismoak asmatzea, kasuak baliabide batetik bestera bideratzeko eta okupatu gabeko baliabideak erabiltzeko; eta baliabide horiek bestelako arazoak dituzten emakumeak artatzeko baliabide espezializatuak izateko balio lezaketen aztertzea.
- Emakumeak beste udalerrri eta lurralde historiko batzuetako harrera-baliabideetan sartzeko mekanismoen artikulazioa hobetu beharra dago, bai ostatuari dagokionez, bai emakumei laguntzeko zerbitzu eta programa multzoei dagokienez.

- Sareekin elkarlanean jardun behar da, zehazki esku-hartze soziala eta gizarteratzea bultzatzen dituzten hainbat elkarte eta kolektiborekin, hala nola emakume etorkinen elkarteekin, minusbaliotasunak dituzten pentsionista-elkarteekin...

## **BALIABIDEAK**

Baliabideei begira, berriz ere nabarmendu behar ditugu aurreko lerroetan dagoeneko aipatu ditugun alderdiak:

- Hainbat eta askotariko arazo eta ahultasunak dituzten emakumeentzako baliabideak sortu eta/edo egokitzea, batez ere osasun mentaleko nahasteak dituztenentzat.
- 148/2007 Dekretuaren aginduetara egokitzen jarraitzea, batez ere honako alderdi hauetan:
  - Adingabeek bizimodu normalizatua izan dezaten egokitzea.
  - Segurtasun-sistemak: ebakuazio-protokoloak, larrialdiko irteerak, su-itxalgailuak, segurtasun-ateak eta alarma-sistemak.
- Baliabideetan etxeko animaliak sartzeko legezko debekuaz (itsuentzako txakurrak izan ezik) gogoeta egin beharra dago. Batzuetan, lotura afektiborik normalizatuenak eta autoestimua sendotzen dutenak maskotekin hartutakoak dira, eta animalia horien presentzia lagungarri izan daiteke haien jabeak suspertzeko. Hala ere, gaur egun ulertzen da kasu isolatuak direla, eta gainerako premien aurrean, erantzuna emateko beharra txikia dela.

## I. ERANSKINA

### 1. TRESNA. IRISMEN FITXA





## EAEn etxeko indarkeriaren biktima diren emakumeen harrera-premiei erakundeek ematen dieten erantzunari buruzko inkesta

Euskal Autonomia Erkidegoko udal, mankomunitate, talde eta foru-aldundiei zuzenduta dago inkesta hau. Gure helburuak garbiak dira: batetik, harrera-baliabideak noraino heltzen diren eta nola funtzionatzen duten jakitea; eta bestetik, etxeko indarkeriaren biktima diren emakumeei ematen zaizkien arretari eta zaintzei dagokienez, zer nolako premiak dauden eta hobekuntzak nondik etor litezkeen aztertzea.

Ikusiko zenuenez, galdetegiaren lehenbiziko zati honekin batera, bigarren zati bat ere atxikita bidaltzen dizugu beste artxibo batean ('FichaAlcance\_All'); zure erakundeak dituen harrera-baliabideei buruzko informazioa bildu dugu bigarren artxibo horretan, bai eta baliabide horien erabiltzaileei buruzkoa ere. Zure erakundeak harrera-baliabide bat baino gehiago baditu, artxibo banatan erantzun behar duzu baliabide horietako bakoitzari buruz.

Galdetegiko erantzun bakoitza idazteko, hutsuneak jarri ditugu, Word formatuko formularioan. Gorde, mesedez, artxiboak eta erantzunak zure ordenagailuan, guri posta elektronikoki bidez bidali baino lehen.

Galdetegia artxibo hauetan bertan erantzuteko zailtasunak badituzu, jakinarazi iezaguzu, mesedez, dokumentua beste bertsio batean bidal diezazugun; eskuz ere bete dezakezu, artxiboa inprimatuta, eta guri bidali fax edo posta elektronikoki bidez, behealdean adierazten dizugun helbidera. Mesedez eskatzen dizugu galdetegia urriaren 20a baino lehen bidaltzeko.

Galdetegi honetan jasotzen diren datuak modu bateratuan baino ez dira erabiliko, eta ekimen honen helburuetarako, betiere. Konfidentzialtasun handienaz tratatuko ditugu, eta isilpean gordeko.

Bukatzeko, gure aztergaiari dagokionez, hainbat kontu terminologiko argitzea komeni da:

Erakundearteko Hitzarmenaren Jarraipen Batzordeak<sup>1</sup> proposatutako terminologiari jarraituz, ebaluazio honetan honela definitu dugu etxean tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeen aurkako indarkeria: emakumeak jazartzeko, menderatzeko eta bikote-harremanetan autoritate- eta botere-egoera bati eusteko, familia barruan edota bikotekideen artean, emakumearen aurka eragiten den indarkeria fisiko, psikiko edo sexuala, ondorio nagusia emakumearen min fisiko edo psikikoa izanik. Etxeko tratu txarrei dagokienez, erasotzailea gizonezkoa izan ohi da gehienetan, bikotekidea edo bikotekide ohia, baina beste hainbat familiarterako ere izaten dira erasotzaileak. Emakumeen aurkako indarkeria mota hori dugu ebaluazio honetako aztergaia.

Galdetegiari erantzuten ari zarela galdera edo zalantzaren bat sortzen bazaizu, jarri harremanetan gurekin.

Eskerrik asko zuen laguntzagatik.

### Infopolis 2000 SL

Harremanetarako: Verónica Heilborn / Silvia Pineda

Telefono-zk.: 94 415 09 76

Faxa: 94 416 80 81

Torre kalea 6, 2º. CP 48005 - Bilbo

E-maila: [veronica@infopolis.es](mailto:veronica@infopolis.es)

<sup>1</sup> "La violencia contra las mujeres. Propuestas terminológicas". Etxean tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei laguntza hobea emateko Erakundearteko Hitzarmena.

## HARRERA-BALIABIDEEI BURUZKO FITXA – (I. ZATIA)

Fitxa honen bidez, zure erakundeari buruzko informazioa jasoko dugu, bai eta etxeko tratu txarrak jasan dituzten emakumeen harrera- eta arreta-premiei ematen zaion erantzunari buruzkoa ere.

Erantzunak sakon erantzun nahi izanez gero, edo garrantzitsuak iruditzen zaizkizun alderdiak argitu nahi badituzu, erabili, mesedez, atal bakoitzaren amaieran jarri dizkizuegun oharretarako koadroak.

### IDENTIFIKAZIOA

1. Erakunde mota:  Udala  Mankomunitatea / Taldea  Foru-aldundia

2. Erakundearen izena: \_\_\_\_\_

#### Mankomunitatea/Taldea bada:

2.1 Herritar kopurua: \_\_\_\_\_ herritar

2.2 Adierazi zer udalerrik osatzen duten: \_\_\_\_\_

3. Fitxa hau beteko duen sail edo departamendua –harrera-baliabideak kudeatzen dituen–: \_\_\_\_\_

(Adibidez, oinarrizko gizarte-zerbitzuak, Berdintasunerako Saila, Emakumearen Saila, Gizarteratze Saila, etab.)

### DATU OROKORRAK

4. Zure erakundeak zenbat harrera-baliabide ditu? \_\_\_\_\_

5. Azken urteotan, emakumeen aurkako zenbat etxeko<sup>2</sup> indarkeria-kasu kudeatu dituzuen; datuak izanez gero, esan zenbat emakume izan diren bikotekidearen eta bikotekide ohiaren biktima:

|  | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|--|------|------|------|------|------|
| Emakumeen aurkako indarkeria-kasuak        |      |      |      |      |      |
| Bikotekide edo bikotekide ohiaren biktimak |      |      |      |      |      |

6. Zuen udalerrian ba al duzue protokolorik?

Bai  Ez  Ez, baina egiten ari gara

#### Protokoloa baduzue edo egiten ari bazarete:

6.1 Zer jarduera-eremu du?:

Foru-aldundia

Udala

Mankomunitatea/Taldea

Zenbait udalerrri

6.1.1 Mankomunitate/Taldea edo Zenbait Udalerrri erantzun baduzue:

Zer udalerrrik parte hartzen dute protokoloan? \_\_\_\_\_

6.2 Gaur egun aplikatzen ari al dira protokoloa?  Bai  Ez  Ez, egiten ari gara eta

6.3 Adierazi zer erakundek parte hartu eta/edo sinatu duten, ekintza koordinatuko protokoloa:

<sup>2</sup> Azterketa honetan, emakumeen aurkako etxeko indarkeriatzat jotzen da bai familiakoek bai bikotekide zein bikotekide ohiak eragindakoa, eta batez ere azken horiek eragindakoa aztertuko dugu.

|   | Gizarte-zerbitzuak       | Emakumea                 | Berdintasuna             | Udaltzaingoa             | Ertzaintza               | Osasun-zerbitzuak        | Ikastetxeak              | Epaitegiak               | Beste batzuk _____       | Beste batzuk _____       |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Protokoloan <u>parte hartzen</u> duten erakundeak | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Protokoloa <u>sinatu</u> duten erakundeak         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

7. Erakundeen arteko koordinazio-mekanismo eta -prozedurei dagokienez, ba al dago asmorik aldaketa ala hobekuntzaren bat egiteko?

Bai  Ez

Erantzuna baiezkoa bada,

7.1 Zer aldaketa eta hobekuntza? \_\_\_\_\_

8. Emakumeen aurkako indarkeria-kasuei dagokienez, zer balorazio egiten duzue erakundeen arteko koordinazio-mailari buruz?

Eman zenbaki bat 1etik 5era (1 = koordinazio-maila eskasa eta 5 = koordinazio-maila bikaina)

| Erakundeak         | Koordinazio-maila |
|--------------------|-------------------|
| Gizarte-zerbitzuak |                   |
| Emakumea           |                   |
| Berdintasuna       |                   |
| Udaltzaingoa       |                   |
| Ertzaintza         |                   |
| Osasun-zerbitzuak  |                   |
| Ikastetxeak        |                   |
| Epaitegiak         |                   |
| Beste batzuk _____ |                   |
| Beste batzuk _____ |                   |

9. Erabiltzaileei ematen zaien harreraren kalitatea hobetzeko, zer aldaketa edota hobekuntza proposatuko zenituzke erakundeen arteko koordinazio-mekanismoei dagokienez? \_\_\_\_\_

10. Erakundeen arteko koordinazio-mekanismoei dagokienez, oharrik egin nahi al duzu?

### HARRERA-BALIABIDEETARA IRISTEKO PROZESUA

11. Azaldu, labur-labur, emakumeen aurkako kasuren bat dagoenean nola jokutzen den zure udalerrian edo mankomunitatean/taldean. Erantzuteko, kontuan izan alderdi hauek:

- zer bide jarraitzen diren
- zer zerbitzuk parte hartzen duten
- zer erakundek parte hartzen duten
- prozeduren arteko desberdintasunak, kasua zer unetan gertatzen den (goizaldean, asteburuetan edo beste une batean)
- beste alderdi garrantzitsu batzuk

12. Baloratu bideraketetan parte hartzen duten eragileen eta erakundeen arteko koordinazio-maila  
 Eman zenbaki bat 1etik 5era (1 = koordinazio-maila eskasa eta 5 = koordinazio-maila bikaina)

| Parte hartzen duten eragileak eta erakundeak | Koordinazio-maila |
|--|-------------------|
| _____  |                   |
| _____  |                   |
| _____  |                   |
| _____  |                   |
| _____  |                   |
| _____  |                   |
| _____  |                   |
| _____  |                   |
| _____  |                   |
| _____  |                   |

13. Bideraketei dagokienez, ba al dago harrera-baliabideen eta zure erakundearen artean nolabaiteko akordiorik edo hitzarmenik?

Ez

Bai, ekintza koordinatuko protokoloan dago jasota

13.1 Zer alderdi jasotzen ditu? \_\_\_\_\_

Bai, beste erakunde edota harrera-baliabide batzuekin berariazko hitzarmen bat egin da

13.2 Zer harrera-baliabiderek? \_\_\_\_\_

13.3 Nork sinatu dute hitzarmena? \_\_\_\_\_

13.4 Zer alderdi jasotzen ditu hitzarmenak? \_\_\_\_\_

14. Bideraketa-prozedurei dagokienez, ba al dago asmorik aldaketarik edo hobekuntzarik egiteko?

Bai       Ez

Erantzuna baiezkoa bada:

14.1 Zer aldaketa edo hobekuntza? \_\_\_\_\_

15. Bideraketa-prozedurei dagokienez, zer aldaketa ala hobekuntza proposatuko zenituzke, erabiltzaileei ematen zaien arretaren kalitatea hobetzeko? \_\_\_\_\_

16. Harrera-baliabideetara iristeko prozesuei dagokienez, **oharrik** egin nahi al duzu?

*(Erakunde ebaluatzaileak betetzeko)*

*Galdetegia noiz jaso den:*

## Harrera-baliabideei buruzko fitxa – (II. zatia)

Harrera-baliabide bakoitzeko fitxa bat

Zati honetan, harrera-baliabide bakoitzari buruzko informazio zehatza jasoko da, bai ezaugarri fisikoei dagokienez, bai antolamenduari eta funtzionamenduari dagokienez. Halaber, emakumeen aurkako indarkeriaren biktima izanik harrera-baliabide horien erabiltzaile izan diren emakumeei buruzko datuak ere jasoko ditugu.

17. Harrera-baliabidearen titularrak:  Udala  Mankomunitatea/Taldea  Foru-aldundia

18. Baliabide mota:

- Berehalako harrera-zerbitzua (egonaldi laburra);  
*etxeko tratu txarren biktimei berehalako harrera ematen zaie, zer premia dituzten aztertu eta bideraketa egokia egin bitartean.*
- Harrera-zentroa (egonaldi ertain-luzea);  
*emakumeen aurkako indarkeriaren biktimek adituena laguntza berezia eta integrala behar izanez gero, babesa ematen zaie, bai eta aldi baterako etxebizitza ere.*
- Harrera-etxebizitzak (egonaldi ertain-luzea)  
*etxeko tratu txarren biktimei diren emakumeak babestea du helburu, eta haiei aldi baterako etxebizitza eskaintzea.*
- Beste bat: \_\_\_\_\_

19. Harrera-baliabidearen instalazioen edukitza-erregimena:

- Jabetzan  Utzita (nork? \_\_\_\_\_)
- Errentan  Beste bat: \_\_\_\_\_

### OINARRIZKO EZAUGARRIAK:

20. Etxeko indarkeria jasaten duten emakumeei soilik eskaintzen al zaie baliabidea?

- Bai  Ez

20.1 [Hala ez bada](#), zer beste kolektibo babesten ditu? \_\_\_\_\_

21. Ertzaintzak, Udaltzaingoak edota Gizarte Zerbitzuetako langileek egindako ebaluazioez gain, ba al dago beste baldintzarik baliabidea erabiltzeko?

- Salaketa  Beste bat \_\_\_\_\_
- Udalerriaren erroldatuta egotea  Ez, ez dago beste baldintzarik

22. Harrera-baliabidean gehieneko egonaldia: \_\_\_\_\_ egun

23. Harrera-baliabidea utzi duten emakumeen jarraipenik egiten al da?  Bai  Ez

[Jarraipena egiten bada](#),

23.1 Nor arduratzen da jarraipena egiteaz? \_\_\_\_\_

23.2 Zertan datza jarraipena? \_\_\_\_\_

24. Baliabidea martxan al dago ofizialki?  Bai  Ez

[Baliabidea martxan badago](#), noiztik? \_\_\_\_\_ (hilabetea eta urtea)

25. Baliabideak ba al du barne-araudirik<sup>3</sup>?  Bai  Ez

26. Zer hizkuntzatan eskaintzen dira harrera-baliabideak?

- Euskaraz  Gazteleraz  Bietan  Beste bat: \_\_\_\_\_

<sup>3</sup> 148/2007 Dekretuaren arabera, etxean tratu txarrak jasaten dituzten emakumeentzako harrera-baliabideak arautzeko barne-araudian honako alderdi hauek hartzen dira aintzakotzat: erabiltzaileen eta profesionalen eskubideak eta betebeharrak, baliabidearen helburuak, sartzeko baldintzak, onarpen-prozedura eta baja-prozedura, funtzionamenduari eta bizikidetzari buruzko arauak, erreklamazio-prozedurak, parte hartzeko mekanismoak.

27. Beste hizkuntza batean hitz egiten duten erabiltzaileak daudenean, zer egiten da? \_\_\_\_\_

28. Nola erantzuten zaie zeinu-hizkuntzan hitz egiten duten emakumeen premiei? \_\_\_\_\_

29. Harrera-baliabideen erabiltzaileei eskaintzen zaizkien zerbitzuak.

*Aukeratu ondoren aipatzen diren zerbitzuak eta azaldu, labur, harrera-baliabideak eskaintzen dituen zerbitzuak.*

- Harrera eta berehalako arreta psiko-soziala \_\_\_\_\_
- Osasun-zerbitzuetara, polizia-etxeetara eta epaitegira laguntzea \_\_\_\_\_
- Baliabideak lortzeko orientazioa ematea \_\_\_\_\_
- Lan-orientazioa \_\_\_\_\_
- Etxebizitza bilatzeko orientazioa eta aholkularitza \_\_\_\_\_
- Arreta eta esku-hartze psikologikoa/terapeutikoa \_\_\_\_\_
- Esku-hartze sozioedukatiboa eta gizarteratzen laguntzekoa \_\_\_\_\_
- Autolaguntza-taldeak \_\_\_\_\_
- Beste batzuk: \_\_\_\_\_

#### BALIABIDEAREN KUDEAKETA

30. Nork kudeatzen du baliabidea?

- Administrazio langileak
- Kanpoko erakunde batek (kontratua / hitzarmen bidezkoa)
- Kudeaketa mistoa, administrazioaren eta kanpoko erakunde baten artean (zehaztu bakoitzaren funtzioak \_\_\_\_\_)
- Beste bat (zehaztu \_\_\_\_\_)

**Kanpoko erakunde bat bada**

- 30.1 Erakundea:  fisikoa  juridikoa
- 30.2 Sozietatearen toki edo izena: \_\_\_\_\_
- 30.3 Harremanetarako pertsonaren izena \_\_\_\_\_
- 30.4 Telefonoa edo e-maila: \_\_\_\_\_

#### BALIABIDEAREN EZAUGARRI FISIKOAK

31. Adierazi baliabidearen ezaugarri hauek:

- Plaza kopurua \_\_\_\_\_ Etxebizitzaren azalera erabilgarria \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup>
- Logela kopurua \_\_\_\_\_ Arkitektura-trabarik gabeko plazen kopurua \_\_\_\_\_
- Bainugela kopurua \_\_\_\_\_ Zentzumen-desgaitasunetara egokitutako plazen kopurua \_\_\_\_\_

32. Esan zer gune eta hornikuntza dituen harrera-baliabideak:

- Egongela  Ate blindatua / segurtasun-atea  Alarma (telefonoa, tele-alarma, beste bat: \_\_\_\_\_)
- Sukaldea  Ke-detektagailuak  Beste gune edo hornikuntza batzuk: \_\_\_\_\_
- Administrazio-gunea  Su-itzal-gailuak
- Arreta berezietarako gunea  Ebakuazio-plana
- Haurrentzako jolastokiak
- Berogailua

33. Baloratu baliabidearen higieena: \_\_\_\_\_

Eman zenbaki bat 1etik 5era (1 = oso txarra eta 5 = oso ona)

34. Baliabidea hirigunean al dago?  Bai  Ez

35. Garraiobide publikoak hurbil al ditu?  Bai  Ez

36. Instalazioak edota hornikuntzak hobetzeko asmorik ba al dago?  Bai  Ez

36.1 Hala bada, zer aldaketa edo hornikuntza? \_\_\_\_\_

37. Zure ustez, zertan hobetu beharko lirateke instalazioak eta/edo hornikuntzak? \_\_\_\_\_

38. Harrera-baliabideari dagokionez, **oharrik** egin nahi al duzu?

#### HARRERA-BALIABIDEAN DIHARDUTEN LANGILEAK

39. Baliabidean soldatapeko zenbat langile dauden eta haien profil profesionalak

|                            | Langile kopurua | Langile kopurua |
|----------------------------|-----------------|-----------------|
| Zuzendaria/Koordinatzailea | _____           | _____           |
| Gizarte-langileak          | _____           | _____           |
| Psikologoak                | _____           | _____           |
| Aholkulari juridikoak      | _____           | _____           |
| Hezitzaileak               | _____           | _____           |
| Monitoreak                 | _____           | _____           |
| Beste bat _____            | _____           | _____           |
| Beste bat _____            | _____           | _____           |
| <b>Guztira</b>             | _____           | _____           |

40. Harrera-baliabideko erabiltzaileei arreta emateko zereginetan aritzen al da Udaleko, Mankomunitateko zein Taldeko edo beste erakunde bateko langileren batek? Zerrendatu nor/ nortzuk, mesedez: \_\_\_\_\_

#### Harrera-baliabidea kanpoko erakunde batek kudeatzen badu:

41. Administrazioak hala eskatuta, kudeaketaz arduratzen diren enpresek eta/edo elkarteek bete behar izaten al dituzte zenbait baldintza jakin emakumeekin zuzenean lanean diharduten langileei dagokienez?

Bai  Ez

(Adibidez, esperientzia, ikasketak eta emakumearen aurkako indarkeriaren inguruko prestakuntza berezia)

41.1 Erantzuna baiezkoa bada, zer baldintza eskatzen zaizkie? \_\_\_\_\_

42. Baliabidean diharduten langileei eskaintzen al zaie inolako prestakuntzarik?  Bai  Ez

#### Harrera-baliabidea administrazioak kudeatzen badu:

43. Lanean diharduten langileei eskaintzen al zaie emakumearen aurkako indarkeriaren inguruko prestakuntza berezirik?  Bai  Ez

44. Zer-nolako gaiei buruzko prestakuntza eskaintzen zaie? \_\_\_\_\_

(Adibidez, genero-ikuspegia, kulturarteko bitartekaritza eta krisialdian esku-hartzea)

45. Harrera-baliabidean parte hartzen duten boluntarioak

Boluntario kopurua (emakumeak) \_\_\_\_\_

Boluntario kopurua (gizonak) \_\_\_\_\_

46. Baliabidean diharduten langileen iritziak eta premiak ezagutzeko sistematik ba al dago?

Bai  Ez

47. Ba al dago harrera-baliabidean diharduten langileak sustatzeko sistema edo planik?  Bai  Ez

47.1 [Erantzuna baiezkoa bada](#), zertan datza? \_\_\_\_\_

48. Ba al dago baliabiderako funtzio- edota prozedura-eskulibururik?  Bai  Ez

48.1 [Hala bada](#), aipatzen al du emakumeei laguntzeko modu zehatzik?  Bai  Ez

49. Baliabidean dauden giza baliabideei dagokienez, ba al dago asmorik haiek aldatzeko ala hobetzeko?

Bai  Ez

49.1 [Aldaketak egiteko asmoa badago](#), zer aldaketa? \_\_\_\_\_

50. Zure ustez, emakumeei emandako arretaren kalitatea hobetzeko, zer aldaketa egin behar dira giza baliabideei dagokienez? \_\_\_\_\_

51. Harrera-baliabideko giza baliabideei dagokienez, **oharrik** egin nahi al duzu?

\_\_\_\_\_

#### FINANTZAKETA:

52. Ba al dago harrera-baliabiderako aurrekonturik?  Bai  Ez

52.1 [Aurrekontua badago](#), adierazi, mesedez, harrera-baliabidearen kudeaketarako emandako urteko aurrekontua (eurotan):

|   |                 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|---|-----------------|------|------|------|------|------|
| Urteko aurrekontua eurotan              |                 |      |      |      |      |      |
| Entitate hauek emandako diru kantitatea | Udala           |      |      |      |      |      |
|   | Mankomunitatea  |      |      |      |      |      |
|   | Foru Aldundia   |      |      |      |      |      |
|   | Beste bat _____ |      |      |      |      |      |

53. Adierazi, mesedez, harrera-baliabidea kudeatzeko URTEAN egindako GASTUA (eurotan):

|  |                 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|--|-----------------|------|------|------|------|------|
| Urteko gastua eurotan                    |                 |      |      |      |      |      |
| Entitate hauek emandako diru kantitatea: | Udala           |      |      |      |      |      |
|  | Mankomunitatea  |      |      |      |      |      |
|  | Foru Aldundia   |      |      |      |      |      |
|  | Beste bat _____ |      |      |      |      |      |



54. Gastuak aurrekontuen gainetik badaude, nola lortzen da dirua? \_\_\_\_\_

55. Finantzaketari dagokionez, ba al dago asmorik aldaketak edo hobekuntzak egiteko?  Bai  Ez

55.1 [Erantzuna baiezkoa bada](#), zer aldaketa? \_\_\_\_\_

56. Zure ustez, zertan hobetu beharko litzateke baliabidearen finantzaketa? \_\_\_\_\_

57. Harrera-baliabidearen finantzaketari dagokionez, **oharrik** egin nahi al duzu?

|       |
|-------|
| <hr/> |
|-------|

EMAKUMEEN AURKAKO INDARKERIAREN BIKTIMA IZANIK HARRERA-BALIABIDEETAN ARTATU DIREN EMAKUMEEI BURUZKO DATUAK

*Harrera-baliabidea balioaniztuna izanez gero, etxeko indarkeriaren biktima izan diren erabiltzaileen datuak baino ez dira jasoko.*

*Mesedez, informazioa ematean, kontuan har ezazu, emakumeen aurkako etxeko indarkeriari dagokionez, bi indarkeria mota hartuko ditugula aintzakotzat: bikotekideek nahiz bikotekide ohiek eragindakoa eta familiako beste kide batzuek eragindakoa.*

58. Esan etxeko indarkeriaren biktima izan diren zenbat emakume artatu diren azken urteetan harrera-baliabidean:

|  | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|--|------|------|------|------|------|
| Urtero zenbat emakume artatu diren harrera-baliabidean   |      |      |      |      |      |
| Ezkontideen/bikotekideen edo ezkontide/bikotekide ohien biktima izan diren zenbat emakume artatu diren harrera-baliabidean |      |      |      |      |      |
| Urtero zenbat sarrera izan diren <sup>4</sup>  |      |      |      |      |      |

59. Azken urteetan izan diren erabiltzaileek zenbat pertsona dituzten beren ardurapean:

|  | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|--|------|------|------|------|------|
| Adin txikiko seme-alabak               |      |      |      |      |      |
| Seme-alaba nagusiak                    |      |      |      |      |      |
| Mendeko helduak                        |      |      |      |      |      |
| Adin txikiko beste batzuk <sup>5</sup> |      |      |      |      |      |

60. 2008an harrera-baliabidean sartzeko zenbat eskaera egon diren \_\_\_\_\_

61. 2008an zenbat eskaerari eman zaien ezezkoa \_\_\_\_\_

61.1 2008an ezezkoa eman izanaren arrazoiak \_\_\_\_\_

62. 2008an egonaldia egin duten emakumeek zenbat denbora pasatu dute harrera-baliabidean?

| Egonaldian pasatako egun kopurua | Emakume kopurua |
|----------------------------------|-----------------|
| 1 egun                           |                 |
| 2 egun                           |                 |
| 3 egun                           |                 |
| _____ egun                       |                 |
| _____ egun                       |                 |
| _____ egun                       |                 |
| <b>Guztira</b>                   |                 |

63. 2008ko egonaldiei dagokienez, egon al da ezohiko luzapenik?  Bai  Ez

[Erantzuna baiezkkoa bada,](#)

63.1 Zenbat emakumeri eman zaie luzapena? \_\_\_\_\_

63.2 Zergatik? \_\_\_\_\_

<sup>4</sup> Aurreko itemean ez bezala, item honetan baliabidean bi aldiz egon diren emakumeen egonaldiak ere zenbatu behar dira, bi egonaldi izango balira bezala; bestalde, horrela zenbatzeko, bi egonaldiek urte bereko urtarilaren 1etik abenduaren 31ra bitartekoak izan behar dute.

<sup>5</sup> 148/2007 Dekretuak ezartzen du nor hartuko diren tratu txarren biktimen ardurapean dauden pertsonatzat: emakumearen seme-alabak, adin txikikoak izan edo ez, bai eta emakumearen guraso-aginteari, tutoretzari, kuratelari edo zaintzari lotuta dauden adin txikikoak.

64. 2008an baliabideko erabiltzaile izan diren emakumeen bizilekua

| Bizilekua                                | Emakume kopurua |
|--|-----------------|
| Udalergi bera                            |                 |
| Lurralde historikoko beste udalergi bat  |                 |
| Euskal Autonomia Erkidegoko udalergi bat |                 |
| Espainiako estatuko beste udalergi bat   |                 |
| Beste bat                                |                 |
| <b>Guztira</b>                           |                 |

65. 2008an baliabideko erabiltzaile izan diren emakumeen nazionalitatea

| Nazionalitatea                | Emakume kopurua |   |
|-------------------------------|-----------------|---|
| Espainiarra                   |                 |   |
| Europar Batasuna              |                 |   |
| _____                         |                 |   |
| _____                         |                 |   |
| _____                         |                 |   |
| Europar Batasunetik kanpokoak |                 | <b>Egoitza-baimenik EZ duten erabiltzaileen kopurua</b> |
| _____                         |                 |   |
| _____                         |                 |   |
| _____                         |                 |   |
| Ez dago daturik               |                 |   |
| <b>Guztira</b>                |                 |   |

66. 2008an baliabideko erabiltzaile izan diren emakumeen adina

| Emakumeen JAIOZTA-URTEA | Emakume kopurua |
|-------------------------|-----------------|
| _____                   |                 |
| _____                   |                 |
| _____                   |                 |
| _____                   |                 |
| Ez dago daturik         |                 |
| <b>Guztira</b>          |                 |

67. 2008an baliabideko erabiltzaile izan diren zenbat emakume diren gutxiengo etniko batekoak

| Zer gutxiengo etnikokoak diren | Emakume kopurua |
|--------------------------------|-----------------|
| _____                          |                 |
| _____                          |                 |
| _____                          |                 |
| _____                          |                 |
| <b>Guztira</b>                 |                 |

68. 2008an baliabideko erabiltzaile izan diren zenbat emakumek duten desgaitasunen bat

| Desgaitasun mota                | Emakume kopurua |
|---------------------------------|-----------------|
| Fisikoa                         |                 |
| Psikikoa/Mentala                |                 |
| Entzumenezkoa                   |                 |
| Ikusmenezkoa                    |                 |
| Beste desgaitasun batzuk: _____ |                 |
| <b>Guztira</b>                  |                 |

69. Zenbat emakumek duten premia bereziren bat

Emakume  
kopurua

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Gaixotasuna _____              |  |
| Alkoholismoa _____             |  |
| Beste toxikomania batzuk _____ |  |
| Beste batzuk _____             |  |
| <b>Guztira</b>                 |  |

70. 2008an baliabideko erabiltzaile izan diren emakumeen ikasketa-maila

Emakume  
kopurua

|   |  |
|---|--|
| Alfabetatu gabe   |  |
| Lehen hezkuntza bukatu gabe                               |  |
| Lehen hezkuntzako ziurtagiria/ OHO titulurik gabe         |  |
| Eskola-graduatu / Oinarritzko batxilergoa errebalidarekin |  |
| 1. mailako LH / Industria-ofizialtza                      |  |
| 2. mailako LH / Industria-maisutza                        |  |
| BBB / UBI / Goi-batxilergoa errebalidarekin               |  |
| 1. zikloko unibertsitate-titulua (diplomatura)            |  |
| 2. zikloko unibertsitate-titulua (lizentziatura)          |  |
| 3. zikloko unibertsitate-titulua (doktoretza)             |  |
| <b>Guztira</b>  |  |

71. 2008an baliabideko erabiltzaile izan diren emakumeek bertara sartzean zuten lan-egoera

Emakume  
kopurua

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Lanik gabe               |  |
| Lan bila aktiboki        |  |
| Lanean                   |  |
| Lanean: babestutako lana |  |
| Beste egoera bat _____   |  |
| <b>Guztira</b>           |  |

72. 2008an baliabideko erabiltzaile izan diren emakumeen kopurua, erasotzailearekiko ahaidetasunaren arabera

Emakume  
kopurua

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Ezkontidea / bikotekidea       |  |
| Ezkontide / bikotekide ohia    |  |
| Aszendentziako familiartekoa   |  |
| Deszendentziako familiartekoa  |  |
| Familiako beste kide bat _____ |  |
| <b>Guztira</b>                 |  |

73. 2008an baliabideko erabiltzaile izan diren emakumeen kopurua, erasotzailearen sexuaren arabera

Emakume  
kopurua

|                 |  |
|-----------------|--|
| Gizonak         |  |
| Emakumeak       |  |
| Ez dago daturik |  |
| <b>Guztira</b>  |  |

74. 2008an emakumeak zer bidetatik iritsi ziren baliabidera

|  | Emakume kopurua |
|--|-----------------|
| Ertzaintza                                   |                 |
| Udaltzaingoa                                 |                 |
| Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak                |                 |
| Udalaren Gizarte Larrialdietarako Zerbitzuak |                 |
| Beste bat _____                              |                 |
| Ez dago daturik                              |                 |
| <b>Guztira</b>                               |                 |

75. Zenbat emakume sartu dira baliabidera beste harrera-baliabide batean egon ostean? \_\_\_\_\_

76. Harrera-baliabidean egon ostean: harrera-baliabidean egindako egonaldiaren ostean zer bide hartu zuten erabiltzaileek?

|  | Emakume kopurua |
|--|-----------------|
| a. Beste harrera-baliabide batera bideratu genuen                                  |                 |
| Harrera-etxebizitza batera   |                 |
| Harrera-zentro batera  |                 |
| Beste harrera-baliabide batera _____   |                 |
| b. Bere etxera itzuli zen  |                 |
| c. Etxe berri batera joan zen  |                 |
| Etxe berri bat hartu zuen errentan / jabetzan                                      |                 |
| Programa publiko baten bidez lortu zuen etxebizitza (BOE, trukea, beste bat _____) |                 |
| Etxebizitza partekatzen du errentan  |                 |
| d. Familiarteko edo lagun baten etxera joan zen bizitzera                          |                 |
| e. Beste arrazoi bat zela tarteko, bere borondatez harrera-baliabidea utzi zuen    |                 |
| f. Betebeharrak bete ez zituela eta, harrera-baliabidea uztera behartu genuen      |                 |
| g. Beste bat _____   |                 |
| <b>Guztira</b>   |                 |

76.1 Baliabidea bere borondatez utzi izanaren arrazoiak: \_\_\_\_\_

76.2 2008an baliabidetik bota izanaren arrazoiak: \_\_\_\_\_

77. Harrera-baliabidetik ateratzean emakumeek zuten lan-egoera:

|                          | Emakume kopurua |
|--------------------------|-----------------|
| Lanik gabe               |                 |
| Lan bila aktiboki        |                 |
| Lanean                   |                 |
| Lanean: babestutako lana |                 |
| Beste egoera bat _____   |                 |
| <b>Guztira</b>           |                 |

78. Erabiltzaileen premiei behar bezala erantzuteko, beharrezkoa al da, zure iritziz, aldaketak edota hobekuntzak egitea antolakuntzan eta zerbitzuetan?  Bai  Ez

78.1 Erantzuna baiezkkoa bada, zer aldaketa eta hobekuntza? \_\_\_\_\_

79. Erabiltzaileei eta haiei emandako arretari dagokionez, **oharrik** egin nahi al duzu?

\_\_\_\_\_

#### ERABILTZAILEEN ASEBETETZE-MAILA

80. Ba al dago modurik erabiltzaileek baliabideari buruzko iritzia ala balorazioa eman dezaten?  Bai  
 Ez

**Erantzuna baiezkoa bada,**

80.1 Azaldu 2008an baliabidea erabili duten emakumeek zer balorazio egin duten hari buruz (batez ere, eman datu kuantitatiboak, eta bestela, azaldu emaitzak kualitatiboki)

\_\_\_\_\_

80.2 Erabiltzaileek egindako balorazioa kontuan hartuta, egin al da aldaketarik prozeduretan, hornikuntzetan edota zerbitzuetan?

- Ez, ez baita proposamenik egon  
 Ez, ez baita posible izan aldaketa horiek egitea  
 Bai

80.2.1 **Erantzuna baiezkoa bada,** esan zer aldaketa egin diren:

\_\_\_\_\_

81. Harrera-baliabideari dagokionez, adierazi al dute emakumeek modu informalean balorazio edo proposamenik?  Bai  Ez

**Proposamenik izan bada,**

81.1 Jarri al dira martxan proposatutako aldaketa edo hobekuntza horiek?

- Bai  Ez

81.1.1 **Erantzuna baiezkoa bada,** zer aldaketa egin dira? \_\_\_\_\_

82. Erabiltzaileen premiei edo erabiltzaileek premia horiei buruz egindako balorazioei dagokionez, **oharrik** egin nahi al duzu?

\_\_\_\_\_

*(Erakunde ebaluatzaileak betetzeko)*

*Galdetegia noiz jaso den:*

## B fitxa



## EAEn etxeko indarkeriaren biktima diren emakumeen harrera-premiei erakundeek ematen dieten erantzunari buruzko inkesta

Etxeko tratu txarrak jasan dituzten emakumeen arretaren arduradunak diren Euskal Autonomia Erkidegoko udal, mankomunitate, eta taldeei zuzenduta dago inkesta hau. Gure helburua garbia da: indarkeriaren biktima diren emakumei ematen zaizkien arreta prozesuak ezagutzea, hain zuzen ere, harrerari dagokionez zer-nolako premiak dauden eta hobekuntzak nondik etor litezkeen aztertzea.

Galdetegiko erantzun bakoitza idazteko, hutsuneak jarri ditugu, Word formatuko formularioan. Gorde, mesedez, artxiboak eta erantzunak zure ordenagailuan, guri posta elektronikoko bidez bidali baino lehen.

Galdetegia artxibo hauetan bertan erantzuteko zailtasunak badituzu, jakinarazi iezaguzu, mesedez, dokumentua beste bertsio batean bidal diezazugun; eskuz ere bete dezakezu, artxiboa inprimatuta, eta guri bidali fax edo posta elektronikoko bidez, behealdean adierazten dizugun helbidera. Mesedez eskatzen dizugu galdetegia urriaren 20a baino lehen bidaltzeko.

Galdetegi honetan jasotzen diren datuak modu bateratuan baino ez dira erabiliko, eta ekimen honen helburuetarako, betiere. Konfidentzialtasun handienaz tratatuko ditugu, eta isilpean gordeko.

Bukatzeko, gure aztergaiari dagokionez, hainbat kontu terminologiko argitzea komeni da:

Erakundearteko Hitzarmenaren Jarraipen Batzordeak<sup>6</sup> proposatutako terminologiari jarraituz, ebaluazio honetan honela definitu dugu etxean tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeen aurkako indarkeria: emakumeak jazartzeko, menderatzeko eta bikote-harremanetan autoritate- eta botere-egoera bati eusteko, familia barruan edota bikotekideen artean, emakumearen aurka eragiten den indarkeria fisiko, psikiko edo sexuala, ondorio nagusia emakumearen min fisiko edo psikikoa izanik. Etxeko tratu txarrei dagokienez, erasotzailea gizona izan ohi da gehienetan, bikotekidea edo bikotekide ohia, baina beste hainbat familiarako ere izaten dira erasotzaileak. Emakumeen aurkako indarkeria mota hori dugu ebaluazio honetako aztergaia.

Galdetegiari erantzuten ari zarela galdera edo zalantza bat sortzen bazaizu, jarri harremanetan gurekin.

Eskerrik asko zuen laguntzagatik.

### Infopolis 2000 SL

Harremanetarako: Verónica Heilborn / Silvia Pineda

Telefono-zk.: 94 415 09 76

Faxa: 94 416 80 81

Torre kalea 6, 2º. CP 48005 - Bilbo

E-maila: [veronica@infopolis.es](mailto:veronica@infopolis.es)

---

<sup>6</sup> "La violencia contra las mujeres. Propuestas terminológicas". Etxean tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumei laguntza hobea emateko Erakundearteko Hitzarmena.

## HARRERA-BALIABIDEEI BURUZKO FITXA

Fitxa honen bidez, zure erakundeari buruzko informazioa jasoko dugu, bai eta etxeko tratu txarrak jasan dituzten emakumeen harrera- eta arreta-premiei ematen zaion erantzunari buruzkoa ere. Erantzunak sakon erantzun nahi izanez gero, edo garrantzitsuak iruditzen zaizkizun alderdiak argitu nahi badituzu, erabili, mesedez, atal bakoitzaren amaieran jarri dizkizuegun oharretarako koadroak.

### DATU OROKORRAK

1. Erakunde mota:  Udala  Mankomunitatea / Taldea

2. Erakundearen izena: \_\_\_\_\_

#### Mankomunitatea/Taldea bada:

2.1 Herritar kopurua: \_\_\_\_\_ herritar

2.2 Adierazi zer udalerrik osatzen duten: \_\_\_\_\_

3. Fitxa hau beteko duen sail edo departamendua – Emakumeen kontrako indarkeria jasan dituzten biktimen arretaren arduraduna: \_\_\_\_\_

(Adibidez, oinarrizko gizarte-zerbitzuak, Berdintasunerako Saila, Emakumearen Saila, Gizarteratze Saila, etab.)

4. Azken urteotan, emakumeen aurkako zenbat etxeko<sup>7</sup> indarkeria-kasu kudeatu dituzuen; datuak izanez gero, esan zenbat emakume izan diren bikotekidearen eta bikotekide ohiaren biktima:

|  | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|--|------|------|------|------|------|
| Emakumeen aurkako indarkeria-kasuak      |      |      |      |      |      |
| Bikotekide edo bikotekide ohien biktimak |      |      |      |      |      |

5. Zuen udalerrian ba al duzue protokolorik?

Bai  Ez  Ez, baina egiten ari gara

#### Protokoloa baduzue edo egiten ari bazarete:

5.1 ¿ Zer jarduera-eremu du?:

Udala  Mankomunitatea/Taldea  Zenbait udalerrri

#### 5.1.1 Mankomunitate/Taldea edo Zenbait Udalerrri erantzun baduzue:

Zer udalerrik parte hartzen dute protokoloan? \_\_\_\_\_

5.2 Gaur egun aplikatzen ari al dira protokoloa?  Bai  Ez  Ez, egiten ari gara eta

5.3 Adierazi zer erakundeak parte hartu eta/edo sinatu duten, ekintza koordinatuko protokoloa:

|   | Gizarte-zerbitzuak       | Emakumea                 | Berdintasuna             | Udaltzaingoa             | Ertzaintza               | Osasun-zerbitzuak        | Ikastetxeak              | Epaitegiak               | Beste batzuk             | Beste batzuk             |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Protokoloan <u>parte hartzen</u> duten erakundeak | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Protokoloa <u>sinatu</u> duten erakundeak         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

<sup>7</sup> Azterketa honetan, emakumeen aurkako etxeko indarkeriatzat jotzen da bai familiakoek bai bikotekide zein bikotekide ohiek eragindakoa, eta batez ere azken horiek eragindakoa aztertuko dugu.



6. Erakundeen arteko koordinazio-mekanismo eta -prozedurei dagokienez, ba al dago asmorik aldaketa ala hobekuntzaren bat egiteko?  Bai  Ez

Erantzuna baiezkoa bada,

6.1 Zer aldaketa eta hobekuntza? \_\_\_\_\_

7. Emakumeen aurkako indarkeria-kasuei dagokienez, zer balorazio egiten duzue erakundeen arteko koordinazio-mailari buruz?

Eman zenbaki bat 1etik 5era (1 = koordinazio-maila eskasa eta 5 = koordinazio-maila bikaina)

| Erakundeak         | Koordinazio-maila |
|--------------------|-------------------|
| Gizarte-zerbitzuak |                   |
| Emakumea           |                   |
| Berdintasuna       |                   |
| Udaltzaingoa       |                   |
| Ertzaintza         |                   |
| Osasun-zerbitzuak  |                   |
| Ikastetxeak        |                   |
| Epaitegiak         |                   |
| Beste batzuk _____ |                   |
| Beste batzuk _____ |                   |

8. Erabiltzaileei ematen zaien harreraren kalitatea hobetzeko, zer aldaketa edota hobekuntza proposatuko zenituzke erakundeen arteko koordinazio-mekanismoei dagokienez? \_\_\_\_\_

9. Erakundeen arteko koordinazio-mekanismoei dagokienez, **oharrik** egin nahi al duzu?

#### HARRERA-BALIABIDEETARA IRISTEKO PROZESUA

10. Azaldu, labur-labur, larrialdiko kasuren bat dagoenean nola jokutzen den zure udalerrian edo mankomunitatean/taldean. Erantzuteko, kontuan izan alderdi hauek:
- zer bide jarraitzen diren
  - zer zerbitzuk parte hartzen duten
  - zer erakundek parte hartzen duten
  - prozeduren arteko desberdintasunak, kasua zer unetan gertatzen den (goizaldean, asteburuetan edo beste une batean)
  - beste alderdi garrantzitsu batzuk

11. Baloratu bideraketetan parte hartzen duten eragileen eta erakundeen arteko koordinazio-maila  
Eman zenbaki bat 1etik 5era (1 = koordinazio-maila eskasa eta 5 = koordinazio-maila bikaina)

| Parte hartzen duten eragileak eta erakundeak | Koordinazio-maila |
|--|-------------------|
| _____  |                   |
| _____  |                   |
| _____  |                   |
| _____  |                   |
| _____  |                   |

12. Bideraketei dagokienez, ba al dago harrera-baliabideen eta zure erakundearen artean nolabaiteko akordiorik edo hitzarmenik?

Ez

Bai, ekintza koordinatuko protokoloan dago jasota

| 12.1 Zer alderdi jasotzen ditu? \_\_\_\_\_

Bai, beste erakunde edota harrera-baliabide batzuekin berariazko hitzarmen bat egin da

| 12.2 Zer harrera-baliabiderekkin? \_\_\_\_\_

| 12.3 Nork sinatu dute hitzarmena? \_\_\_\_\_

| 13.4 Zer alderdi jasotzen ditu hitzarmenak? \_\_\_\_\_

13. Bideraketa-prozedurei dagokienez, ba al dago asmorik aldaketarik edo hobekuntzarik egiteko?

Sí

No

Erantzuna baiezkoa bada:

| 13.1 Zer aldaketa edo hobekuntza? \_\_\_\_\_

14. Bideraketa-prozedurei dagokienez, zer aldaketa ala hobekuntza proposatuko zenituzke, erabiltzaileei ematen zaien arretaren kalitatea hobetzeko? \_\_\_\_\_

15. Harrera-baliabideetara iristeko prozesuei dagokienez, **oharrik** egin nahi al duzu?

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

### HARRERA - BALIABIDEETARA DERIBATUTAKO EMAKUMEEN DATUAK

16. Azken urteetan Harrera- baliabideetara deribatutak izan diren eta etxean indarkeria jasan duten emakume kopurua:

|   | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|---|------|------|------|------|------|
| Harrera – baliabideetara deribatutak izan diren emakume kopurua guztira |      |      |      |      |      |

17. 2008an Etxean indarkeria jasan duten eta harrera – baliabideetara deribatuak izan diren emakume kopurua, baliabide motaren eta titularraren arabera:

|  | Foru -<br>Aldundia | Mankomunitatea<br>/ Taldea | Udala<br>_____ | Udala<br>_____ | Udala<br>_____ | <b>Guztira</b> |
|--|--------------------|----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Berehalako Harrera Zerbitzua   |                    |                            |                |                |                |                |
| Harrera - etxebizitzak<br>(egonaldi ertain – luzea)                  |                    |                            |                |                |                |                |
| Arreta Integraleko<br>Harrera - zentroa<br>(egonaldi ertain – luzea) |                    |                            |                |                |                |                |
| Beste bat: _____   |                    |                            |                |                |                |                |
| Beste bat: _____   |                    |                            |                |                |                |                |

18. Emakume batek harrera – baliabidean sartzeko eskaera egiterakoan ezezkoa jaso duen kasuren bat izan al duzue?  Bai  Ez

Erantzuna baiezkoa bada:

| 18.1 2008an zenbat eskaerari eman zaien ezezkoa \_\_\_\_\_

| 18.2 Zehaztu ezazu ezezkoa eman izanaren arrazoiak \_\_\_\_\_

19. Harrera-baliabide batera deribatutak izan diren emakumeen jarraipenik egiten al da, haien egonaldia han amaitzen denean?  Bai  Ez

Jarraipena egiten bada,

19.1 Nor arduratzen da jarraipena egiteaz? \_\_\_\_\_

19.2 Zertan datza jarraipena? \_\_\_\_\_

20. Emakume bat beste udal edo mankomunitate baten harrera baliabide batera deribatzen denean, deribazioa egiten duen erakundeak edozein motatako finantzaketaren bat ematen al du?  Bai  Ez

21. Zure ustez, zertan hobetu beharko litzateke harrera baliabideen finantzaketa? \_\_\_\_\_

22. Etxeko indarkeria jaso duten emakumeei dagokionez: Haien premiei behar bezala erantzuteko, beharrezkoa al da, zure iritziz, aldaketak edota hobekuntzak egitea antolakuntzan eta harrera - zerbitzuetan?  Bai  Ez

Erantzuna baiezkkoa bada:

22.1. zer aldaketa eta hobekuntza? \_\_\_\_\_

23. Bizi zaren udalean, mankomunitatean edo taldean beharrezkoa al da, zure iritziz, harrera –zerbitzu propio bat izatea?  Bai  Ez

23.1 Zergaitik? \_\_\_\_\_

24. Zure udalean, mankomunitatean edo taldean ba al dago aurreikusita harrera – baliabide baten sorrera?  Bai  Ez

Erantzuna baiezkkoa bada,

24.1 Zelako harrera – baliabide mota? \_\_\_\_\_

24.2 Noizdaino aurreikusten da baliabidearen sorrera? \_\_\_\_\_

25. Ze arrazoiengatik ez duzue gaur egun harrera baliabide propiorik? \_\_\_\_\_

26. Harrera premiei eta horiei emandako arretari dagokionez, **oharrik** egin nahi al duzue?

*(Erakunde ebaluatzaileak betetzeko)*

*Galdetegia noiz jaso den:*

2. ERANSKINA

2. TRESNA. LANGILEEI ETA BALIABIDE  
KUDEATZAILEEI EGINDAKO  
ELKARRIZKETAK

**Harrera-baliabideen kudeaketarekin eta funtzionamenduarekin zerikusia duten langileei egindako elkarrizketaren gidioa.**

- Harrera-baliabideen erabiltzaileei laguntzeko prozesuetan aurkitu dituzten zailtasunak.
- Zerbitzuen antolakuntza aldatzeko beharra.
- Erakunde arteko koordinazioa indarkeria jasan duten emakumeei laguntzeko.
- Hartutako emakumeei eskaintzen zaizkien zerbitzuak.
- Harrera-baliabideetarako aurrekontu-esleipena.
- Emakumeei laguntzeko giza baliabideak: prestakuntza, kopurua, errotazioa, gogobetetasuna.
- Emakume erabiltzaileei gaur egun betetzen ez zaizkien beharrak, edo bestelako zerbitzuetan bete beharrekoak.
- Harrera-baliabideen emaitzak.
- Emakumeen egokipena harrera-baliabidea utzitakoan.
- Biktimentzako laguntzari eta harrera-baliabideei buruzko araudia.