ERAKUNDEEN ARTEKO JARDUERA ETA KOORDINAZIORAKO II. TOKIKO PROTOKOLOA, GENERO-INDARKERIAREN ETA BESTE INDARKERIA MATXISTA BATZUEN BIKTIMA DIREN EMAKUMEEI EMATEN ZAIEN ARRETA HOBETZEKO

2026

TOLOSA
berdinzalea

AURKIBIDEA

AURKIBIDEA 2
SARRERA 4
ZIOEN AZALPENA 7
ETA ERABAKI DA: 8
LEGE ESPARRUA 10
TERMINOLOGIA ESPARRUA: 13
PRINTZIPIO GIDARIAK 17
DATU BABESA 22
TOLOSAN INDARKERIA MATXISTAKO KASUETARAKO PROZEDURAK 23
SARBIDEAK: SARBIDEAK ETA DETEKZIO-ZERBITZUAK 23
UDAL-ARRETAKO PROZEDURAK 29
ETENGABEKO ARRETA 31
LARRIALDIETAKO ARRETA 34
SEXU-ERASOEN BERRIEN KASUETARAKO ARRETA 38
Sexu-erasoen aurreko arreta 38
Gertatu berri ez diren sexu-erasoen aurreko arreta 39
ERAKUNDEEN ARTEKO KOORDINAZIOA 41
KOORDINAZIO TEKNIKOKO MAHAIA 41
Partaideak 41
KOORDINAZIO TEKNIKOKO MAHAIAREN EGINKIZUNAK 42
I. ERANSKINA: BALIABIDEEI BURUZKO INFORMAZIOA 52
II. ERANSKINA: OSAKIDETZAKO ARRETA-FLUXUGRAMAK 54
..... 55

Tolosan, 2026ko ekainaren 30ean

BILDU DIRA:

Tolosako Udala

Osakidetza

Lanbide
Euskal Enplegu Zerbitzua
Servicio Vasco de Empleo

ERTZAINTZA

Tolosaldea
garatzen

Asuncion
Klinika

Tolosako Asanblada Feminista

SARRERA

Genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen biktima diren emakumeei ematen zaien arreta hobetzeko erakundeen arteko lehen jarduera- eta koordinazio-protokoloa, 2014an sinatutakoa, udalerriko errealitatera eta indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei ematen zaien arretan sortzen diren aldaketetara egokitzeko udalaren bokazioaren emaitza izan zen.

Protokoloaren ondorengo urteetan, aurrerapen batzuk egin dira gizartean zein legeetan, eta, ondorioz, protokoloa ez da iristen dauden beharrizan eta betebeharrei erantzutera. Hori dela eta, Tolosako Udalak protokolo berri bat egiteko beharra ikusi du, bai ikuspegiari bai arretari dagokienez, aurrerapen horiei erantzun ahal izateko eta Tolosako egungo eta etorkizuneko errealitatearekin bat etortzeko.

Bigarren protokolo hori udal-arretako prozeduretan eragina duten hainbat lege-aldaketaren ondoren egin da:

- ***1/2023 Legegintzako Dekretua, martxoaren 16koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistarik gabe bizitzeko.***

Emakumeen aurkako indarkeria matxistaren kontzeptua zabaldu da, beste modu eta esparru batzuk sartuz. Arreta-ereduak ere aldatzen ditu, eskumen-eremuetan eraginez.

- ***8/2015 Lege Organikoa, uztailaren 22koa, Haurrak eta Nerabeak Babesteko Sistema aldatzen duena; VI. kapitulua:***

Adingabeak genero-indarkeriaren biktimatzat hartzen dira berariaz, eta epaileek indarkeria jasaten duen emakumearen mende dauden adingabeei eragiten dieten neurri zibilei emateko duten betebeharra azpimarratzen da.

- ***8/2021 Lege Organikoa, ekainaren 4koa, Haurrak eta Nerabeak Indarkeriatik Begiratzeko Babes Integralarena:***

Haurren eta nerabeen (aurrerantzean, HEN) babesari buruzko berrikuntzak sartu dira, eta tokiko eta foru-arretako ereduei eragiten diete.

- buruz iritzia ***10/2022 Lege Organikoa, irailaren 6koa, sexu-askatasuna erabat bermatzekoa:***

Lege berri hau indarrean jarri denetik, sexu-indarkeriaren biktimek genero-indarkeriaren eta etxeko indarkeriaren biktimek dituzten eskubide berberak izango dituzte, eta, beraz, haien arreta koordinatu egin behar da protokoloen esparruan.

Era berean, sexu-indarkeriaren biktimek genero-indarkeriaren eta etxeko indarkeriaren biktimek dituzten eskubide berberak izango dituzte (3. artikulua.- Jarduera-eremuak). Lanbide-espezializazioa, administrazioaren maila guztietan, nahitaezko hasierako prestakuntzaren eta lanbide-sektore guztiek jaso beharreko etengabeko prestakuntzaren bidez bermatuko da (23. artikulua.- Lanbide-espezializazioaren bermea prestakuntzaren bidez). Lege honetan araututako eskubideak aitortzeko (37. art. Sexu-indarkeriak daudela egiaztatzea).

- ***Lege berria, 4/2023 Legea, otsailaren 28koa, trans pertsonen berdintasun erreal eta eraginkorrerako eta LGTBI pertsonen eskubideak bermatzeko.***

Lege honek sexu-orientazio eta -identitateagatiko, genero-adierazpenagatiko edo sexu-ezaugarriengatiko diskriminazioaren aurrean babesteko eta erreparatzeko mekanismoak arautzen ditu, eta neurri orokorrak ezartzen ditu. Era berean, LGTBIfobian oinarritutako indarkeriaren aurrean laguntzeko eta babesteko neurri espezifikoak arautzen ditu, bai eta egoera berezietan dauden LGTBI pertsona jakin batzuen eskubideak babesteko neurri espezifikoak ere (adingabeak, desgaitasuna duten pertsonak edo mendekotasun-egoeran daudenak, migratzaileak, adinekoak, landa-eremuko pertsonak eta intersexualak).

Lege horiek eragin zuzena dute protokolo honetan, arreta hobetzeari, begirada zabaltzeari eta indarkeria matxistaren kasuistika guztiei erantzuteari begira, haien eremu eta forma desberdinak kontuan hartuta.

Era berean, indarkeria matxistaren biktimen kontzeptua zabaldu nahi da. Kontzeptu horrek barne hartzen du emakumeen aurka egiten den indarkeria oro, neskatila eta nerabeak eta emakume transexualak barne, emakume izateagatik edo neurriz kanpo eragiten dielako, bai eremu publikoan, bai pribatuan. Era berean, senideak eta hurbilekoak indarkeriaren biktima gisa sartzea, eta, beraz, baliabideek artatu behar dituzten pertsonak. Ez da ahaztu behar genero-indarkeria dela oraindik ere desberdintasunaren, mendekotasunaren eta gizonek emakumeekiko dituzten botere-harremanen adierazpenik argienetako bat.

Protokolo hau ikuspegi intersekzionaletik ulertzen da, eta diskriminazio-egoerak eragin ditzaketen beste faktore batzuk tartean dituzten emakumeek edo emakume-taldeek aurre egin behar dioten diskriminazio anizkoitzari aurre egingo dio. Honako hauek izan daitezke beste faktore horiek: arraza, kolorea, jatorri etniko edo soziala, hizkuntza, erlijioa, kultura, politikari edo bestelako gaiei buruzko iritziak, gutxiengo nazional bateko kide izatea, ondarea, jaiotza, familia-konfigurazioa, desgaitasuna, adina, sexu-orientazioa, sexu- edo genero-identitatea, genero-adierazpena, landa-egoera, migrazio-egoera, errefuxiatua, seropositibitatea, guraso bakarrekoa izatea edo beste edozein baldintza edo egoera pertsonal, sozial edo administratibo. Halaber, ikuspegi horrek aukera emango du

indarkeriaren izaera espezifikoari heltzeko baldintza horiek elkarri eragiten diotenean, indarkeria-modu bereiziak eta larriagoak sortuz.

Gipuzkoako martxoaren 9ko 2/2015 Foru Aginduaren definizioaren arabera, indarkeria matxista dira, alde batetik, sexu/genero/sexualitate sistemaren heteronormatibitatea betetzen ez duten askotariko gorputzen aurkako kontrol, eraso, gaitzespen, ezarpen zuzen, estruktural eta sinbolikoko modu eta ekintza guztiak, eta, bestetik, sistema hori urratu gabe, bertan inplizituki dauden botere-harremanen euskarri diren gorputzen aurkakoak, hau da, emakumeen aurkakoak. Bi kasuetan, indarkeria matxista haurtzarotik agertzen da, eta bizitzan zehar mantentzen da. Indarkeria matxistak indarkeria sexista barne hartzen du, baita indarkeria matxistaren beste forma batzuk ere, hala nola transfobia, lesbofobia eta homofobia.

Era berean, protokolo honen bidez, beste indarkeria matxista batzuk ere jorratu nahi dira, hala nola LGTBI+ kolektiboetako pertsonei zuzendutakoak. Indarkeria horien izaera espezifikoa eta nagusi den sexua-generoa-sexualitate bitarra kontrolatzeko eta mantentzeko mekanismoaren helburua dira abiapuntua. Horregatik, indarkeria horiei helduko dieten mekanismoak txertatu behar direla planteatu da, indarkeria horiei buruzko datuak bildu behar direla, eta profesionalei prestakuntza espezifikoak eskaini behar zaizkiela, esku-hartze egokiak egiteko.

Azken batean, protokolo berri bat da, indarkeria matxistaren biktimei ematen zaien arretan aurrera egitea eta etengabe hobetzea helburu duena, erakundeen artean eskura dituzten baliabideak eta tresnak bateratuz.

2026ko ekainaren 30ean

ZIOEN AZALPENA

Protokolo hau sinatu duten erakundeen ustez:

- Indarkeria matxista **emakumeengana emakume izate hutsagatik** zuzentzen da, haien portaerak eta adierazpenak gorabehera, eta haien **Giza Eskubideen urraketa** larria da.

- Emakumeen aurkako indarkeria matxistak botere-harreman sozialak erreproduzitzen ditu, eta horren ondorioz, emakumeen eta gizonen arteko harremanetan **desberdintasun hierarkikoari** eusten zaio, eta lehenengoak mendekotasun-egoeran geratzen dira.

- Emakumeen aurkako indarkeria matxistak **biztanleria osoari ere eragiten dio**. Biktimen ingurune hurbilenetik (lagunak, senideak, bikote berriak, etab.) bizi lagunengana eta, oro har, herritarrengana. Prebentzio, arreta eta erreparazio-esku-hartzeek, beraz, indarkeria horren ondorioak bizi dituzten pertsona guztiak ere barne hartu behar dituzte.

- Emakumeen aurkako indarkeria matxista **osasun publikoko arazoa** da; izan ere, biktimei eragindako kalteak sufrimendu edo kalte fisiko, sexual, psikologiko eta sozialak dira, bai eta arlo sozioekonomikokoak edo ondarekoak ere, eta, oro har, zuzeneko biktimen, esposizioagatiko biktimen eta indarkeria matxistaren bikarioen osasuna hondatzen dute.

- Genero-indarkeria emakumearen eta gizonaren arteko desoreka historikoaren adierazpen bat da, eta gizonak bere emaztea, bikotekidea edo antzeko harremana dena edo izan dena menderatzea ekarri du, emakumea erabat emantzipatuta egon ez dadin.

- Indarkeria matxista zuzentzen da, halaber, sexu eta genero binarismoa ezartzen duen eta LGTBI+ pertsona eta kolektiboetan adierazitako aniztasuna baztertzen

duen **sexuaren-generoaren-sexualitatearen** sistema nagusian ezarritako arauen barruan jokatzen, adierazten edo txertatzen ez den pertsona ororen kontra.

- Protokolo honek etengabe hobetzeko bokazioa azpimarratu nahi du, hau da, ez da dokumentu itxia, baizik eta koordinatzeko eta jarraipena egiteko prestatutako espazioetan **hautemandako beharretara egokitzen** joango da.

ETA ERABAKI DA:

LEHENENGOA: Parte hartzen duten erakundeek protokolo hau sinatzea, hura aplikatzeko benetako konpromisoaren erakusgarri.

BIGARRENA: Prozeduren jarraipena eta eguneratzea lan-mahai iraunkorrean, honako hauek parte hartuta: Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak, Berdintasun Saila, Tolosako Udaleko Udaltzaingoa, Osakidetza, Asunción Klinika, Ertzaintza, Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzua (aurrerantzean, SFUS), Udalean ordezkaritza politikoa duen alderdi bakoitzeko ordezkari bat, Lanbide, Tolosaldea Garatzen erakundeko migrazio- eta aniztasun-teknikaria, Tolosako Asanblada Feminista, eta, eskuragarritasunaren arabera, indarkeria matxistak eragindako emakumeak eta LGTBI+ kolektiboko pertsonak bertaratu ahal izango dira.

HIRUGARRENA: Biktimak eta biziraulen esku-hartzean eragin zuzena duten azken lege-aldaketei buruzko prestakuntza ematea eta etengabe eguneratzea.

LAUGARRENA: Esku-hartzea etengabe hobetzearen eta biktimaren kontzeptua zabaltzearen alde egitea. Horretarako, indarkeria matxistaren, arretaren eta esku-hartzearen arloko prestakuntza espezifikoak eskaintzea, LGTBI+ kolektiboetako pertsonen aurkako indarkeria barne hartzen dutenak.

BOSGARRENA: Protokolo honen edukiak zabaltzea indarkeria matxistaren detekzioan, prebentzioan eta arretan zuzenean edo zeharka zeregina duten langileen artean.

SEIGARRENA: Udalerrian genero-indarkeriaren eta bestelako indarkeria matxistaren biktima diren emakumeen eta adingabeen kopuruari buruzko datuen erregistroa izatea. Datu horien azterketaren helburua izango da ahalik eta hobekien ezagutzea eragindako biztanleria mota, eta laguntza eskatzeko prozesuan dituzten premiak eta zailtasunak.

ZAZPIGARRENA: Emakumeen aurkako indarkeria matxista prebenitu, aurre egin, konpondu eta desagerraraztea helburu duten politikek berdintasun-politiken barruan egon behar dute,

eta euskal administrazio publikoetako emakumeen eta gizonen berdintasunaren arloko organo eskudunek, bakoitzak bere eskumen-eremuan, lidergo-lana eta koordinazio orokorra bete behar dituzte.

ZORTZIGARRENA: Gizarte-zerbitzuen eremuan eta emakumeen eta gizonen berdintasunaren eremuan eskumena duten organoen arteko koordinazio-espazioak sustatuko dira, arreta-ereduak batera defini daitezen, esku-hartzean genero-ikuspegia txerta dadin eta lankidetzarako mekanismo egonkorrak sor daitezen, arreta hobetzen laguntzeko eta Berdintasun Saila lidergo eta koordinazio orokorra bere gain hartzen duen erakundea dela aitortzeko.

LEGE ESPARRUA

Bigarren protokolo hau oraintsu zabaldu den lege-esparru baten pean egin da. Horrela, indarkeria mota hori aitortzen duten eta, besteak beste, EAEko botere publikoen jarduna kokatzen duten hainbat arau daude:

Emakumeen aurkako indarkeriaren esparruan:

a) Emakumeen aurkako indarkeria eta etxeko indarkeria prebenitzeko eta borrokatzeko Europako Kontseiluaren Hitzarmena **(Istanbulgo Protokoloa)**, 2011ko maiatzaren 11koa, Espainiako Estatuak 2014ko apirilaren 11n berretsia, 2014ko abuztuaren 1etik aurrera indarrean dagoena.
b) Pekingo Hitzarmena. Emakumeari buruzko IV. Mundu Konferentziak aho batez onartu zituen **Pekingo Adierazpena eta Ekintza Plataforma**, zeinak genero-ikuspegiaren zeharkakotasuna izeneko jarduera-mekanismo berri bat jasotzen baitu; hau da, genero-sentsibilitatea txertatzea politika publiko guztiak diseinatzeko, gauzatzeko eta ebaluatzeko tresna gisa.
c) **CEDAW**, Emakumeen aurkako diskriminazio mota guztiak ezabatzeari buruzko hitzarmena. Nazio Batuen giza eskubideei buruzko nazioarteko itun espezifikoa da, emakumeei buruzkoa.
d) 9/2018 Errege Lege Dekretua, abuztuaren 3koa, Genero-indarkeriaren aurkako estatu-ituna garatzeko presako neurriena.
e) Ebazpena, 2021eko abenduaren 2koa, Berdintasunerako eta Genero Indarkeriaren aurkako Estatu Idazkaritzarena, Berdintasunerako Konferentzia Sektorialaren 2021eko azaroaren 11ko Erabakia argitaratzen duena, genero-indarkeria egon dela egiaztatzeari buruzkoa.
f) 1/2004 Lege Organikoa, abenduaren 28koa, genero-indarkeriaren aurka oso-osoko babesa emateko neurriei buruzkoa.
g) 1/2023 Legegintzako Dekretua, martxoaren 16koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako eta Emakumeen aurkako Indarkeria Matxistarik gabeko Bizitzetarako Legearen testu bategina onartzen duena.
h) 2/2015 FORU ARAUA, martxoaren 9koa, **Emakumeen eta Gizonen Berdintasu**nerakoa. (Gipuzkoa)

Era berean, atzerriko emakumeen aurkako indarkeriaren arloan, honako legeria hau dago:

- 4/2000 Lege Organikoa, urtarrilaren 11koa, atzerritarrek Espainian dituzten eskubide eta askatasunei eta atzerritar horiek gizarteratzeari buruzkoa.
- 240/2007 Errege Dekretua, otsailaren 16koa, Europar Batasuneko estatu kideetako herritarrak eta Europako Esparru Ekonomikoaren gaineko Akordioan zehaztutako beste estatu batzuetako herritarrak Espainian sartu, aske ibili eta bizitzeari buruzkoa.

Haurren eta nerabeen babesaren eremuan:

- 8/2015 Legea, uztailaren 22koa, haurrak eta nerabeak babesteko sistema aldatzen duena. Azken xedapenetako hirugarrenean, Genero-indarkeriaren aurka oso-osoko babesa emateko neurriei buruzko abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoa aldatzen da.
- 8/2021 Lege Organikoa, ekainaren 4koa, Haurrak eta Nerabeak Indarkeriatik Osorik Babestekoa.

LGTBI+ kolektiboen pertsonen eskubideen esparruan:

- 4/2023 Legea, otsailaren 28koa, transexualen berdintasun erreal eta eraginkorrerakoa eta LGTBI pertsonen eskubideak bermatzekoa.
- 234/2015 DEKRETUA, abenduaren 22koa, transexualen dokumentazio administratiboari buruzkoa.
- EUROPAR BATASUNEKO OINARRIZKO ESKUBIDEEN GUTUNA (2000). 21. artikulua, diskriminaziorik eza arautzen duena.

Eta lege-esparru horren arabera, eta *Genero-indarkeriaren aurka oso-osoko babesa emateko neurriei buruzko abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoan* ezarritakoarekin bat etorriz, bikotekidearen edo bikotekide ohiaren indarkeria zuzenari aurre egiten dioten **emakumeen eskubideak** ezartzen dira. Ordena honetan aipatzen dira salaketa publikoen tratamenduari buruzkoak:

- ✓ Informazioa eskuratzeko eskubidea.
- ✓ Erasotzailearen aurrean ez deklaratzeko eskubidea, eta haren segurtasuna eta ongizate emozionala bermatzen duten baliabide guztiak erabiltzeko eskubidea.

- ✓ Gauza[1] itzultzeko, kaltea konpontzeko eta eragindako kaltearen kalte-ordaina jasotzeko eskubidea.
- ✓ Duintasuna eta intimitatea babesteko eskubidea

[1] Zuzenbidearen eremuan, “gauza” pertsona bat edo gehiago dituen harreman juridiko baten xedea da. Bai betebeharrak, bai eskubideak eta ondasunak “gauzak” dira maila juridikoan.

TERMINOLOGIA ESPARRUA:

Emakumeen aurkako indarkeria matxista indarkeriazko botere mota guztiak kontrolatzeko eta erabiltzeko adierazpen guztiei buruzkoa izango da. Adierazpen horiek emakumeen eta gizonen arteko hierarkia sozialaren arabera gauzatzen diren kontrol eta gauzatze adierazpen guztiak, hau da, “maskulinoa” “femeninoa” denaren gainetik egotearen ustean oinarritutako jokabide bortitz guztiak.

Martxoaren 3ko 1/2022 Legeak, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legea bigarrenez aldatzen duenak, biktimen kontzeptua zabaldu du:

Emakumeen aurkako indarkeria matxista dira *bikotekidearen edo bikotekide ohiaren aurkako indarkeria, familia barrukoa, sexu-indarkeria, feminizidioa, emakumeen eta neskatilen salerosketa, sexu-esplotazioa, emakumeen genitalen mutilazioa, behartutako ezkontzak eta beste praktika tradizional kaltegarri batzuk, hertsapena edo askatasun-gabetze arbitrarioa, tortura, indarkeria instituzionala, jazarpena, genero-indarkeria politikoa, indarkeria digitala eta sare sozialetakoa, obstetrikoa, sexu- eta ugalketa-eskubideen urraketa, bai eta emakumeen eta neskatilen duintasuna, osotasuna edo askatasuna urratzen duen edo urra dezakeen beste edozein indarkeria-mota ere, nazioarteko tratatuetan, Espainiako Zigor Kodean edo estatuko edo autonomia-erkidegoko araudian aurreikusita badago. Hori guztia, edozein eremu publiko edo pribatutan gertatzen dela ere, honako esparru hauetara mugatzen ez bada ere: familia, lana, hezkuntza, osasuna, kirola eta komunitatea, komunikabideak, aisialdiko eta jaietako espazioak eta ingurune birtuala.*

Emakumeen aurkako indarkeria matxistatzat hartzen da, halaber, biktimei laguntzen dieten pertsonen aurkako indarkeria, bai eta gertuko ingurunearen edo ingurune afektiboaren aurkakoa ere, bereziki seme-alaben edo beste senide batzuen aurkakoa, emakumea laidotzeko borondatearekin.

Era berean, adierazi behar da *2/2015 Foru Arauak eta*[2] *“Indarkeria matxistari, Gipuzkoako Foru Aldundian erabilitako terminologiari eta horren oinarria den azterketari buruzko agiriak”*[3] indarkeria matxistaren zati gisa jasotzen dutela:

[2] 2/2015 Foru Araua, martxoaren 9koa, emakumeen eta gizonen berdintasunerakoa
[3] Hemen eskuragarri: https://www.gipuzkoa.eus/documents/2556071/2587709/Terminologi%CC%81a-+Indarkeria+matxistaren+arloko+kontzeptuak.pdf

- *Indarkeria sexista: gizonen eta emakumeen arteko harreman hierarkiko eta desberdinaren esparruan egiten diren kontrol, eraso, arbuio, ezarpen zuzen, estruktural eta sinbolikoko modu eta egintza guztiak, sexu-genero-sexualitate heteronormatiboaren sisteman inplizitua.*

Era berean, indarkeria matxistaren beste forma batzuk ere definitzen ditu, hala nola transfobia, lesbofobia, homofobia eta genero barneko indarkeria, foru- eta autonomia-zerbitzu publiko espezializatuetatik arreta jaso beharko luketenak.

Indarkeria horiei aurre egiteko modua planteatzeko betebeharrarekin, jarraian, erreferentzia-esparru bat aurkezten da, bai indarkeria matxista guztiak ezagutzeko, bai udal-zerbitzuek jorratu ahal izateko.

Indarkeria matxistaren eremuak eta moduak:

Bikotearen eremua (genero-indarkeria[4]), familiarena (etxeko indarkeria), lanekoa, eskolakoa, espazio publikoak eta aisialdikoak, kirol-, kultura-, birtual-espazioak, etab.

Garrantzi berezia duen eremuetako bat **indarkeria instituzionala**ri dagokiona da. Indarkeria horrek lotura zuzena du berriz biktimizatzearekin. Honako hauen bitartez gertatzen da: harrera-prozesuan gabeziak izatea, galdera intrusiboak edo biktima zalantzan jartzen dutenak planteatzea, entzundakoa minimizatzea, kontakizuna errepikatzea, jarrera paternalistak erabiltzea, eskura dituen aukera guztiak alde batera uztea edo ez jakinaraztea, bere denborak ez errespetatzea, eta abar.

Moduei dagokienez, honako hauek bereizten dira:

Genero-indarkeria: 2004ko abenduaren 29ko BOEn argitaratutako genero-indarkeriaren aurkako babes integraleko neurriei buruzko Lege Organikoaren definizioari erreferentzia egiten zaion guztietan: "indarkeria fisiko eta psikologikoko ekintza oro, sexu-askatasunaren aurkako erasoak, mehatxuak, derrigortzeak edo askatasunaz arbitrarioki gabetzea barne, gizonek beren ezkontide izan diren emakumeen aurka edo antzeko afektibitate-harremanekin lotuta dauden edo egon diren emakumeen aurka, nahiz eta elkarrekin bizi ez".

[4]Genero-indarkeriaren aurka oso-osoko babesa emateko neurriei buruzko Lege Organikoa

Tratu txar fisikoa. Tratu txar mota hori biktimaren osotasun fisikorako arriskua edo kaltea dakarten nahita edo behin eta berriz egindako erasoetan adierazten da. Tratu txar fisikoa dagoen guztietan, tratu txar psikologikoa ere badago.

Tratu txar psikologikoa edo emozionala. Emakumearen ekintzak, portaerak, jokabideak, sinesmenak eta erabakiak deuseztatzea, degradatzea edo kontrolatzea helburu duten ekintzak edo ez-egiteak dira.

Tratu txar ekonomikoa. Emakumeak bere bizitzako zenbait alderdiri buruz (dirua, ondasun komunak, lana, pentsioak...) egiten dituen ekintza, portaera eta erabakiak kontrolatzeko egiten diren egintza edo ez-egiteak dira.

Indarkeria ekonomikoa. Emakumeak menderatzeko erabili izan den moduetako bat, historikoki, erabateko prekarietate ekonomikoko egoera batean biziaraztea da, eta horrek oinarrizko eskubideak urratzen ditu, duintasunari kasu eginez, eskubide horiek ahulduz, traumatizatuz eta gizatasuna galaraziz.

Tratu txar soziala. Tratu txarrak jasan dituen emakumearen isolamendua da: gizarte-harremanak kentzen zaizkio, familiatik edo lagunengandik urruntzen da edo haien aurrean umiliatzen da.

Indarkeria bikarioa: Indarkeria beste pertsona baten aurka egiten da, batez ere seme-alaben aurka, baina bikote berriak, anai-arrebak eta abar izan daitezke, baita animaliak ere. Indarkeria horren helburua zuzeneko biktimari, hau da, emakumeari kalte handiagoa egitea da.

Sexu-indarkeria: Sexu-indarkeriatzat hartzen dira baimenik gabeko sexu-ekintzak edo edozein eremu publiko edo pribatutan sexu-bizitzaren garapen askea baldintzatzen dutenak, sexu-erasoa, sexu-jazarpena eta inoren prostituzio-esplotazioa barne, bai eta Zigor Kodeari buruzko azaroaren 23ko 10/1995 Lege Organikoaren II. liburuko VIII. tituluan aurreikusitako gainerako delitu guztiak ere, adingabeak babesteko bereziki; hau da, sexu-indarkeriako ekintzak baliabide teknologikoen bidez zabaltzea, baimenik gabeko pornografia eta sexu-estortsioa.

Era berean, sexu-indarkeriatzat hartzen dira emakumeen genitalen mutilazioa, ezkontza behartua, sexu-konnotazioa duen jazarpena eta sexu-esplotaziorako salerosketa.

Azkenik, emakumeen aurkako indarkeriari, haren kausei eta ondorioei buruzko Nazio Batuen errelatore bereziaren gomendioekin bat etorriz, sexu-indarkeriari lotutako

emakumeen giza hilketa edo sexu-feminizidioa sexu-indarkeriarekin lotutako giza eskubideen urraketarik larriena da, eta agerian jarri behar da, eta erantzun espezifikoa eman behar zaio.

Indarkeria sinbolikoa: egunero eta modu hautemanezinean gauzatzen den ezkutuko indarkeria. Boterea gauzatzearekin eta menderatzearekin lotuta, mekanismo inplizitu eta hautemanezinen bidez jarduten dute, eta askotan gauzen ordena naturalaren parte direla dirudi. Hizkuntzaren eta kulturaren bidez sartzen da indarkeria hori.

PRINTZIPIO GIDARIAK



- **Indarkeriarik gabe bizitzea.** Egindako esku-hartzearen helburua izango da harreman afektiboak eta sozialak indarkeriarik gabe bizi ahal izatea. Salaketa tresna garrantzitsua da indarkeriarik gabeko bizitza lortzeko, eta prozesu baten zatitzat hartu beharko da, betiere biktimaren segurtasunean duen eragina baloratuz. Bikotearen banantzea emakume bakoitzari dagokion erabakia da, ez esku-hartzearen helburua. Banantze-prozesu bat hastea edo harremanari amaiera ematea da biktimarentzat une kritiko eta arriskutsuenetako bat.

- **Lehentasuna.** Edozein motatako indarkeria matxistaren aurrean, edozein eremutan gertatzen dela ere, arreta berehala eta modu integralean emango da, lehenengo erabiltzen den baliabidearen bidez, eta beste baliabide batzuekin koordinatutako jarduketa eskainiko da.

- **Eraginkortasuna eta zalutasuna.** Egituratze eraginkor eta zalua bermatu beharko da, horrelako egoerei dagokien presak eskatzen duen berehalakotasunez jarduteko asmoz.

- **Berdintasuna eta irisgarritasuna.** Arreta biktima guztiei bermatu beharko zaie, diskriminaziorik egin gabe egoera zibilarengatik, sexu-orientazioarengatik, adinarengatik, sinesmen edo ideologiarengatik, gutxiengo etniko, nazional edo linguistiko batekoak izateagatik edo maila ekonomikoarengatik, bai eta desgaitasun fisiko, psikiko edo sentsorialagatik edo beste edozein egoera pertsonal edo sozialengatik ere.

Era berean, behar diren neurriak hartuko dira bermatzeko beren eskubideak benetan baliatu ahal izango dituztela beren inguruabar pertsonal eta sozialek laguntza integrala jasotzeko zailtasun handienak dakartzaten biktimek, eta, bereziki, desgaitasuna duten emakumeek, adineko emakumeek eta emakume migratuek, haien administrazio-egoera edozein dela ere, eta udalaz gaindiko baliabideetara bideratuko dira, beharrezkoa izanez gero.

Esku-hartze osoan konfidentzialtasuna bermatu beharko da, eta jasotako datuei emango zaien erabileraren eta horri buruz dituen eskubideen berri eman beharko zaio.

Bereziki, desgaitasuna duten emakumeek informazioa eta dauden baliabideak eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko, beharrezkoak diren egokitzapenak egingo dira: garraiorako laguntzak, laguntza, zeinu-mintzairaren interpreteak, braille dokumentuak, komunikazio handigarria, etab.

Gainera, komunikazio-hizkuntza gaztelania edo euskara ez bada, hizkuntza-oztopoak gainditzeko edo arintzeko neurriak hartuko dira. Kasu horietan gogoratuko da garrantzitsua dela erroldatzea eskatzea gizarte-babeseko sarearen oinarrizko prestazioak eskuratzeko bide gisa.

Behar diren neurriak hartuko dira Udaleko webgunean dagoen informazioa errazago eskuratzeko moduan egon dadin. Horretarako, letra-tipoa eta letra-tamaina, letra-kolorea eta pantailaren eta edukiaren atzealdearen kolorea nabarmendu dira, informazioa erraz eskuratzeko eta ulertzeko.

- **Laguntza integrala eta pertsonalizatua.** Kasu bakoitzaren berezitasunak hartuko dira kontuan, faktore intersekzionalak kontuan hartuta, hala nola, bizi izandako indarkeria mota; horren iraupena; adina; jatorria; ingurunearen babesa; eta beste faktore batzuk. Era berean, eta kontuan hartuta ez dela beharrezkoa salaketa jartzea eskubidez dagozkion

zerbitzu eta baliabide guztiak eskuratzeko, aukera bakoitza emakume bakoitzaren behar eta ezaugarri espezifikoen arabera landuko da.

- **Segurtasuna eta babesa.** Esku-hartzeek biktimaren osotasun pertsonala nagusitzeko moduan gidatu beharko dute: haren babes fisikoa eta haren fitxategien edo datu pertsonalen babesa, bizi dituzten edo bizi izan dituzten indarkeria-ekintzen zigorgabetasuna sustatu gabe. Babes-neurriek, instalazioetan sarbide ona, lehentasuna, pribatutasuna eta intimitatea, emakumeentzako segurtasun-guneak aurreikusiko dituzte, instalazio horietan dauden bitartean, biktima eta erasotzailea aldi berean egon ez daitezen salaketa, arreta eta jarraipena egiteko izapideetan.

Esku-hartze prozesu osoan konfidentzialtasuna bermatu beharko da, eta jasotako datuei emango zaien erabileraren eta horri lotuta dituen eskubideen berri eman beharko zaio. Ziurtatu beharko da biktimak guztiz ulertu duela hori guztia. Baimen informatua dokumentu batean jasoko da. Dokumentu hori, aldez aurretik, irakurtzeko eta ulertzeko aukera emango zaio, eta sinatu egingo da. Betekizun hori ez da hutsaren hurrengoa eta izapide hutsa.

- **Erantzukizuna.** Indarkeria matxistaren biktimen arretan esku hartzen duten profesionalak behartuta daude beren zuzendaritzari edo ikuskatzaileari beren lanean dauden gabeziak jakinaraztera eta gabezia horiek konpontzeko beharrezkoak diren baliabideak

- **Birbiktimizazioa saihestea.** Berriro ez biktimizatzea esku-hartzearen lehentasunezko helburua izanik, indarkeria instituzionala saihestu nahi da. Horrek esan nahi du koordinazio ona izan behar dela, kontakizunaren alferrikako errepikapenak saihesteko, eta arreta eman behar dela, pertsona bakoitzari prozesua argi eta egoki azaltzeko, epaitu gabeko entzute aktibo eta paziente batekin, non fokua pertsona bera eta haren erabakiak izango diren.

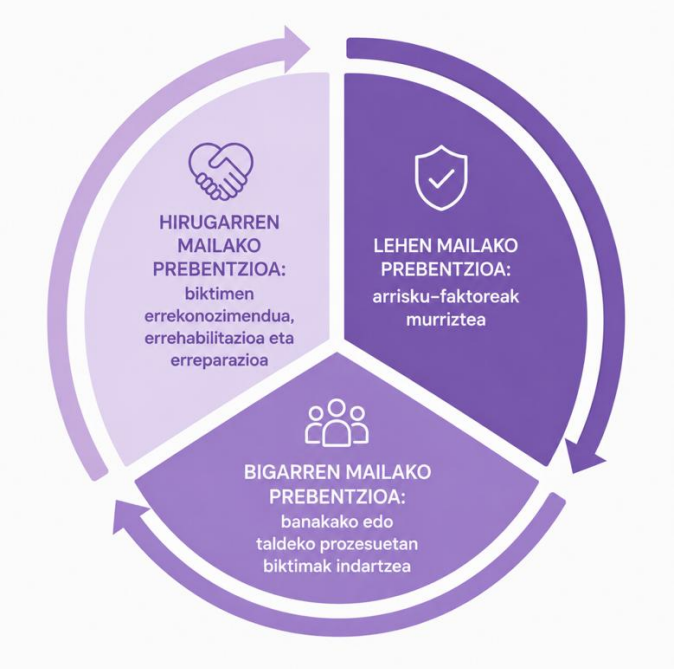
- **Erreparazio-printzipioa, ahalduntzera bideratua**. Bizirik atera diren biktimak artatzen dituzten zerbitzu publikoek maila guztietan jasandako kalteari erantzungo dioten ekintzak abian jartzea eta indarkeriaren ondorioei arreta bermatzeko lan egitea dakar, baita eskubideak urratzea ahalbidetu duten baldintzak berriz ez direla gertatuko bermatzeko neurriak hartzea ere.[5]

[5]Erreparazio-neurriak txertatzeari buruz gehiago jakin nahi izanez gero, kontsultatu Indarkeria matxistaren biktimak erreparatzeko tokiko ekintzen gida https://www.eudel.eus/es/file/libro_ficheros/gida_1

- **HN pertsonen interesa defendatzea.** HN pertsonei arreta eta babesa emateko beharrezkoak diren neurriak hartuko dira, eta erakusketaren biktimatzat hartuko dira, Haurrak eta Nerabeak Indarkeriatik Osorik Babesteko ekainaren 4ko 8/2021 Lege Organikoaren printzipioekin bat etorriz.

Bereziki bermatu beharko da biktima diren emakumeen **seme-alaba** adingabeak ez egotea biktimak bikotekidearen aurka erabiltzen duen indarkeriaren gaineko deklaraziorik egiten duen ezein prozeduratan, eta, salaketa jartzean edo errekurtsoaren bat izapidetzean harekin batera badoaz, adingabeek beren premietara egokitutako arreta jaso ahal izateko gune bat bilatu beharko da.

Indarkeria matxista hainbat modu eta ekintzaren bidez gauzatzen dela onartzea lehendik ere bazegoen biktimei eta biziraueei arreta emateko politiketan, baina orain administrazio publikoek prebentzio-politika egokiak egiteko duten betebeharra gehitzen da, maila guztietan:



Pertsonaren eremu guztiei helduko dien eta honako hauek egingo dituen ikuspegia izango duen prebentzioa:

-

- **Banakako esku-hartzea**, erreparaziokoa, kalte-ordain ekonomikoak jasotzen dituena eta eskubideak berrezartzera bideratzen dena, ahalduntze-prozesuen eta erreparazio indibidual eta sozialeko neurrien bidez, bizirik atera diren biktimekin eta/edo haien senideekin eta hurbilekoekin adosteko.

- **Esku-hartze kolektiboa,** asoziazionismoa, taldearen ahalduntze-prozesua eta indarkeria matxista pairatzen dutenen parte-hartzea sustatzeko taldeetan eta elkarteetan.

- Bizitakoaren eta indarkeria matxistari aurre egiten diotenen errekonozimendua eta ez errepikatzeko aukera bermatuko duen **esku-hartze publikoa,** babes integrala ahalbidetuko duten etengabeko hobekuntzak eginez.

Prebentzioa pertsonaren eremu guztiei helduko dien ikuspegia izango duena eta honako hauek gauzatuko dituena:

- **Banakako esku-hartze** konpontzailea, kalte-ordain ekonomikoak aurreikusten dituena eta beren eskubideak lehengoratzera bideratzen dena, ahalduntze-prozesuen eta erreparazio indibidual eta sozialeko neurrien bidez, bizirik atera diren biktimekin eta/edo senideekin eta hurbilekoekin adosteko.

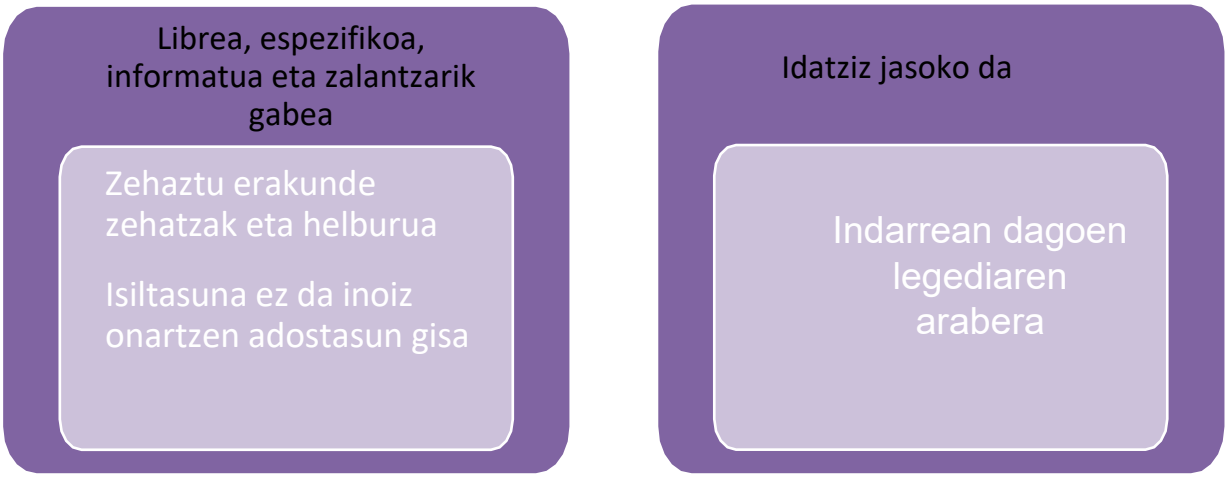
- **Asoziazionismoa,** talde-ahalduntzearen prozesua eta indarkeria matxista pairatzen dutenen parte-hartzea sustatzen duen **esku-hartze kolektiboa**.

- **Esku-hartze publikoa**, bizi izandakoaren eta indarkeria matxistari aurre egiten diotenen aitorpena eta ez errepikatzea bermatuko duena, babes integrala ahalbidetuko duten etengabeko hobekuntzak eginez.

DATU BABESA

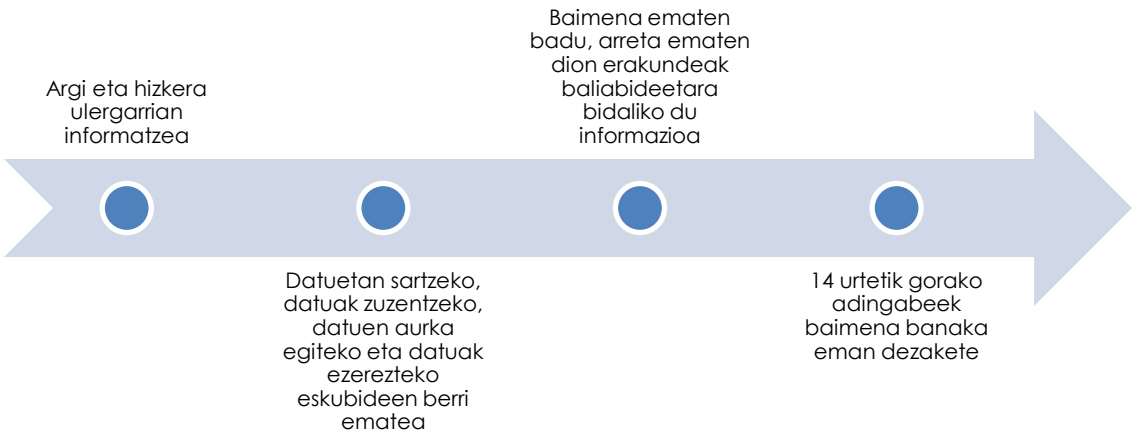
Protokolo honetan jasotako indarkeria matxistako kasu guztietan, inplikatutako erakundeek datu pertsonalen babesa kontuan hartuta jardun beharko dute, Datu Pertsonalak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzeko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan araututakoaren arabera.

Lege horrek administrazioen zenbait ezaugarri jasotzen ditu, eta kontuan hartu behar dira datuak lagatzeko baimena gauzatzeko orduan:



Adostasuna dokumentu bidez sinatu beharko da, inoiz ez ahoz, dokumentu hori frogaezina delako.

Ahoz edo idatziz, administrazioek honako konpromiso hauek hartzen dituzte:



TOLOSAN INDARKERIA MATXISTAKO KASUETARAKO PROZEDURAK

Sarbideak: sarbideak eta detekzio-zerbitzuak

Tolosan indarkeria matxistaren biktimen zerbitzu publikoetarako sarbideak udal-, foru- eta autonomia-zerbitzuei dagozkie **Arreta**-guneez gain, zerbitzu horiek zeregin garrantzitsua betetzen dute indarkeria **detektatzeko** gune gisa. Detekzio horrek eragin zuzena izango du biktimek etorkizunean jaso dezaketen esku-hartzean.

1. UDAL-ARLO ETA ZERBITZUAK

1.1. Oinarrizko gizarte-zerbitzuak

1.2. Udaltzaingoa

1.3. Berdintasun Saila

1.4. Tolosaldeko migrazio eta aniztasun saila

2. FORU-ZERBITZUAK

2.1. Gizarte Larrialdiak Koordinatzeko Foru Zerbitzua (GLKFZ)

2.2. Gizarte Indarkeriaren Arretarako Foru Zerbitzua

3. ZERBITZU AUTONOMIKOAK

3.1. Ertzaintza. Oriako ertzain-etxea

3.2. Osakidetza. Tolosako Osasun Zentroa

3.3. Donostiako Ospitalea

3.4. Asuncion Klinika

3.5. Biktimari laguntzeko zerbitzua (BLZ)

3.6. Ikastetxeak

3.7.SATEVI (Eusko Jaurlaritzaren 24 orduko telefono bidezko arreta-zerbitzua)

3.8. Lanbide

3.9. Epaitegia Familia Elkargunea

3.10. Familia-bitartekotzarako gunea

4. Tolosako Asanblada Feminista

[6] Mugimendi feministak ez du baliabide materialik, ezta giza baliabiderik ere, erakunde arteko koordinazio teknikorako. Protokoloaren ebaluazioan parte hartuko du, hobekuntzak proposatuko ditu, baina gainerako eragileekin batera.

Jarraian, arreta-gune nagusien ezaugarriak azalduko ditugu[7].

OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUAK

Eskumena: Udalarena
Ordutegia: Jendaurreko harrera 10:00etatik 13:00etara izango da, astelehen, astearte, asteazken eta ostiraletan. Hala ere, indarkeria matxistako kasuak eta beste egoera espezifiko batzuk 08:00etatik 15:00etara artatu daitezke.
GLKFZekiko koordinazioa etengabea da, eta foru-zerbitzuak OGZen ordutegian ere har ditzake kasuak, bi baliabideek koordinazioan baloratzen dutenaren arabera.
Sarbidea:

- Pertsonak joaten dira edo telefonoz deitzen dute
- Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen ordutegitik kanpo jardun ondoren SFCUSera bideratzea
- Beste zerbitzu batzuetatik deribatuta

Jarduketak:

- Harrera, arreta-plan indibidualizatua eta etengabeko esku-hartzea.
- Udal-, foru- eta autonomia-zerbitzuekin bideratzea eta koordinatzea.
- Izapide espezifikoak kudeatzen laguntzea (laguntzak eskatzea, etab.)
- Zerbitzu guztietako arreta-datuak biltzea eta sistematizatzea.
- **Espedientea ixtea** pertsonak hala nahi duenean, helburuak lortu direnean edo pertsona beste udalerri batera joaten denean bizitzera.

GIZARTE LARRIALDIETARAKO FORU ZERBITZUA (GLKFZ)

Eskumena: Forala
Tolosako ordutegia:

- Eguneko 24 orduetan hartzen du arreta, urteko 365 egunetan

Sarbidea:

- Biktimek edo beste pertsona batzuek (hurbilekoek, auzokoek, senideek eta abarrek) telefonoz deituta.
- Beste zerbitzu batzuetatik deribatuta

[7] Beste zerbitzu batzuk, horien ezaugarriak eta harremanetarako bidea 1. Eranskinean jaso dira.

Jarduketak: Larrialdi-egoeretan edo oinarrizko gizarte-zerbitzuen ordutegitik kanpo jardutea, edo bi zerbitzuen koordinazioa eta jarduna behar denean. Koordinazio hori berehalakoa da. Larrialdiko ostatu-baliabiderako sarbidea kudeatzea, beharrezkoa denean.
Jarduketa zehatzak Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzko Dekretuan jasotzen dira[8].

HARIBERRI - SEXU-INDARKERIARI ARRETA INTEGRALA EMATEKO FORU-ZERBITZUAK

Eskumena: Gipuzkoako Foru Aldundia
Sarbidea: Aurrez aurre, telefono bitartez eta online 365 egunetan eta 24 orduetan.
Beste zerbitzu batzuetatik eratorritakoak
Jarduketak:
Berehalako laguntza eta laguntza integrala eta espezializatua ematen die oraintsu edo iraganean edozein motatako sexu-indarkeria jasan duten edo jasan izanaren susmoa duten emakumeei eta haien familiei eta gertukoei.

BERDINTASUN SAILA

Eskumena: Udalarena
Sarbidea: Biktimak eurak joaten dira, beste zerbitzu batzuek bideratzen dituzte. Ahalduntze Eskolaren, Emakumeen Etxearen, Tolosako Asanblada Feministaren eta abarren bidez.
Jarduketak:

- Emakumeen aurkako indarkeria matxista prebenitzea, hari aurre egitea, konpontzea eta desagerraraztea helburu duten politiken lidergoa eta koordinazio orokorra.
- Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako arreta hobetzeko mekanismoak
- Sentsibilizazio-, prebentzio- eta arreta-jarduerak sustatzea.

ANDRAGORA, TOLOSALDEKO EMAKUMEEN ETXEA

Eskumena: Eskualdeko 24 udalerri
Sarbidea: Biktimak eurak joaten dira, beste zerbitzu batzuek bideratzen dituzte: 24 herrietako gizarte-zerbitzuen, Ahalduntze Eskolaren, Emakumeen Etxearen, Tolosako Asanblada Feministaren eta abarren bidez.

Ordutegia: 10:00-14:00 eta 16:00-19:00
Jarduketak:

- Arreta, informazioa eta bideratzea
- Aholkularitza juridikoa

[8] 185/2015 DEKRETUA, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa: https://www.euskadi.eus/y22-bopv/eu/bopv2/datos/2015/10/1504561e.pdf

- Aholkularitza psikologikoa
- Aholkularitza laborala etxeko langileentzat
- Autolaguntza taldea, indarkeria matxistarik gabeko gunea
- Jatorri anitzeko emakumeentzako elkargunea

DONOSTIA OSPITALEKO LARRIALDIETAKO ZERBITZUA	**OSASUN ZENTROA. TOLOSAKO OSAKIDETZA- EUSKAL OSASUN ZERBITZUA 24 ORDUKO ARRETA**	**TOLOSAKO ASUNCIÓN KLINIKA**
Eskumena: Autonomikoa **Ordutegia:** 24 ordu urteko 365 egunetan eta jaiegunak: 24 ordu **Sarbidea:** Emakumeek beraiek eskuratzen dutelako. Udaltzaingoak, Ertzaintzak edo beharra hautematen duen edozein zerbitzuk bidalita. **Jarduketak:** Osakidetzak Euskadiko genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen aurrean jarduteko gida bat du.[9]	**Eskumena:** Autonomikoa **Ordutegia:** 24 ordu egunean, urteko 365 egunetan. **Sarbidea:** Emakumeen sarbidea **Jarduketak:** Hasierako eta etengabeko arreta. Azken aldiko sexu-erasoen kasuan, ospitalera bideratzea eta eramatea.	**Eskumena:** Autonomikoa **Ordutegia:** Larrialdiak eguneko 24 orduetan, urteko 365 egunetan. **Sarbidea:** Emakumeek berek sartzea. **Jarduketak:** Hasierako eta etengabeko osasun-arreta. Azken aldiko sexu-erasoen kasuan, ospitalera bideratzea eta bertara eramatea, eta, ondoren, jarraipena egin ahal izateko.

[9] Gida azkarrerako esteka: https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/osk_pro_otras_guias_actuacion/eu_def/adjuntos/GuiaViolenciaSexualEu.pdf

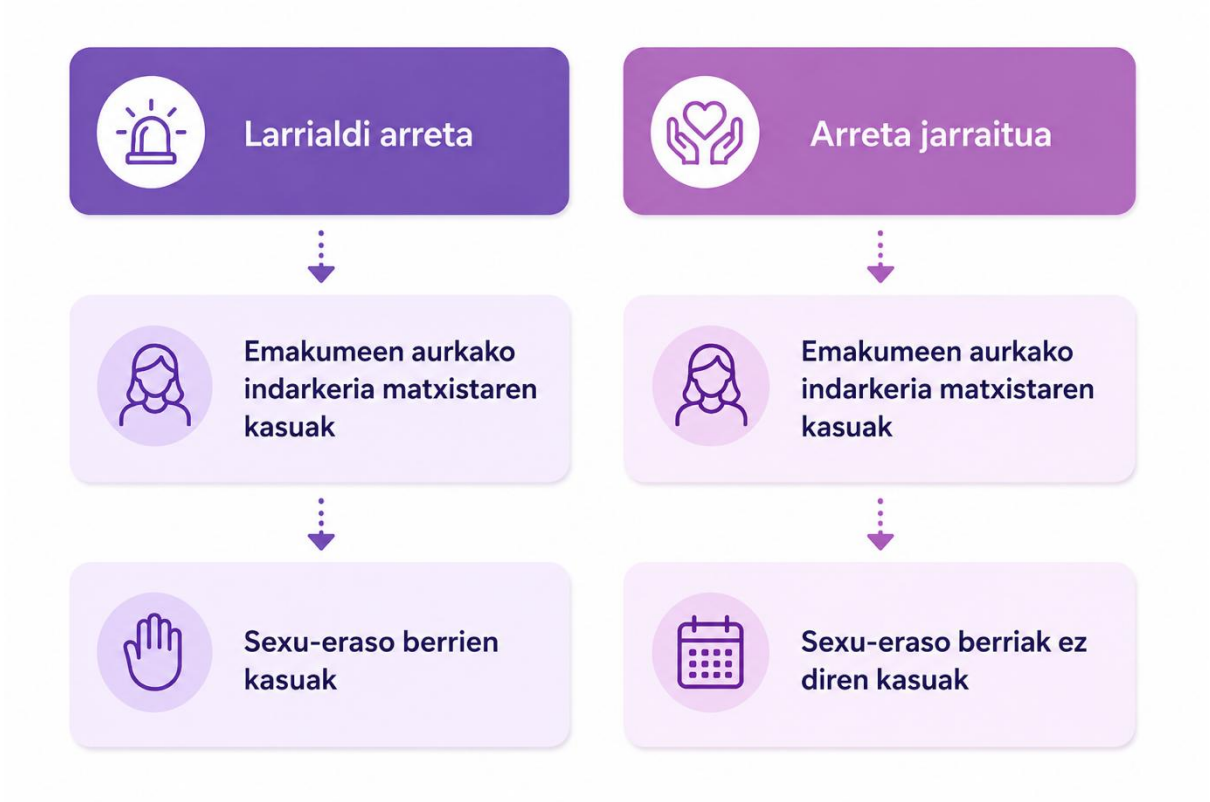
UDALTZAINGOA	ERTZAINTZA
Eskumena: Udalarena **Ordutegia:** 24 ordu egunean, urteko 365 egunetan **Sarbidea:** • Pertsonak, haien ingurunea edo eraso baten lekukoak joaten edo deitzen dituzte • Beste zerbitzu batzuek polizia bertaratzeko eskatzea. **Jarduketak:** • Lehen arreta egitea eta Ertzaintzara bideratzea. • Zaintza- eta babes-lanak babes-agindu bat indarrean dagoenean eta Ertzaintzak haren laguntza eskatzen duenean.	**Eskumena**: Autonomikoa **Ordutegia:** 24 ordu egunean, urteko 365 egunetan **GI/EI unitatea:** 08:00-15:00 **Sarbidea:** • Pertsonak, haien ingurunea edo eraso baten lekukoak joaten edo deitzen dituzte • Beste zerbitzu batzuek polizia bertaratzeko eskatzea. • Beste zerbitzu batzuk bideratzea. **Jarduketak:** • Lehen arreta larrialdietan. • Babes-eskaerak izapidetzea • Arriskuaren balorazioa eta babes-neurrien eskaintza, balorazioaren arabera • Biktimentzako beste zerbitzu batzuen existentziaren eta egokitzapenaren berri ematea. • Ertzaintzaren eta GFAren arteko protokoloan jasotako jarduerak egitea.

TOLOSAKO EPAITEGIA	FAMILIA-BITARTEKOTZARAKO GUNEA	BIKTIMEI LAGUNTZEKO ZERBITZUA
Eskumena: Autonomikoa **Sarbidea:** • Pertsona bera joaten da. • Osakidetzak bideratzea, lesioen partea igorrita. • OGZek, SFCUSek eta Ertzaintzak bideratzea eta laguntzea. **Jarduketak:** • Kasuen prozedura judiziala. • Familia-bitartekotzarako gunea ezartzea • Babes judizialeko neurriak ezartzea.	**Eskumena:** Autonomikoa **Sarbidea:** Deribazio judizialaren bidez **Jarduketak:** Gainbegiratutako bisitak	**Eskumena:** Autonomikoa. Eusko Jaurlaritzako Herri Administrazio eta Justizia Saila; egoitza judiziala Donostian du. **Ordutegia:** 09:00etatik 14:00etara, aurretiko hitzorduarekin **Sarbidea:** Delitu baten biktima den edozein pertsona joan daiteke. **Jarduketak:** Laguntza juridikoa, psikologikoa eta asistentziala.

Tolosako Asanblada Feministak, egoeraren larritasunaren edo larritasunaren arabera, Tolosako Udaleko Berdintasun Sailera edo orain arte zehaztutako zerbitzuetara bideratuko ditu indarkeria matxistaren biktima direla esanez bere elkartera joaten diren emakumeak.

Udal-arretako prozedurak

Indarkeria matxistako arreta kasu hauetara zuzentzen da:

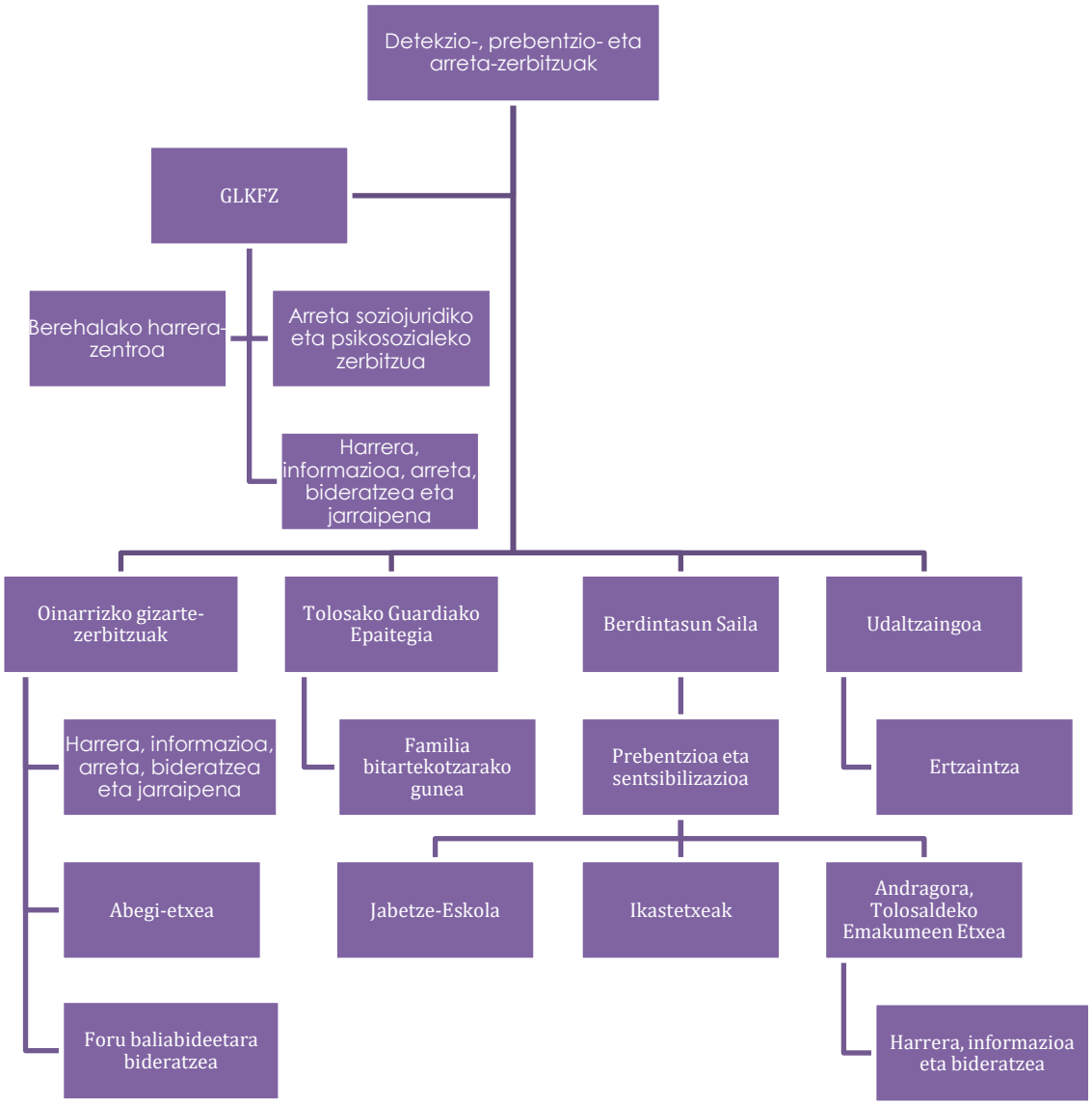


Jarduera horiez gain, Tolosako Udalak arreta espezializatua eskainiko du haurren eta nerabeen aurkako indarkeria bikarioko egoeretan.

Era berean, Tolosako Udalak arreta espezializatua eskainiko du LGTBI+ kolektiboetako pertsonei zuzendutako indarkeria-egoeretan.

Jarraian, indarkeria matxistaren biktimei laguntzeko baliabideen eskema erakusten da.

INDARKERIA MATXISTAREN BIKTIMEI LAGUNTZEKO BALIABIDEAK



Etengabeko arreta

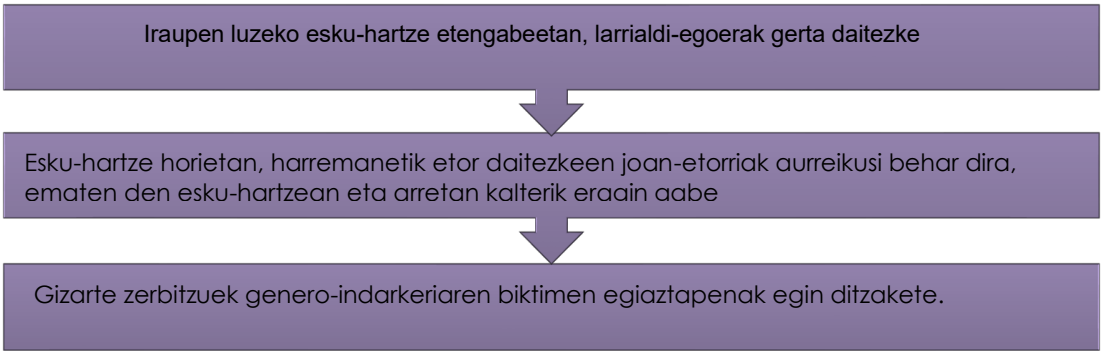
Indarkeria matxistako kasuetan, berehalako esku-hartzea beharrezkoa ez denean ematen da arreta jarraitua edo lehentasunezko deia; aitzitik, esku hartzeko **prozesu jarraitua** behar da, zerbitzu espezializatuekin koordinatzeko aukera ematen duena (arreta psikologikoa, juridikoa, eta abar).

Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeak aurreko taulan azaldutako edozein zerbitzutara jo dezakete, eta **Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak** dira gainerako udal- eta foru-zerbitzuetara sartzeko atea.

Emakumearekin batera Esku Hartzeko Plana egin, horri buruzko informazioa eman eta landu ondoren, laguntza emateko eta gizartean esku hartzeko ibilbiderik egokiena diseinatzen da, eta emakumeak eska ditzakeen baliabideak kudeatzen dira:

- Lan- eta prestakuntza-orientazioa eta langabezia-prestazioena (Lanbide, SEPE)
- Bizileku- eta lan-baimenen eta abarren kudeaketa eta informazioa. (Migrazioko eta aniztasuneko teknikaria eta Biltzen (Integraziorako eta Kulturen arteko Bizikidetzarako Euskal Zerbitzua)
- Autonomia-erkidegoan kudeatutako laguntza ekonomikoak
- Udalaren abegi-etxea eskuratzea
- Berehalako Harrera/Larrialdiko Foru Zentroa edo ostalaritza-zentro batean edo udal-ostatu batean ostatu hartzeko aukera puntuala.
- Gipuzkoako Foru Aldundiaren arreta psikologikoa
    - Arreta hori eman dakieke, halaber, indarkeria horren biktima diren seme-alaba adingabeei.
- Gipuzkoako Foru Aldundiaren arreta soziojuridikoa
- Etxebizitzaren esleipen zuzena kudeatzea.

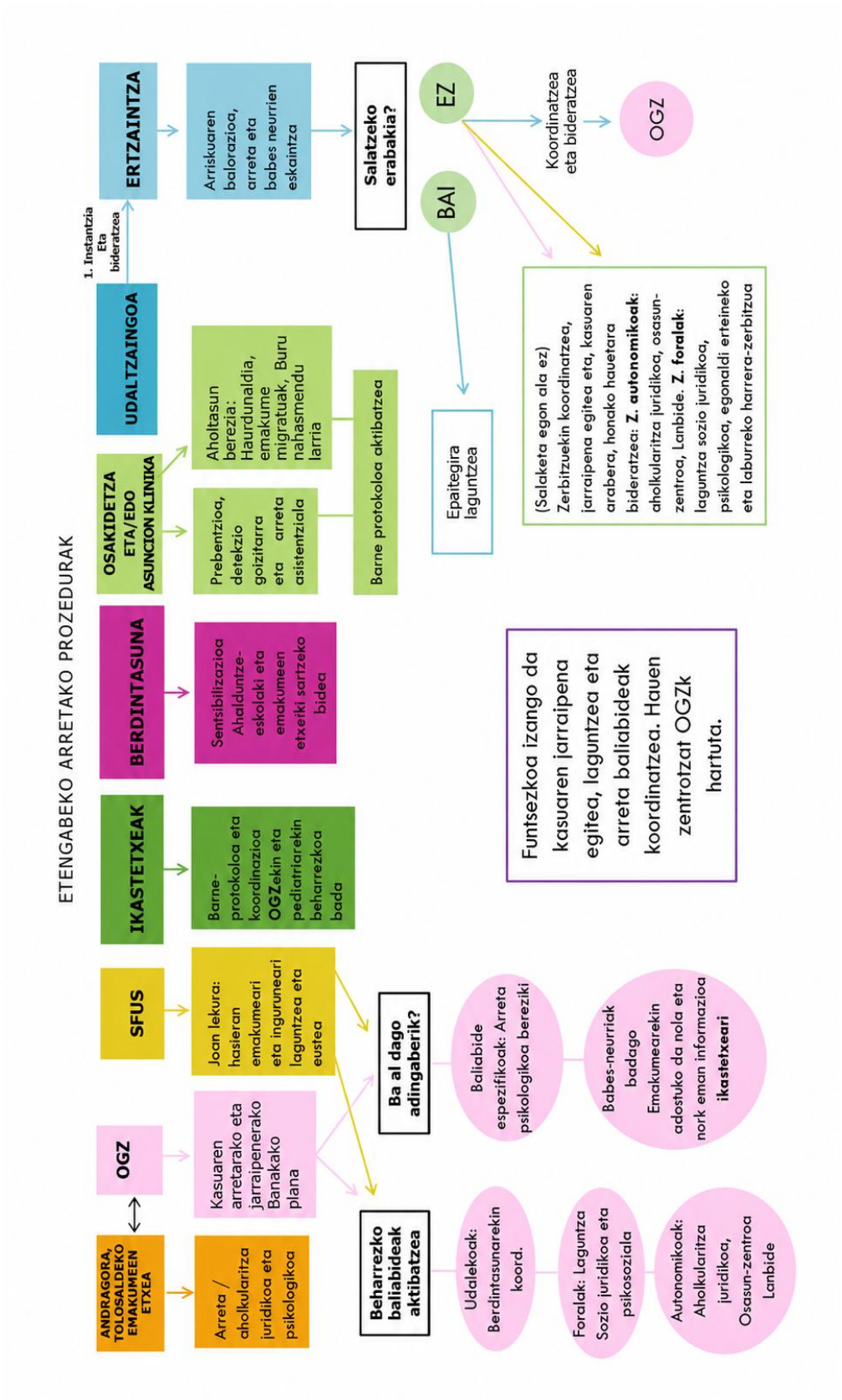
Kontuan hartu beharreko alderdiak:



Genero-indarkeriaren biktima diren HN pertsonei egiten diren esku-hartzeetan:

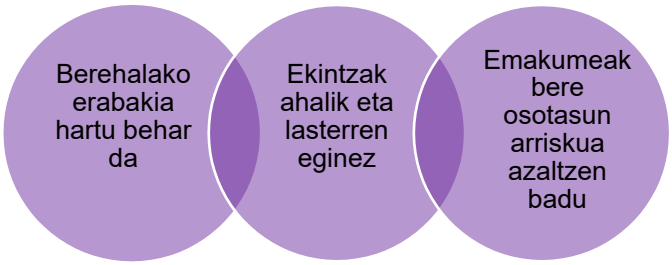
- Eskura dauden baliabide espezifiko guztiak eskainiko dira, arreta psikologikokoak bereziki.
- Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen arreta jasotzen ari ez bada, baina HN badaude, zerbitzu horri jakinaraziko zaio, Adingabearen Interes Gorenaren arabera.
- Gizarte Zerbitzuen arreta jasotzen ari badira eta babes-neurriak badituzte, erreferentziako gizarte-langileak, emakumearen berariazko baimenarekin, ikastetxeari egoera horren berri emateko modua adostuko du, ikastetxeak dagozkion neurriak har ditzan.
- Esku-hartze sozioedukatibo eta psikosozialeko zerbitzua[10] abian jarri ahal izango da, familia-hezitzaile baten laguntzarekin.
- Haurrak 6 urtetik aurrera sar daitezke foru-arreta psikologikoko zerbitzura.

[10] Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Zerbitzuen Zorroaren 1.3 puntua. Eskuragarri: https://www.euskadi.eus/y22-bopv/eu/bopv2/datos/2015/10/1504561e.pdf


ETENGABEKO ARRETAKO PROZEDURAK
ANDRAGORA, TOLOSALDEKO EMAKUMEEN ETXEA
OGZ
SFUS
IKASTETXEAK
BERDINTASUNA
OSAKIDETZA ETA/EDO ASUNCION KLINIKA
UDALTZAINGOA
ERTZAINTZA
1. Instantzia Eta bideratzea
Arreta / aholkularitza juridikoa eta psikologikoa
Kasuaren arretarako eta jarraipenerako Banakako plana
Joan lekura: hasieran emakumeari eta inguruneari laguntzea eta eustea
Barne-protokoloa eta koordinazioa OGZekin eta pediatriarekin beharrezkoa bada
Sentsibilizazioa Ahalduntze-eskolaki eta emakumeen etxeiki sartzeko bidea
Prebentzioa, detekzio goiztiarra eta arreta asistentziala
Aholtasun berezia: Haurdunaldia, emakume migratuak, Buru nahasmendu larria
Barne protokoloa aktibatzea
Arriskuaren balorazioa, arreta eta babes neurrien eskaintza
Salatzeko erabakia?
EZ
BAI
Epaitegira laguntzea
(Salaketa egon ala ez) Zerbitzuekin koordinatzea, jarraipena egitea eta, kasuaren arabera, honako hauetara bideratzea: Z. autonomikoak: aholkularitza juridikoa, osasun-zentroa, Lanbide. Z. foralak: laguntza sozio juridikoa, psikologikoa, egonaldi erteineko eta laburreko harrera-zerbitzua
Koordinatzea eta bideratzea
OGZ
Funtsezkoa izango da kasuaren jarraipena egitea, laguntzea eta arreta baliabideak koordinatzea. Hauen zentrotzat OGZk hartuta.
Ba al dago adingaberik?
Baliabide espezifikoak: Arreta psikologikoa bereziki
Babes-neurriak badago Emakumearekin adostuko da nola eta nork eman informazioa ikastetxeari
Beharrezko baliabideak aktibatzea
Udalekoak: Berdintasunarekin koord.
Foralak: Laguntza Sozio juridikoa eta psikosoziala
Autonomikoak: Aholkularitza juridikoa, Osasun-zentroa Lanbide

Larrialdietako arreta

Egoera hauetan izaten da:



Gainera, **hainbat arrisku-adierazleri** erreparatu behar zaie:



Baliteke emakumeak premiazko neurriak hartzeari uko egitea, hala nola urgentziazko harrera-etxebizitza bat eskuratzea edo salaketa jartzea. Kasu horietan, teknikariek honako hauek egin beharko dituzte:

- Prozesuan lagunduko du, emakumearekin beharrezko segurtasun-neurriak eta babes-neurriak adostuz, Ertzaintzaren kasuan.
- Kasuaren jarraipena egingo du.

- Kasuaren jarraipen egokia eta hari heltzea ahalbidetuko duten zerbitzuen arteko koordinazioa bermatuko du.

Hauek dira larrialdietan arreta eman dezaketen zerbitzuak: Udaltzaingoa, Ertzaintzara bideratuko duena; oinarrizko gizarte-zerbitzuak; Hariberriak, sexu-indarkeriari arreta integrala emateko foru zerbitzu, SFUS, Asunción klinika eta Donostia Ospitalea, EAG Osakidetza.

Lehenengo arreta ematen duen zerbitzua edozein dela ere, honako hauek hartu behar dira kontuan:

Emakumearen balizko krisia landuko da, laguntza emanez eta harentzat eta, hala badagokio, bere kargura dauden pertsonentzat hartu beharreko segurtasun-neurrien berri emanez.

Nolanahi ere, baliabideekin harremanetan jarraitzearen eta oinarrizko gizarte-zerbitzuetara jo ahal izatearen garrantzia azpimarratuko da

Larrialdietan esku hartzeko prozesuan laguntzea

Emakumearen egoerak hala eskatzen badu (emakumearen larritasunagatik edo beste faktore batzuengatik), oinarrizko eta larrialdiko gizarte-zerbitzuen artean baloratuko da laguntza estuagoa behar den.

Beharrezkoa izanez gero, Ertzaintzari laguntza eskatuko zaio. Ahal den guztietan, lehentasuna izango du polizia-bikoteak uniformerik gabe joateak.

Larrialdietako ostatua: Berehalako Harrera-zentroa

Arrisku-arrazoiengatik, emakumearen egoera emozional eta fisikoagatik eta emakumearen kargura dauden AEAk edo mendeko beste pertsona batzuk egoteagatik, baloratu daiteke foru-izaerako berehalako harrera-zentrora bideratzea.

Emakumeak mendekotasun handiko egoeran dagoen eta etxetik mugitzeko aukerarik ez duen pertsonaren bat bere kargura duen kasuetan, hura artatzen duen Gizarte Zerbitzuak bermatu beharko du pertsona horrek arreta egokia jasotzen duela (etxeko laguntza puntual baten bidez), emakumeak dagozkion salaketa- eta/edo arreta-izapideak egin ahal izan ditzan bere egoera fisiko eta emozionalaren inguruan.

Haur eta nerabeentzako arreta (HN)

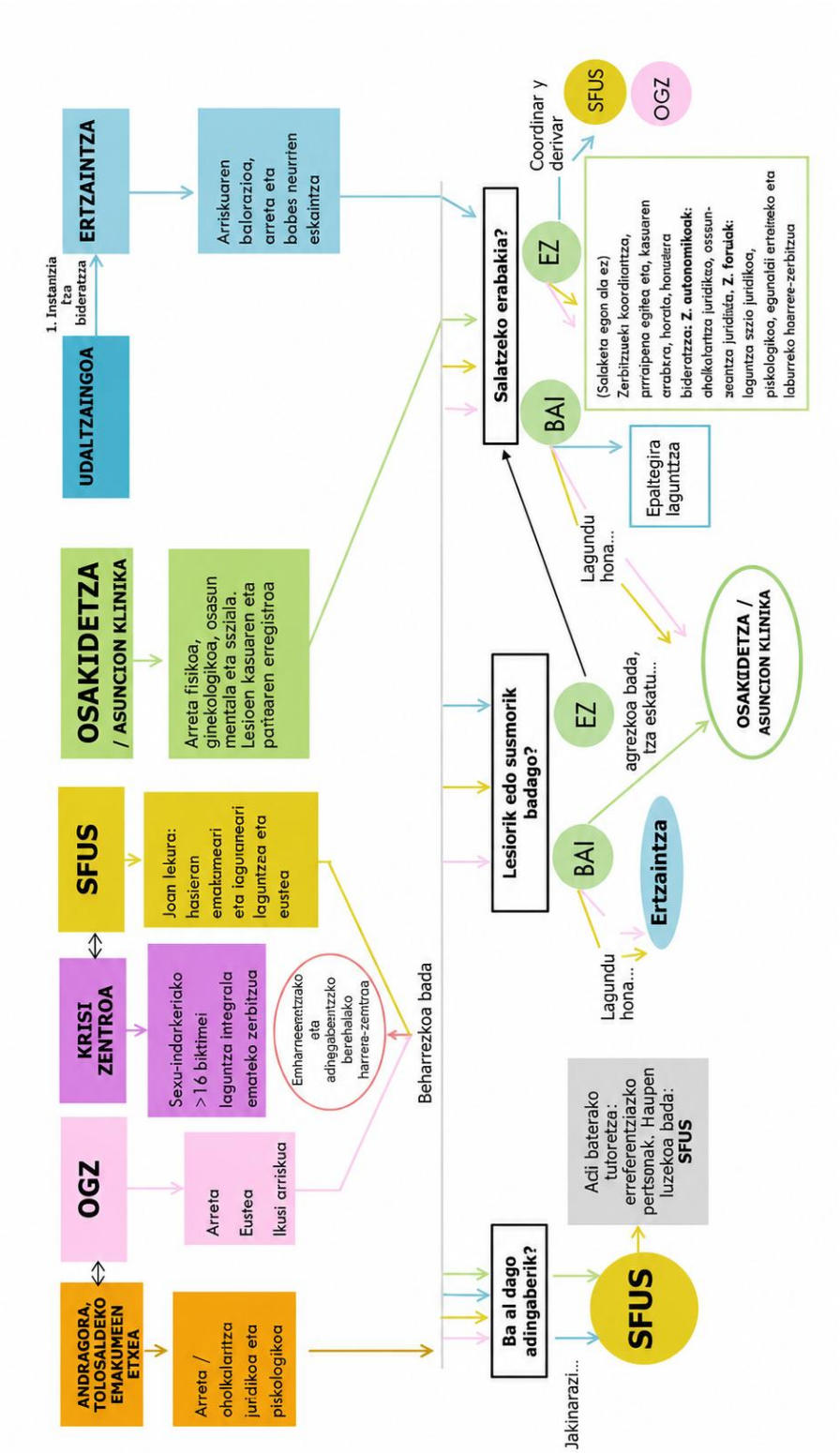
Larrialdi-kasuetan, arreta-prozesuak denbora luzea eman badezake, lehentasuna emango zaio seme-alabak emakumeak egokitzat jotzen duen hurbileko pertsonaren batekin geratzeko aukerari. Hori ezinezkoa bada, seme-alabak foru-zerbitzuen tutoretzapean geratuko dira aldi baterako, eta GZAZ-era eramango dituzte.

Hori ezinezkoa bada, bi larrialdi-egoera posible ebatzi behar dira:

- Salaketak irauten duen bitartean edo ospitalean probak egiten diren bitartean arreta behar duen larrialdia.
- Iraupen luzeko larrialdiak (normalean ospitaleratzeagatik): seme-alabak foru-zerbitzuen tutoretzapean geratuko dira aldi baterako, eta GLKFZera eramango dituzte.

Informazioa eta aholkularitza, eta bideratzea

Lehen instantzian artatzen duen baliabidea edozein dela ere, eskura dituen udal-, foru- eta autonomia-baliabideen berri emango zaio emakumeari (zerbitzu autonomikoak: Aholkularitza juridikoa, Osakidetza, Lanbide; foru-zerbitzuak: Arreta soziojuridikoa, arreta psikosoziala, egonaldi labur eta ertaineko harrera-zerbitzua). Informazio hori edozein baliabidek eskain dezakeen arren, lehentasuna emango zaio gizarte-zerbitzuetara bideratzeari eta horri buruzko informazio gehiago jasotzeari. Bereziki azpimarratuko da haietara jo ahal izango duela, salaketa jarri edo ez.

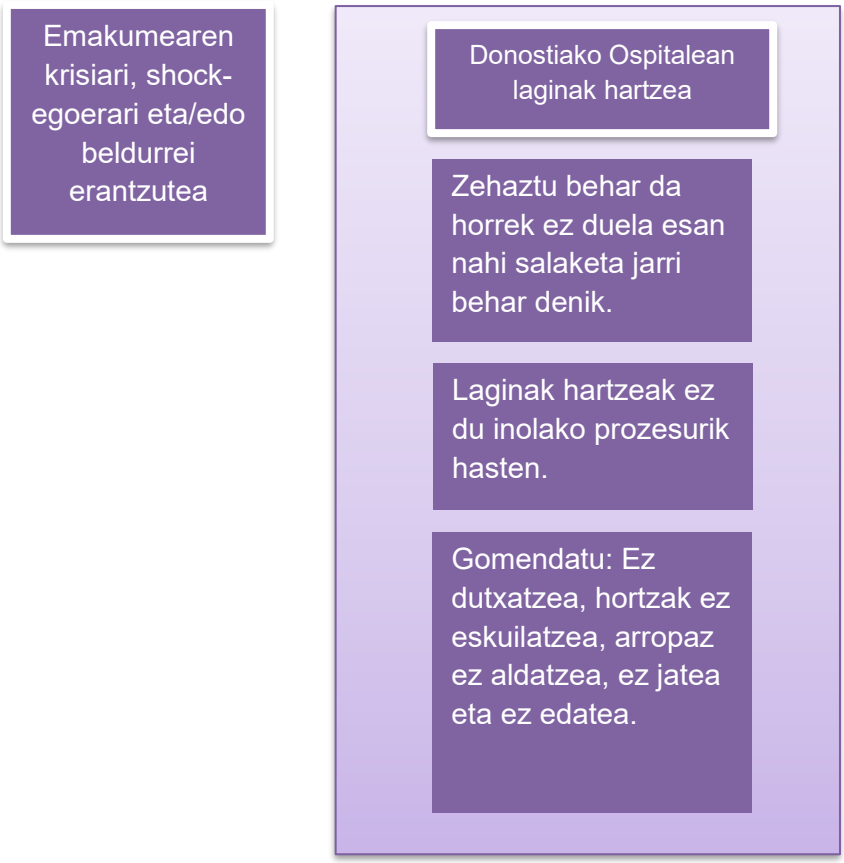

ANDRAGORA, TOLOSALDEKO EMAKUMEEN ETXEA
OGZ
KRISI ZENTROA
SFUS
OSAKIDETZA / ASUNCION KLINIKA
UDALTZAINGOA
ERTZAINTZA
Arreta / oholkularitza juridikoa eta psikologikoa
Arreta
Eustea
Ikusi arriskua
Sexu-indarkeriako >16 biktimei laguntza integrala emateko zerbitzua
Joan lekura: hasieran emakumeari eta iraunaraazi laguntza eta eustea
Arreta fisikoa, ginekologikoa, osasun mentala eta soziala. Lesioen kasuaren eta partearen erregistroa
1. Instantzia ta bideratza
Arriskuaren balorazioa, arreta eta babes neurrien eskaintza
Emharneeentzako eta adingabeentzzko berehalako harrere-zentroa
Beharrezkoa bada
Ba al dago adingaberik?
Jakinarazi...
SFUS
Acti baterako tutoretza: erreferentziazko pertsonak. Haupen luzekoa bada: SFUS
Lesiorik edo susmorik badago?
BAI
EZ
Ertzaintza
Lagundu hona...
agrezkoa bada, tza eskatu...
OSAKIDETZA / ASUNCION KLINIKA
Salatzeko erabakia?
BAI
EZ
Coordinar y derivar
SFUS
OGZ
(Salaketa egon ala ez) Zerbitzueki koordinaitza, prraipena egitea eta, kasuaren arrabkra, horala, honuaera bideratza: Z. autonomikoak: aholkalaritza juridikoa, osasun-zeantza juridikoa, Z. foruak: laguntza szzio juridikoa, piskologikoa, egunaldi erteineko eta laburreko haarree-zerbitzua
Epaltegira laguntza
Lagundu hona...

Sexu-erasoen berrien kasuetarako arreta

Kasu horretan, bi bide bereizi behar dira: bata, sexu-erasoa duela gutxi gertatu dena **(240 ordu/10 egun)**, eta, bestea, duela 10 egun baino gehiago gertatu dena.

Sexu-erasoen aurreko arreta

Kasu horietan, garrantzi berezia hartzen dute bi elementuk:



Emakumea artatzen duen lehen baliabidea izango da Osakidetzaren protokoloa aplikatuko duena eta Donostiako Ospitalera lagunduko diona. Tolosako osasun-zentrora edo Asunción Klinikara joanez gero, Donostia Ospitalera eramango da, baldin eta berehala esku hartzea eskatzen duen bizi-arriskurik ez badago. Ondoren, zentro horiek emakumearen etengabeko jarraipena eta arreta egingo dute.

Sexu-erasoen aurrean Osakidetzan ematen den laguntza arautzen duen protokolo honen laburpena ikus daiteke, fluxugrama gisa, 2. Eranskinean.

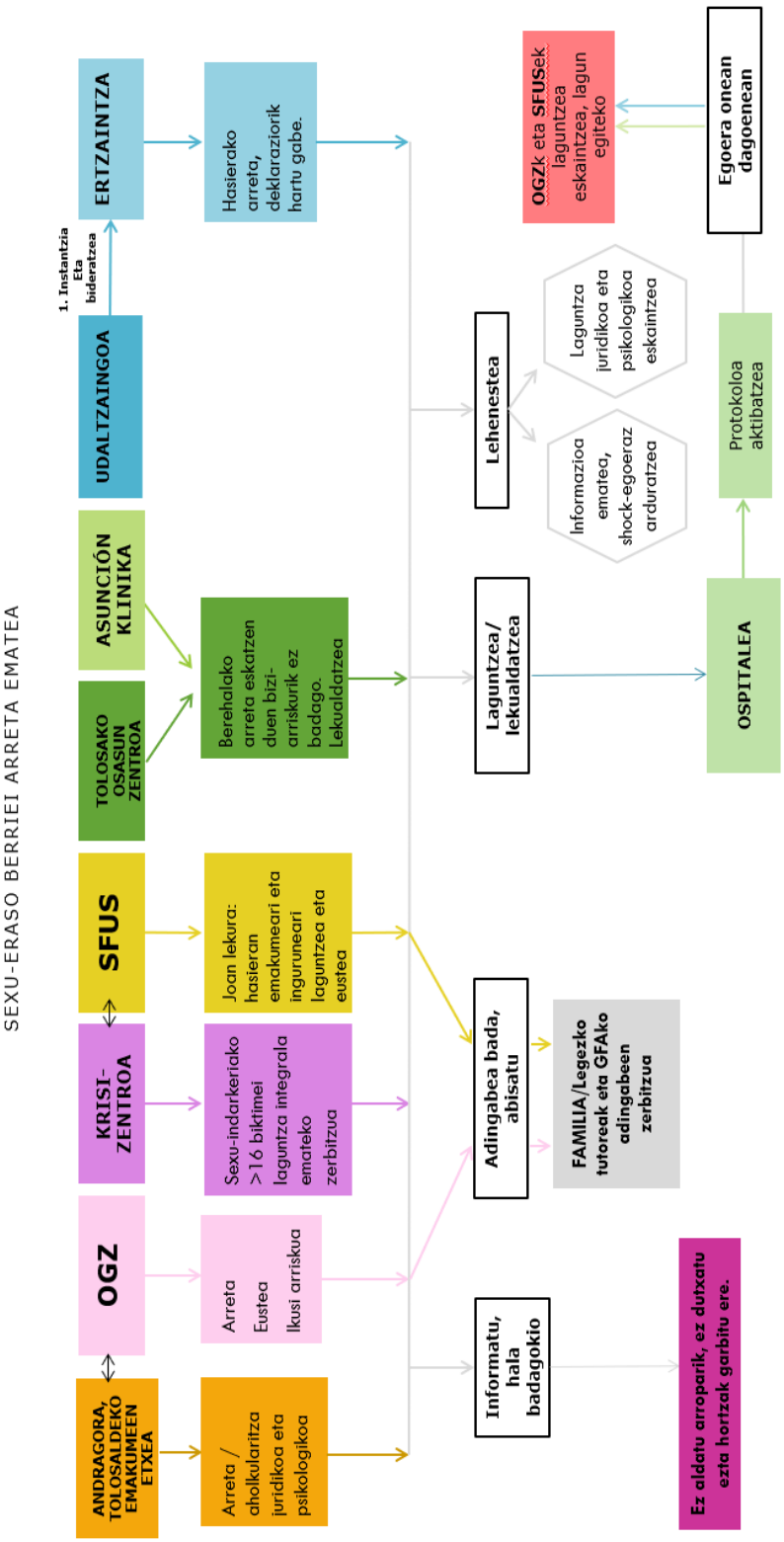
Beti gogoratuz ez dela salaketa egitera behartu behar emakumeak nahi ez badu, doako laguntza juridikoa jasotzeko aukerari buruzko informazioa emango zaio.

Biktima adingabea bada, familiari edo legezko tutoreei eta Gipuzkoako Foru Aldundiko Adingabeen Zerbitzuari abisatuko zaie, eta bulego-ordutegitik kanpo bada, SFUSi, emakumeari laguntza eta babes emozionala emateko, bai eta laguntza soziojuridiko eta psikosozialeko zerbitzuei buruzko informazioa emateko ere.

16 urtetik gorako biktima krisi-zentroetan edo sexu-indarkeriari arreta integrala emateko foru-zerbitzuan artatu ahal izango da.

Gertatu berri ez diren sexu-erasoen aurreko arreta

Erasoa gertatu zenetik 10 egun baino gehiago igaro diren guztiak. Kasu horretan, alde batera uzten da laginak biltzeko prozedura, baina, era berean, emakumeak hala nahi badu, osasun-zerbitzuekin eta zerbitzu psikologiko espezializatuekin koordinatzen da. Kasu hauetan arreta ematen duten zerbitzuak honako hauek dira: Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak, Tolosako Osasun Zentroa, Tolosako Osasun Mentaleko Zentroa, Donostia Hariberria , Sexu-indarkeriari Arreta Integrala emateko Foru Zerbitzua.


SEXU-ERASO BERRIEI ARRETA EMATEA
1. Instantzia Eta bideratzea
ERTZAINTZA
UDALTZAINGOA
ASUNCIÓN KLINIKA
TOLOSAKO OSASUN ZENTROA
SFUS
KRISI-ZENTROA
OGZ
ANDRAGORA, TOLOSALDEKO EMAKUMEEN ETXEA
Hasierako arreta, deklaraziorik hartu gabe.
Berehalako arreta eskatzen duen bizi-arriskurik ez badago. Lekualdatzea
Joan lekura: hasieran emakumeari eta inguruneari laguntzea eta eustea
Sexu-indarkeriako >16 biktimei laguntza integrala emateko zerbitzua
Arreta
Eustea
Ikusi arriskua
Arreta / aholkularitza juridikoa eta psikologikoa
Lehenestea
Laguntza juridikoa eta psikologikoa eskaintzea
Informazioa ematea, shock-egoeraz arduratzea
Laguntzea / lekualdatzea
OSPITALEA
Protokoloa aktibatzea
Egoera onean dagoenean
OGZk eta SFUSek laguntzea eskaintzea, lagun egiteko
Adingabea bada, abisatu
FAMILIA/Legezko tutoreak eta GFAko adingabeen zerbitzua
Informatu, hala badagokio
Ez aldatu arroparik, ez dutxatu ezta hortzak garbitu ere.

ERAKUNDEEN ARTEKO KOORDINAZIOA

Erakunde sinatzaileen arteko koordinazioa hobetzeko eta protokolo honen edukien gauzatzearen jarraipena eta ebaluazioa egiteko, protokoloaren jarraipen-mahaien funtzionamendua jarraitu, indartu eta bermatuko da:

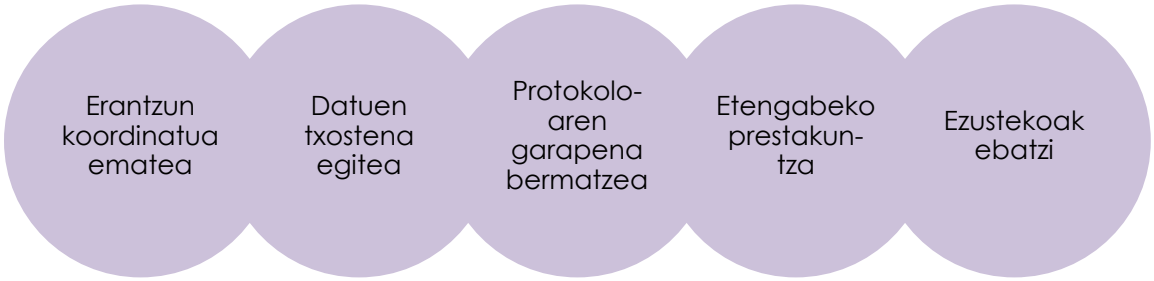
Koordinazio teknikoko mahaia

Partaideak

1. Tolosako Udaleko Berdintasun Tekniakria
2. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako gizarte-langilea
3. Udaltzaingoa
4. Genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen kasuei arreta emateaz arduratzen den agentea, Oriako ertzain-etxean.
5. Osasun Zentroko ordezkaria. Tolosako Euskal Osasun Zerbitzua.
6. Asuncion Klinikako ordezkaria
7. Técnica de migración y diversidad
8. Migrazio- eta aniztasun-teknika
9. Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzua
10. Udalean ordezkaritza politikoa duen alderdi bakoitzeko ordezkaria
11. Tolosaldeko Lanbideren ordezkaria
12. Tolosako talde feministen[11] eta/edo emakume taldeen ordezkariak
13. Eragindako emakumeak berak edo LGTBI+ kolektiboko kideak (kaltetuen erabilgarritasunaren eta interesaren arabera)

[11] Mugimendu feministak ez du baliabide materialik, ezta giza baliabiderik ere, erakunde arteko koordinazio teknikorako. Protokoloaren ebaluazioan parte hartuko du, hobekuntzak proposatuko ditu, baina gainerako eragileekin batera.

Koordinazio teknikoko mahaiaren eginkizunak



1. **Erantzun koordinatua ematea:** Kasuistika dela-eta arreta berezia behar duten edo zerbitzuetako bati zailtasunak dakarzkioten kasuak aztertzea, eta haien jarraipena eta erantzun koordinatua ematea.

2. **Indarkeria matxistako** kasuetako **prozedurak eta jarduerak berrikustea eta hobetzea**, bai eta orain arte aurreikusi ez diren eta Tolosan gertatzen diren eremuetakoak ere.

3. **LGTBI+ pertsonen** aurkako erasoen aurrean jarduteko modua berrikustea eta hobetzea

4. **Datuen txosten bat egitea:** Inplikatutako zerbitzuetatik biltzen diren arreta-datuak aztertzea (adinaren eta sexuaren arabera bereizita), talde eragilearekin partekatu beharko dituztenak. Profesional horiek sistematizatuko dute bildutakoa, eta, datuekin, urteko txosten bat egingo dute. Txosten hori koordinazio-mahaian berrikusiko da, egin beharreko hobekuntzak edo aldaketak baloratzeko.

5. **Protokoloaren garapena eta aplikazioa bermatzea:** Ezarritako bileren eta ezohiko bileren bidez, protokoloa betetzen den eta beharrezkoak diren eguneratzeak eta aldaketak berrikusiko dira.
   Horretarako, ebaluazioa egingo da, gehienez ere bi urtean behin, helburuak betetzen diren baloratzeko, eta behar diren hobekuntzak, eguneratzeak eta aldaketak ezartzeko.

6. **Etengabeko prestakuntza:** Zerbitzuetan beharrezkoak diren prestakuntza espezifikoak bermatzea eta proposatzea.

7. **Ezustekoak ebatzi:** Protokolo honetan jasotzen ez diren eta berehalako erantzuna behar duten alderdi operatiboak ebaztea. Mahaiko kide den erakunderen baten interesekoak diren guztiak edo Mahaia koordinatzeko proposatzen direnak.

8. Koordinazio teknikoko mahaiaren parte izateko **konpromisoari eta parte-hartzeari** eustea. Komenigarritzat hartzen da, ahal den neurrian, pertsona berak parte hartzea protokolo honen koordinazio- eta ebaluazio-mahaiaren bileretan.

Berdintasuneko teknikariak bidaliko dizkio landu beharreko gaiak, eta bileren ondoren akta bat zabalduko du, landutako edukiekin, mahaiko langile guztiek landutako edukiak ezagutzen dituztela bermatzeko.

Aldizkakotasuna eta deialdia

- Koordinazio-mahai hori **hiru hilean behin** bilduko da, erregulartasunez, protokoloa abian jarri eta lehenengo urtean. Denbora hori igarota, bilerak egiteko aldizkakotasun egokia berrikusi eta baloratuko da.

- Mahaiak ezohiko bilerak ere egingo ditu, behar den guztietan.

- Berdintasun Sailetik deituko da, idatziz, gutxienez 7 egun lehenago ohiko bileretarako. Aztertzeko eta, ondoren, eztabaidatzeko dokumentazioa aurkezten den kasuetan, deialdiarekin batera bidaliko da, erakunde bakoitzak aztertu eta proposamenak egiteko aukera izan dezan. Berdintasun-teknikaria izango da deialdien, bileren dinamizazioaren eta aktak egitearen arduraduna.

- Mahaiko edozein kidek deitu ahal izango ditu premiazko ezohiko bilerak, egun bat lehenago.

UDALAREN ERABAKI ETA MEZU PUBLIKOEI BURUZ

Tolosako Udalaren eta haren agintari eskudunen betebeharra da indarkeria matxista gaitzesteko kultura bat sortzeko egokitzat jotzen diren ekintzak egitea. Hori lortzeko, erantzun proportzional eta egokia ematen saiatuko da, biktimen eta haien ingurunearen babesa arreta-sistemaren erdigunean kokatzeko. Helburua da jarduera publiko integrala, koordinatua eta eraldatzailea bermatzea, kaltea konpontzera, indarkeria berriak prebenitzera eta indarkeria matxistarik gabeko gizarte bat eraikitzera bideratua.

Erantzun publikoko protokolo hori aktibatuko da, **baldin eta**:

- Erasoa Tolosan gertatu da
- Erasoa udalerritik kanpo gertatu da, baina biktima edo erasotzailea Tolosan bizi da eta/edo bertakoak dira
- Eraso matxista baten biktimak defendatzeko edo haiei laguntzeko atera den edozein pertsonari eraso egin izana aurreko kasuetako edozeinetan.

«Erantzun publikoko protokoloa aktibatzeak ez du zerikusirik izango salaketa jartzearekin; izan ere, herritarrak kontzientziatzeko eginkizuna betetzen du, eta udalak indarkeria matxistaren aurkako konpromisoaren parte gisa egiten du».

Tolosako Udaleko Berdintasun Sailak eta Gizarte Zerbitzuek, biktimei arreta emateko eta protokoloaren kudeaketa eta funtzionamenduaz arduratzen direnek, koordinazio bat ezarriko dute GFAko Zaintza eta Gizarte Politika Sailarekin, bi erakundeek dituzten arreta-zerbitzuak eskaintzeko eta behar diren bideratzeak egiteko.

Adingabea bada, lehen harremana familiarekin edo legezko tutorearekin izango da, laguntza emateko eta harremanetarako bide bat ezartzeko.

Baimena bilatzeko, biktimari edo ingurukoei jakinaraziko zaie Udalak gertaerak gaitzesteko ekintzak egin ditzakeela. Biktimak edo haren familiak desadostasuna edo zalantzak adierazten badituzte, baloratu egingo da erantzun hori koordinazio-egituran, baina ez da nahitaez eragozpen izango erantzun publiko bat emateko aukera baloratzen jarraitzeko, biktimarekin eta/edo haren ingurunearekin komunikatzen jarraituz.

Biktimari ezezko irmoa eta/edo informaziorik eza ematen bazaio, ez da jarduketarik egingo.

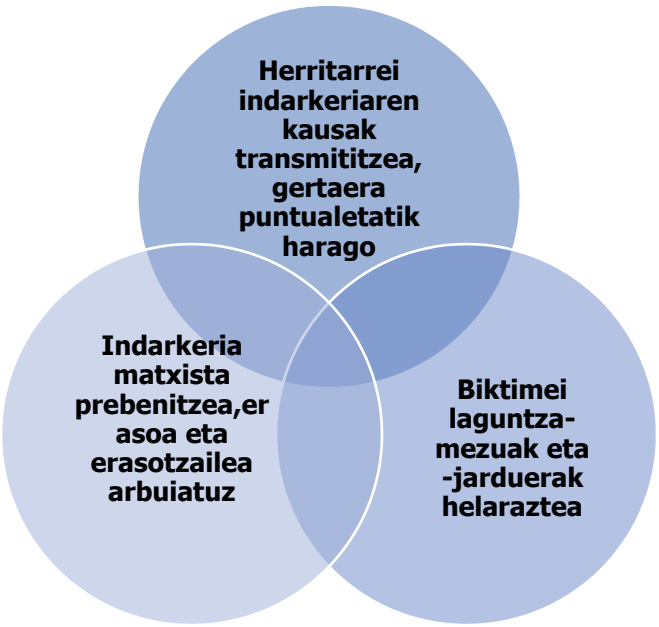
Protokoloaren ardura duten sailek, Udaltzaingoarekin edo inplikatutako beste agente batzuekin koordinatuta, erasoari buruzko informazio guztia bilduko dute, eta koordinazio-egiturari helaraziko diote (egitura definitzea), erantzun publiko egokia baloratu eta diseina dadin.

Erasoa gaitzesteko mobilizazioen eta kontzentrazioen deialdiak egiteko, udalerriko elkarteekin eta gizarte-eragileekin koordinatuko da. Akordiorik lortzen ez bada, protokolo honen erantzun instituzionalerako irizpideei buruz ezarritako jarraibideei jarraituko die udalak.

Indarkeria matxistak eragindako heriotza-kasuetan izan ezik (1. egoera), erantzuna emakumeen aurkako indarkeria matxistak eragindako hilketei erantzun publikoa emateko 2024ko azaroko prozeduraren bidez bideratuko baita (Erakundearteko III. Akordioa), zeina Emakundek aktibatzen baitu, gainerako agertokietan, inplikatutako udalak Bozeramaileen Batzordeari edo talde politiko bakoitzeko ordezkariei dei egingo die adostutako ekintzak onartzeko, eta, biktimaren eta/edo haren ingurunearen posizioa ezagutu ondoren, kontzentraziorako deialdia eta erantzun-jakinarazpena erabakiko dira.

Udalak erantzun proportzionatua emango du, etengabeko gogoeta-lan baten emaitza gisa, ezagutzen dituen kasuen aurrean, biktimentzako **erreparazio-ekintza** gisa eratzeko helburuarekin. Hori dela eta, beti egongo da harremanetan biktimarekin edo hura

ordezka dezakeen inguruko pertsonarekin edo pertsonekin, eta errespetatu egingo du berak erakundeen edo auzotarren gaitzespen-ekitaldi publikoei buruz hartzen duen erabakia. Erantzun publikoaren helburua biktimei erreparazioa emateko neurri bihurtzea da, eta honako helburu hauek betetzea:



Indarkeria eta indarkeria erabiltzen dutenak arbuiatzeko kultura hori sortzean, biktimei babesa emateaz gain, erakundeen funtsezko erantzukizuna da erabaki publiko bat merezi izan duen kasu bakoitzean erantzun egokiak eta proportzionalak ematen jakitea eta eman ahal izatea.

- Indarkeria zenbait sektoretan oraindik normalizatzen den gizarte batean **kokatu** behar da beti gertatutakoa, eta tokiko agintariek normalizazio horren aurka zergatik egiten duten azaldu.

- Beti azaldu behar dira indarkeriaren kausak, eta, biktimen intimitatea urratzen duten xehetasunetan sartu gabe, kausa orokor horiek gertaera partikularrekin lotu behar dira.

Erantzun instituzional publikoa ematean, gertakariei garrantzia ematen zaie, herritarrei gune bat eta bide bat eskainiz beren atsekabea, harridura, haserrea, amorrua eta mina adierazteko, besteak beste, eta analisi-esparru bat eskaintzen zaie, emozio horiek biktimek duten erreparazio-beharraren kontzientzia bihur daitezen, eta biktimei egia eta justizia eska diezaieten.

Erantzun hori emateko hainbat MODU daude, eta bi modalitate izan ditzakete:



Modalitate horiek jarraian deskribatzen diren ekintzen bidez adieraz daitezke:

- Kasu edo egoera jakin bat ezagutzen denean bide ofizial eta/edo sinesgarrien bidez, zuzenean adieraziz erakundeek biktimei ematen dieten laguntza, kasu bakoitzean egokientzat jotzen diren bideen bitartez.

- Emakumeei, senideei eta hurbileko beste pertsona batzuei behar duten laguntza bermatuko zaie berehala, udal-baliabideen eta udalerritik aktiba daitezkeen beste batzuen bidez.

- Publikoki adierazi behar da indarkeria matxistaren kasu partikularrak gaitzesten direla betiere, biktimaren ados badago, eta ahal den guztietan, biktimarekin adostuko da

gaitzespen publiko hori egiteko modua, hilketa-kasuetan izan ezik, horietan adierazpen publiko irmoa egingo baita.

- Erantzuna berehalakoa izango da, baina horrek ez du esan nahi egitateak ezagutzen diren egun berean edo hurrengoan eman behar denik. Zentzuzko denbora itxaron daiteke biktimek jarduketa horiek baloratu ahal izateko.

- Erantzun bat emateko herritarren eskaerak jasotzen badira, eta biktimen baimenik ez badago edo baimen horren zain badago, egoera hori jakinarazpen batean aipa daiteke, jakinarazteko udala barneko lanetan eta biktimekiko sentsibilitate, enpatia, pribatutasunaren errespetu eta intimitatez jarduten ari dela.

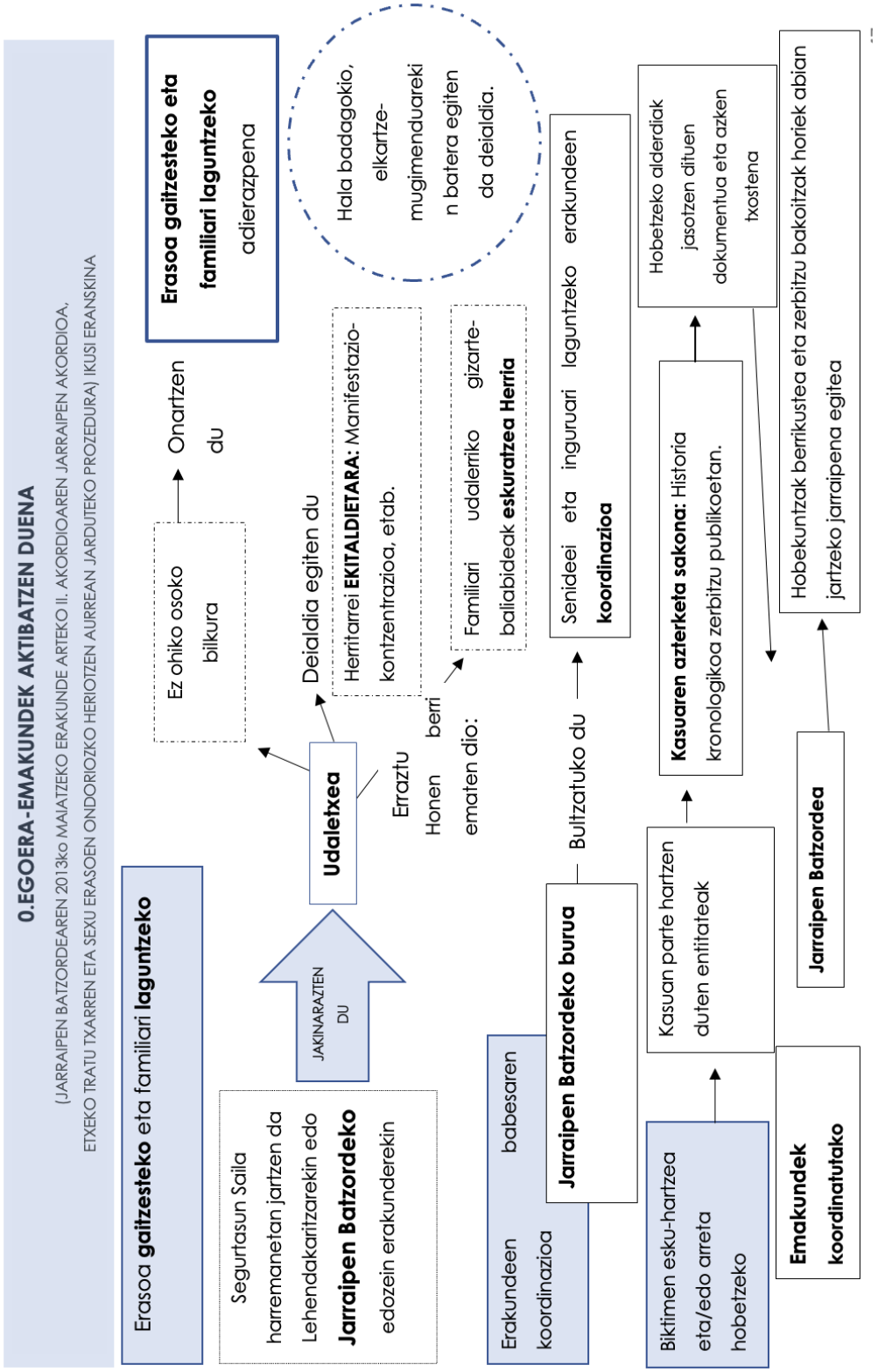
- Egun hauetan egingo dira adierazpen instituzionalak: Martxoaren 8a, Emakumeen Nazioarteko Eguna; azaroaren 25a, Emakumeen aurkako Indarkeria Desagerrarazteko Nazioarteko Eguna; eta ekainaren 28a, LGTBI+ Harrotasunaren Nazioarteko Eguna.

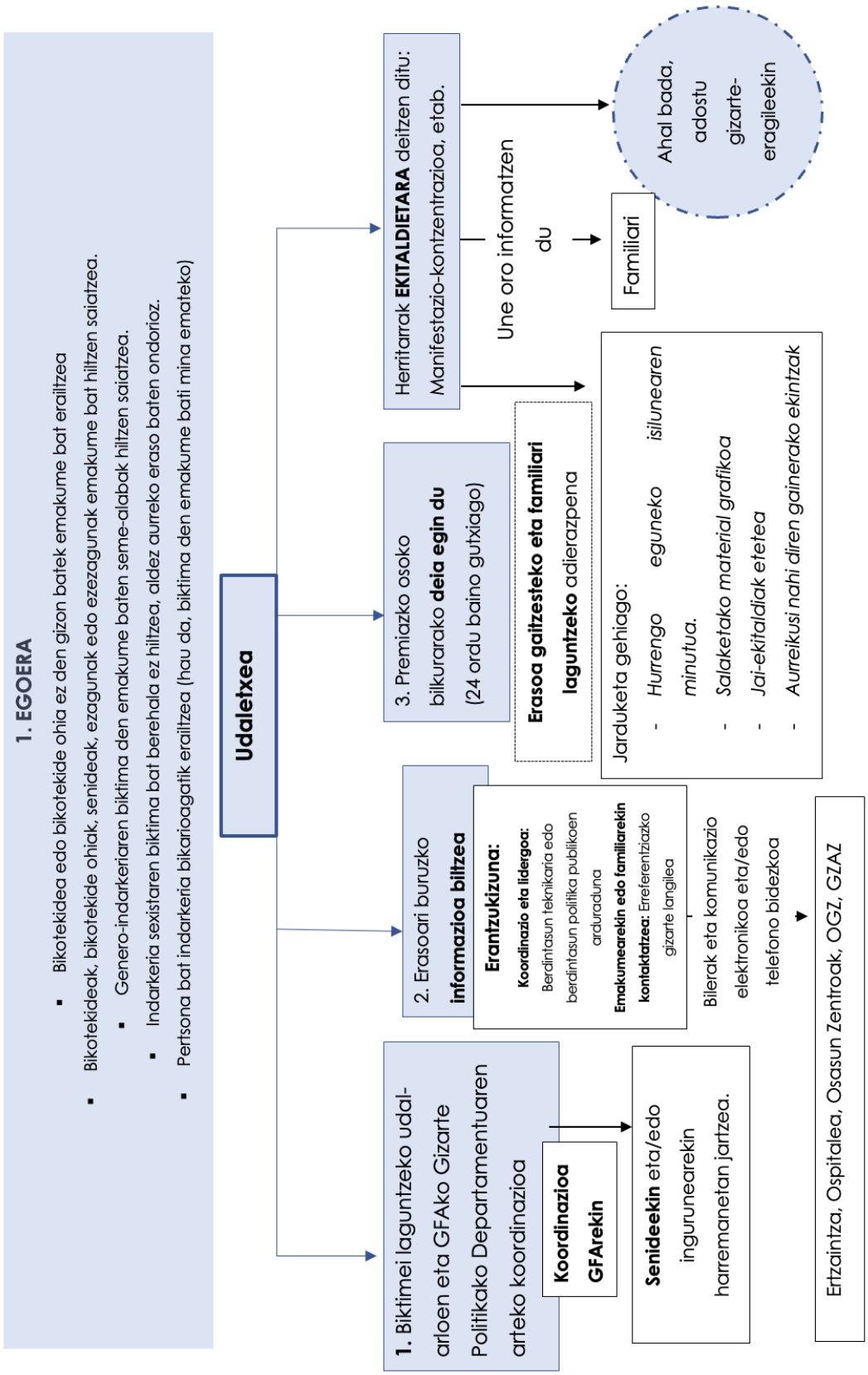
- Urtean behin, indarkeria matxistari buruzko kontuak emango dira: kasuen kopuruari (adinaren eta sexuaren arabera bereizita), udalak emandako erantzunari, biktimei arreta eman dieten zerbitzuei eta abarri buruzko datuak argitaratuko dira.

- Tolosako mugimendu feministak udala atxikitzen ez zaion ekitaldi publikoren bat egiten duenean, herritarrei horren berri emango zaie.

- Tolosako mugimendu feministak udalak bat egiten duen ekitaldi publikoren bat egiten duenean, herritarrei jakinaraziko zaie.

Jarraian, erantzun publikoko agertoki hauek proposatzen dira:


0.EGOERA-EMAKUNDEK AKTIBATZEN DUENA
(JARRAIPEN BATZORDEAREN 2013ko MAIATZEKO ERAKUNDE ARTEKO II. AKORDIOAREN JARRAIPEN AKORDIOA, ETXEKO TRATU TXARREN ETA SEXU ERASOEN ONDORIOZKO HERIOTZEN AURREAN JARDUTEKO PROZEDURAJ) IKUSI ERANSKINA
Erasoa **gaitzesteko** eta familiari **laguntzeko**
Segurtasun Saila harremanetan jartzen da Lehendakaritzarekin edo **Jarraipen Batzordeko** edozein erakunderekin
JAKINARAZTEN DU
Udaletxea
Ez ohiko osoko bilkura
Onartzen du
Deialdia egiten du
Herritarrei **EKITALDIETARA**: Manifestazio-kontzentrazioa, etab.
Familiari udalerriko gizarte-baliabideak **eskuratzea Herria**
Erraztu Honen berri ematen dio:
Erasoa gaitzesteko eta familiari laguntzeko adierazpena
Hala badagokio, elkartze-mugimenduareki n batera egiten da deialdia.
Erakundeen koordinazioa babesaren
Jarraipen Batzordeko burua
Bultzatuko du
Senideei eta inguruari laguntzeko erakundeen **koordinazioa**
Biktimen esku-hartzea eta/edo arreta hobetzeko
Kasuan parte hartzen duten entitateak
Kasuaren azterketa sakona: Historia kronologikoa zerbitzu publikoetan.
Hobetzeko alderdiak jasotzen diruen dokumentua eta azken txostena
Emakundek koordinatutako
Jarraipen Batzordea
Hobekuntzak berrikustea eta zerbitzu bakoitzak horiek abian jartzeko jarraipena egitea


1. EGOERA
Bikotekidea edo bikotekide ohia ez den gizon batek emakume bat erailtzea
Bikotekideak, bikotekide ohiak, senideak, ezagunak edo ezezagunak emakume bat hiltzen saiatzea.
Genero-indarkeriaren biktima den emakume baten seme-alabak hiltzen saiatzea.
Indarkeria sexistaren biktima bat berehala ez hiltzea, aldez aurreko eraso baten ondorioz.
Pertsona bat indarkeria bikarioagatik erailtzea (hau da, biktima den emakume bati mina emateko)
Udaletxea
1. Biktimei laguntzeko udal-arloen eta GFAko Gizarte Politikako Departamentuaren arteko koordinazioa
Koordinazioa GFArekin
Senideekin eta/edo inguruneekin harremanetan jartzea.
2. Erasoari buruzko informazioa biltzea
Erantzukizuna:
Koordinazio eta lidergoa: Berdintasun teknikaria edo berdintasun politika publikoen arduraduna
Emakumearekin edo familiarekin kontaktatzea: Erreferentziazko gizarte langilea
Bilerak eta komunikazio elektronikoa eta/edo telefono bidezkoa
Ertzaintza, Ospitalea, Osasun Zentroak, OGZ, GZAZ
3. Premiazko osoko bilkurarako deia egin du (24 ordu baino gutxiago)
Erasoa gaitzesteko eta familiari laguntzeko adierazpena
Herritarrak EKITALDIETARA deitzen ditu: Manifestazio-kontzentrazioa, etab.
Une oro informatzen du
Familiari
Ahal bada, adostu gizarte-eragileekin
Jarduketa gehiago:
Hurrengo eguneko isiluneren minutua.
Salaketako material grafikoa
Jai-ekitaldiak etetea
Aurreikusi nahi diren gainerako ekintzak

0. AGERTOKIA KASU HAUETARA EGOKITU DAITEKE ERANTZUNETAN

- LGTBI+ kolektiboko bikote batean, kide batek bestea erahiltzea

1. AGERTOKIA KASU HAUETARA EGOKITU DAITEKE ERANTZUNETAN

□ Erasoa, emakume biktimaren osotasun fisikoa arriskuan jartzen duten lesio larriekin.
□ Sexu-erasoa, sexu-abusua eta erasoa eragiten duten bestelako inguruabar larrigarriak.
□ Espazio publikoetan egindako eta beste pertsona batzuek ikusitako erasoak.
□ Beren ezaugarriak direla-eta, udalerrian alarma soziala eragin dezaketen erasoak.
□ LGTBI+ kolektiboetako pertsonen aurkako eraso oro
□ Indarkeria matxistako egoera guztietan, larria izan edo ez, ezaugarriak eta inpaktua baloratu ondoren, eskubideen urraketa berezitzat hartzen bada eta aurreko puntuetan jasota ez badago.

I. ERANSKINA: BALIABIDEEI BURUZKO INFORMAZIOA

- **24 orduko aurrez aurreko eta telefono bidezko arreta-zerbitzua (Hariberria): 900 840 188**

Sexu-erasoen biktimei arreta integrala emateko foru-zerbitzua, 24 orduz eta 365 egunez. Zentroak zerbitzu integrala eskaintzen du, 16 urtetik gorako emakumeen eskubide eta aukerei buruzko informazioa eta orientazioa ematen duena, bai eta arreta psikologiko eta soziala ere, suspertze-prozesua errazteko.

- **Telefono bidezko 24 orduko arreta-zerbitzua (SATEVI): 900 840 111**

Zerbitzuak estaldura autonomikoa du, eta doakoa da. Zerbitzu hori eguneko 24 orduetan dago erabilgarri, urteko 365 egunetan- Gainera, hainbat hizkuntzatara aldi berean itzultzeko zerbitzua eskaintzen du, eta entzumen-desgaitasuna duten pertsonentzat eskuragarri dago.

Gainera, zerbitzu horrek aholkularitza eta informazioa ematen die edozein zalantza edo arazo argitu behar duten profesionalei, senideei edo hurbilekoei.

- **Biktimari Laguntzeko Gipuzkoako Doako Zerbitzua (BLZ). 900 100928**

Zerbitzu hori Eusko Jaurlaritzako Herri Administrazio eta Justizia Sailaren mende dago. Aurrez aurreko zerbitzua da, aurretiko hitzorduarekin.

Zigor Betearazpenaren Zuzendaritzak delituen biktimen eskura jartzen dituen legelariek, gizarte-langileek, psikologoek eta diziplina anitzeko taldeek osatzen dute.

- **Gipuzkoako Foru Aldundia, Gizarte Politikako Departamentua, Gizarte Larrialdietako eta Indarkeria Matxistaren Biktima diren Emakumeentzako Arretako Atala. 943 113 176/ 943 112 572.**

Aldundien arreta soziojuridikoko eta psikologikoko baliabideak koordinatzen ditu, banakakoak zein taldekoak, egonaldi labur eta ertainekoak, bai eta autonomiako eta esku-hartze sozioedukatiboko pisuak ere.

«Urrats» Larrialdietako Harrera Zentroak berehalako harrera ematen die Gipuzkoan genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen biktima izan diren eta beren bizilekua utzi behar duten emakume guztiei, bai eta eragindako emakumearen mendeko familia-unitateko pertsonei ere. Baliabide hori Gipuzkoako Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzuaren (943 224 411) edo oinarrizko gizarte-zerbitzuen bidez eskuratzen da.

- **Gizarteratzeko Laguntza doako Zerbitzua (GLZ) 943 000769**

  Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza Sailaren mendeko zerbitzua. Hiru lurralde historikoetan dago. Gipuzkoan, Donostian dago.
- **Emakumearen Aurkako Indarkeriaren Arloko Epaitegia** (Donostia). 943 004 383
- **Lehen Auzialdiko eta Instrukzioko Epaitegia** (Tolosa). 943 002 601
- **Fiskaltza** (Donostia). 943 000 717
- **Auzitegiko Klinika Medikoa** (Donostia). 943 004 350
- **Andragora, Tolosaldeako Emakumeen Etxea** (Tolosa) 943 008967

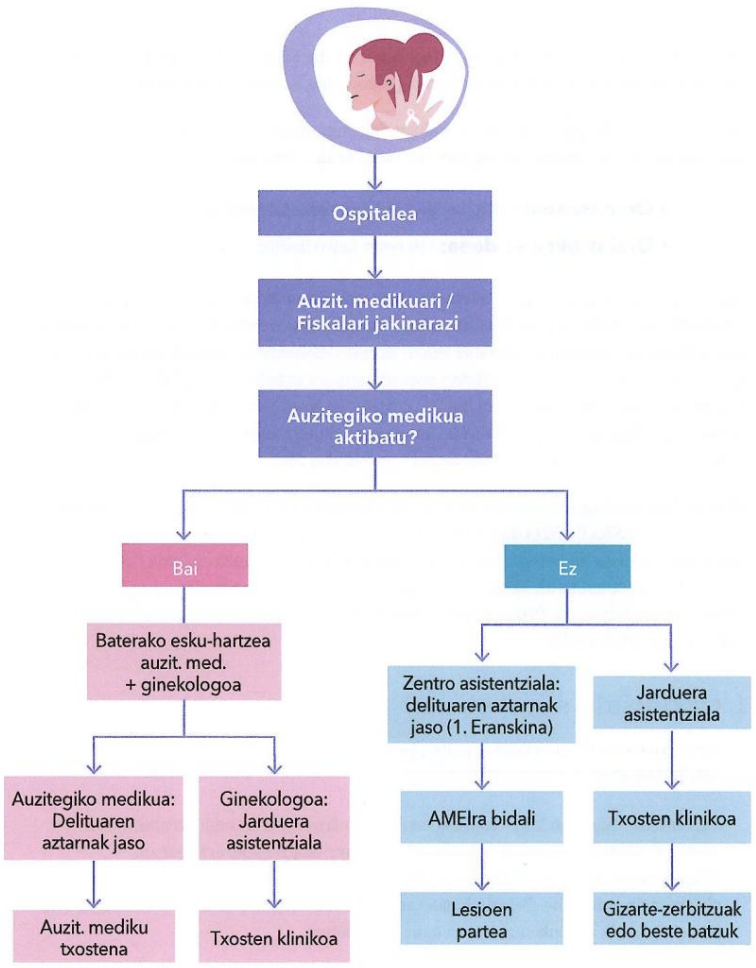
Aholkularitza psikologiko eta juridikoa eskaintzen da.

II. ERANSKINA: OSAKIDETZAKO ARRETA-FLUXUGRAMAK

Sexu-erasoa oraintsukoa den ala ez zehazteko, sexu-eraso mota hartu behar da kontuan (ikus lege-intereseko laginak hartzeko atala). Oro har:

- **Oraintsukoa:** ≤10 egun igaro badira (erasoaren arabera)
- **Oraintsukoa ez dena:** >10 egun igaro badira

1. IRUDIA. Oraintsuko sexu-erasoaren aurrean jarduteko zirkuitua.



2. IRUDIA. Oraintsukoa ez den sexu-erasoaren aurrean jarduteko zirkuitua.

