

**ERAKUNDEEN ARTEKO JARDUERARAKO ETA
KOORDINAZIORAKO
I. UDAL PROTOKOLOA**

*GENERO INDARKERIA ETA SEXU ERASOAK BIZI
DITUZTEN EMAKUMEEI ARRETA HOBEA EMATEKO*

TOLOSAKO UDALA

2014ko urriak

AURKIBIDEA

ADIERAZPENAK.....	5
AKORDIOAK.....	7
PROPOSAMEN TERMINOLOGIKOA	9
I. GENERO INDARKERIA ETA SEXU ERASOAK BIZI DITUZTEN EMAKUMEEI LAGUNTZEKO ETA ESKU HARTZEKO PRINTZIPIO NAGUSIAK	13
II. ESKU HARTZEKO ANTOLAKETA ETA GENERO INDARKERIA ETA SEXU ERASOAK BIZI DITUZTEN EMAKUMEENTZAKO SARBIDEAK	17
II.1. Esku hartzearen antolaketa	17
II.2. Genero indarkeria eta sexu erasoak bizi dituzten emakumeentzako sarbideak	18
III. ESKU HARTZEAREN EZAUGARRIAK ETA ZERBITZU BAKOITZEKO ERANTZUKIZUNA	20
III.1. Urgentziazko arreta genero indarkeria kasuetan	20
III.2. Lehentasunezko arreta genero indarkeria kasuetan	24
III.3. Urgentziazko arreta gertatu berri diren sexu eraso kasuetan.....	26
III.4. Arreta gertatu berri ez diren sexu erasoetan	27
III.5. Informazio eta koordinazio eskariak esku hartze prozesuan.	28
III.6. Esku hartze prozesuaren amaiera	28
IV. ESKU HARTZEKO PROZEDURAK	29
IV. 1. Arreta prozedura genero indarkeriaren urgentziazko kasuetan	29
IV.1.1. Lehen esku hartzea	29
IV.1.2. Akonpainamendua esku hartze prozesuan	31
IV.1.3. Larrialdiko abegia	31
IV.1.4. Adingabeen arreta	32
IV.1.5. Informazioa, laguntza eta bideratzea	33
IV.1.6. Esku hartze prozesuaren jarraipena eta bukaera	34
IV.2. Arreta prozedurak sexu erasoen urgentziazko kasuetan	35
IV.2.1. Lehen esku hartzea	35
IV.2.2. Esku hartze prozesuaren jarraipena eta bukaera.	36
IV.3. Arreta prozedurak sexu erasoak gertatu berriak ez direnean.	36
V. ERAKUNDEEN ARTEKO KOORDINAZIOA.....	38
VI.1. KOORDINAZIORAKO BATZORDEA	38
V.1.1. Eginkizunak:	38
V.2. PROTOKOLOAREN KOORDINAZIORAKO MAHAI TEKNIKOA	40
V.2.1. Partaideak:	40
V.2.2. Eginkizunak:	40
V.2.3. Batzarrak:	41
VI. UDALAREN ADIERAZPENAK ETA EKINTZA PUBLIKOAK	42
VII. TOLOSAN GENERO INDARKERIAREN EDO SEXU ERASOEN ONDORIOZ EMAKUMEA HILTZEN DENERAKO PROZEDURA	43
1 ERANSKINA: PROTOKOLOA EGITEKO KONTUAN IZAN DIREN LEGEAK ETA AKORDIOAK	44
2 ERANSKINA: GIPUZKOAKO BALIABIDEAK	46
3 ERANSKINA: FM0093	48
4 ERASNKINA: FM0161	49

5 ERANSKINA: DATU PERTSONALAK LAGATZEKO ADOSTASUNA.	50
6. ERANSKINA: INFORMAZIOA PARTEKATZEKO ONESPENA.	51
GIZARTE ZERBITZUAK	51
7. ERANSKINA: GIZARTE ZERBITZUETARA BIDERATZE DOKUMENTUAREN EREDUA	52
8. ERANSKINA: ZERBITZU BAKOITZAREN ARDURADUNAK.....	53

**ERAKUNDEEN ARTEKO JARDUERARAKO ETA KOORDINAZIORAKO
I. UDAL PROTOKOLOA**

**GENERO INDARKERIA ETA SEXU ERASOAK BIZI DITUZTEN EMAKUMEEI
ARRETA HOBEA EMATEKO**

Tolosan, 2014ko azaroaren 25a

BILDU DIRA:

Tolosako Udala



Oriako Ertzain Etxea



Gipuzkoa Eskualdea
Comarca Gipuzkoa



Tolosako emakume erasotuak

ADIERAZPENAK

- Forma anitzeko indarkeria matxista emakumeen duintasunaren eta osotasun fisiko nahiz moralaren aurkako eraso larria dugu, eta, horrenbestez, giza eskubideen urraketa nabarmena eta onartezina da.
- Indarkeria matxista emakume guztiei eragiten die, nahiz eta hauen egoera soziala, adina, statusa, erlijioa heziketa, hiritartasuna, eta abar ezberdina izan.
- Euskal Herrian, mugimendu feminista eta emakume taldeen ahaleginari esker, indarkeria matxista arazo publiko eta ez pribatuagatik ezagutu da, eta horrexegatik politika publikoetarako neurriak eta jarduera egokiak diseinatzea erronka bat suposatzen du.
- Emakumeen aurkako indarkeriak emakumeek bizitzeko eremu ezberdinetan jasaten duten egiturazko ezberdintasun egoeran ditu erroak. Desberdintasunari, gizartean eta familian sexuaren arabera egindako zereginen eta arduren banaketa tradizionalak eusten dio, banaketa horrek emakumeak gizonen azpitik jartzen ditu eta. Beraz, emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna lortzeko indarkeria matxistaren aldeko jarduera politikak oro har sartu behar dira.
- Indarkeria matxistaren aurkako prebentziorako berdintasun politikak honen ez ikusteari, naturalizazioari eta justifikazioari aurre egin behar die, gizartea kontrolatzeko funtsezko tresna dela azpimarratuz, gizonek ezberdintasun egoerari eutsi eta iraunarazi egiten diolako.
- Osasunaren Munduko Erakundeak dio emakumeen aurkako indarkeria dela ugaltzeko sasoiaren dauden emakumeak hil izanaren edota larri gelditzearen arrazoa, minbizia bezain larria, eta trafiko istripuak eta malaria batera baino osasun txarrerako arrazoi nagusiagoa dela.
- Gure herrian eta ingurunean indarkeria sexistak emakume-bizitzak eraman ditu ere. Urteko ehundaka emakumek inguru pairatzen duten indarkeria hori publiko egiten dute, indarkeria barik bizitzeko eskubidea lortzeko zerbitzu publikoren batera joanez laguntza eskatzera.

- Mundu zabalean, indarkeria sexistak aurpegi desberdinak ditu, eta herriaren arabera, era batzuk beste batzuk baino gehiago. Estatuan, bikotekidearen edo bikotekide izandakoaren aurka eragindako indarkeria da nagusi. Horrela, azpimarratu egiten da izandako edo gaur egungo lotura afektiboa, emakumea eta gizona elkarrekin bizi izan ala ez. Hori guztia, Genero indarkeria delitutzat jo da legedian¹.
- Genero indarkeria eta sexu erasoak delituen emakume biktimei arreta ematen dieten erakundeek jarduerarako protokoloak egin dituzte azken urteotan. Oraingoan, aurrera eginez, erakundeen arteko protokoloa gauzatu da, erakundeen protokoloetako prozedurak bateratu eta emakumeei arreta hobea emateko.
- Protokoloa batez ere indarkeria matxista bizi izan edo bizi duten emakumeei eta sexu jazarpenak jasan dituzten emakumeei artatzeko mekanismoetan eta prozeduretan oinarritzen da. Gainerako arloak, detekzioa, prebentzioa, prestakuntza sentsibilizazioa eta abarrek Tolosako Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako II Planean garatuko dira, arlo guztiek udal jarduera osotzeko.
- Protokoloaren lantze prozesuan erakunde publikoek parte hartzeaz gainera, Tolosako mugimendu feministaren ordezkariak eta Tolosako emakume erasotuek parte hartu dute, euren proposamen eta zuzenketak nabarmenak izan direlarik.
- Protokoloak etengabe hobetzeko helburua du, hau da, ez da dokumentu itxia, aldatzen joango da protokoloari jarraipena egiteko tokietan sumatutako beharrei egokitzeko. Era berean, genero indarkeriaren eta sexu erasoaren indarkeriaren inguruan prestakuntzak duen garrantzia azpimarratu nahi du, horrelako indarkeria bizi izan duten emakumeei arreta hobetzeko bermea delako.

¹Genero indarkeria: Genero indarkeriak indarkeria fisikoa eta psikologikoa batzen ditu, askatasun sexualaren aurkako erasoak, mehatxuak, derrigortzeak edo askatasun gabetza arbitrarioak barne. Erasotzaileak senarrak, senarrak izandakoak, edo bestelako harreman afektiboko bikotekideak izaten dira, nahiz eta elkarrekin bizi ez. Genero Indarkeriaren aurkako babes integralaren neurriei buruzko Lege Organikoaren definizioa, 2004ko abenduaren 29an BOEn argitaratua.

AKORDIOAK

LEHENA: Tolosan Genero indarkeria eta sexu erasoak bizi dituzten emakumeei arreta hobea emateko erakundeen arteko jarduerarako eta koordinaziorako I. Udal Protokoloa sinatzea.

BIGARRENA: Lan Mahai iraunkorra eratzea eta protokoloaren jarraipenean jarduteko erantzukizunak honako erakundeei ezartzea: Gizarte Zerbitzuak eta Berdintasun Saila, Tolosako Udaltzaingoa, Osakidetza, Asuncion Klinika, Ertzaintza, Bilgune Feminista eta Tolosako emakume erasotutak.

Erakunde hauek honako konpromisoa hartzen dute: protokoloaren berrikuste jarraitua egitea, zabaltzea, inplementatze lana, eta beste indarkeri matxista motetara garatu, familiaren eremuan ematen denari esaterako.

HIRUGARRENA: Genero indarkeria egoeren esku hartzea eta berdintasunerako udal politikak bateratzea. Horretarako udal arlo guztiek heziketa, detekzioa, prebentzioa eta bideratze lana garatuko dituzte. Izan ere, emakumeen aurkako indarkeriaren oinarria emakumeen eta gizonen arteko desberdintasuna da, eta desberdintasunari era integralean egin behar zaio aurre.

LAUGARRENA: Protokoloaren jarraipena egiteko tokiko koordinazio batzordea izendatzea. Bertan Berdintasun Teknikaria eta Gizarte Zerbitzuetako gai honen arduradunarekin osatu.

BOSGARRENA: Protokoloan zerbitzu bakoitzean egingo den koordinazio lanerako arduradun bat izendatu. Baita titularra ez dagoenean ordezkapen bat egon beharko da.

SEIGARRENA: Jarduerarako eta koordinaziorako I. Protokoloaren edukiak banatzea akordioa sinatu duten erakundeen menpekoak diren edo erakunde horiek osatzen dituzten profesional guztien artean, hain zuen ere, genero indarkeriaren eta sexu erasoak bizi dituzten emakumeei arreta eskaintzen lan egiten dutenen artean.

ZAZPIGARRENA: Erakunde sinatzaileen jardura protokolo honen I atalaren arabera jardura printzipioei lotzea: "*Genero indarkeria eta sexu erasoak jasandako emakumeei laguntzeko eta esku hartzeko printzipio nagusiak*".

ZORTZIGARRENA: Erakundeen arteko koordinazioa hobetzeko Protokoloaren IV. atalean datozen prozedurak eta mekanismoak jarraitzea.

BEDERATZIGARRENA: Erakunde bakoitzak, euren langileen artean protokoloa abian jartzeko prestakuntza saio batean parte hartzeko konpromisoa hartzea. Gainera, heziketa jarraituko programetan parte hartu, gaiaren konplexutasuna kontuan hartuz, profesional guztiek genero indarkeria eta sexu erasoak bizi dituzten emakumeei arreta egokia eman diezaieten.

HAMARGARRENA: Protokoloan ezarritako koordinaziorako mekanismoetan, emakumeenganako indarkeriaren aurka egiten duten beste gizarte eragile batzuen partaidetza sustatzea, besteak beste: hezkuntza zentroak, guraso elkarteak eta herritarren plataformak.

HAMAIKAGARRENA: Tolosan genero indarkeria bizi duten emakume kopuruaren ahal denik eta erregistrorik zehatzena izatea. Horretarako, estatistiken barne sartuko dira baliabideei buruzko informazioa eskatzen duten emakumeak, nahiz eta erabili ez. Datu azterketaren helburua indarkeria mota horiek jasaten duten emakumeen multzoa ahalik eta ondoen ezagutzea da, hain zuzen ere, laguntza eskatzeko prozesuan emakumeok dituzten beharrak eta zailtasunak.

HAMABIGARRENA: Protokoloaren funtzionamenduaren ebaluazio jarraitua abian jartzea. Honek arreta hobetzeko berehala behar diren hobekuntzak ezarriko lituzke. Gainera, urte bira, zerbitzuetako erabiltzaileen balorazioak jasoko lirateke, arretan emandako hobekuntzak eraginkorrak direla baieztatzeko. Baita ebaluazio honetan, zerbitzu desberdinen erabiltzaileen parte-hartzea ziurtatu.

HAMAHIRUGARRENA: Eskualdeko udalerrien artean protokoloa ezagutaraztea emakumeenganako indarkeria matxistaren kontrako jarduera politikak sustatzeko kolaborazio-akordioak eta koordinazioa eginez.

HAMALAU GARRENA: Sinatutako akordioak betetzea eta betearaztea.

PROPOSAMEN TERMINOLOGIKOA

Kontuan hartuz:

- Mugimendu feministari esker emakumeenganako indarkeria ikusgai bihurtu den arazoa dela. Eurengatik ikasi dugu errealitate bat izendatzen den moduan ulertzeko modu bat dela.
- Genero indarkeriaren inguruko eztabaida terminologikoaren alorrean ikuspuntu ezberdinetako gizarte eragile ezberdinek parte hartu dutela (besteak beste akademikoak, legalak, psikologikoak eta sozialak)
- Indarkeria mota honen inguruan ezaguera hazten den heinean honen adierazpen mota eta forma ezberdinak ulertzeko izendatze modu ezberdinak agertzen direla.
- Proposamen terminologikoak, behar nominatibo bat adierazteaz gain interes politikoak erakusten dituela.
- EAE mailan 2005.urteko Erakundeen Arteko Akordioaren Jarraipen Batzordeak proposamen terminologiko bat eta emakumeenganako indarkeriaren delituzko portaerak ulertzeko legeria egin duela.
- **Que la Diputación Foral de Gipuzkoa ha aprobado una terminología que pretende ayudar tanto en la comprensión de esta realidad como en la sistematización de los datos y la mejora de su análisis;**

Dokumentuan hurrengo terminologia erabiliko da:

Emakumeen aurkako indarkeria matxista/Emakumeen aurkako indarkeria

Emakumeen eta gizonen arteko hierarkia sozialean kontrol eta botere adierazpen bortitz guztiei dagokie, hau da, jokaera bortitz haiek guztiak ustezko "femeninoaren" gaineko "maskulinoaren" nagusitasunean oinarrituta.

- Tratu txar fisikoa: emakumeen segurtasun fisikorako ez ustekabeko mina edota arriskua dakarten ekintzak. Erasotzeko tresna objektu, arma, substantzia arriskutsuak edo erasotzailearen gorputza bera izan ahal dira, eta ondoriozko kaltea arina edo zorrotza izan daitekeela. Tratu txar fisikoa badago tratu txar psikologikoa ere dago.
- Tratu txar psikologikoa: emakumeen segurtasun psikologikorako ez ustekabeko mina edota arriskua dakarten ekintzak. Era anitzetan adierazten da: irainak, apalkuntzak, mehatxuak, etab. eta askotan era sotilean adierazten dira. Portaera bat izan ahal da (jazarpen jokaera adibidez) edo ahoz adierazitakoa. Honako kasuetan garrantzia ez da esaten denarena soilik, esateko moduarena bada baita.
- Indarkeria sexuala: Nahitaezko intimitate sexuala mantentzera emakume bat behartzen duten ekintzak (larderia, bortxa- xantaia edo mehatxua- edo baliogabetzen duen edo borondate pertsonala mugatzen duen mekanismoa erabiliz). Indarkeria sexuala dagoenean tratu txar psikologikoa ere dago.

Hiru motatako indarkeri sexualak ezberdintzea proposatzen da:

- ❑ Sexu erasoak: Beste pertsona baten askatasun sexuala erasotzen duen edozein jokaera, indarkeria edo larderia erabiliz. Indarkeria, indar fisikoa edo larderiaren erabilera bezala ulertzen da, adibidez jokaera psikologiko bat non helburua sufritzeko beldurra sarraraztea den, berehalakoa eta larria den gaizki bat.

Sexu-eraso erarik ohikoenen bat bortxaketa da. Bortxaketa honela definitzen da: baginatik, uzkiko edo ahokoagatiko sarbidea, edo esandako lehenengo bi bide bategatik gorputz-adarreko edo objektuak sartzea.

- ❑ Sexu-abusuak: bortizkeriarik edo larderiarik gabe egiten diren gehiegizko erabilerak. bortizkeriarik edo larderiarik gabe egiten diren gehiegizko erabilerak. Baita bere borondatezko ahalmena edo adimena mugatuta daukatelako baliozko ezaguerarik utz ez dezaketen emakumeen gainean egindako gehiegizko erabilerak, indarkeri mota hau litzateke.
- ❑ Sexu-jazarpena: lan harreman, irakaskuntzaren edo antzekoaren esparruan gertatzen diren ahozko portaerak, ez ahozkoak eta izaera sexualeko modu ez

desiratuak dira. Helburua edo eragina, emakumearen duintasunaren kontra erasotzea edota larderiazko ingurune aurkako, apalgarri, iraingarri edo iraingarria sortzea da.

- Tratu txar ekonomikoa: Emakumearen bizitzaren ekintzak, portaera eta erabakiak kontrolatzera zuzendutako akzioak edo omisioak dira, eta honetarako emakumearen baliabide material eta ekonomikoen kontrola erabiliko da. Informaziorako edo diruzko edo beste ondare ekonomiko batzuen erabilerarako sarbidea galaraztea litzateke. Tratu txar ekonomikoa dagoenean tratu txar psikologikoa ere dago.

Emakumeen kontrako Indarkeria matxistaren era desberdin hauek harreman mota desberdinetan gerta daitezke. Jokaera bortitza dagoen harremanaren testuingurua bereizteko hurrengo kontzeptuak erabili ziren:

- ❑ Genero indarkeria: Beti ere Genero Indarkeriaren aurkako babes integralaren neurriei buruzko Lege Organikoaren definizioari dagokionean, 2004ko abenduaren 29an BOEn argitaratua: "Genero indarkeriak indarkeria fisikoa eta psikologikoa batzen ditu, askatasun sexualaren aurkako erasoak, mehatxuak, derringortzeak edo askatasun gabetza arbitrarioak barne. Erasotzaileak senarrak, senarrak izandakoak, edo bestelako harreman afektiboko bikotekideak izaten dira, nahiz eta elkarrekin bizi ez."

ERAKUNDEEN ARTEKO JARDUERARAKO ETA KOORDINAZIORAKO

I. UDAL PROTOKOLOA

GENERO INDARKERIA ETA SEXU ERASOAK BIZI DITUZTEN EMAKUMEEI

ARRETA HOBEA EMATEKO²

² Adierazpenetan eta akordietan esan bezala, erakunde izenpetzaileen aldetik Tokiko Protokolo hau berrikusteko eta handitzeko konpromisoa dago. Oraingoan, indarkeri matxista eragiteko bi modu protokolizatzen dira: genero indarkeria deiturikoa (harreman afektibo-sexuala, bizikidetasunarekin edo bizikidetasunik gabe, oraingoa edo iraganekoa dena) eta sexu eraso era ezberdinak. Protokoloari beste indarkeria era batzuk gehitzen zaizkion neurrian, protokoloaren izena aldatu daiteke ere.

I. GENERO INDARKERIA ETA SEXU ERASOAK BIZI DITUZTEN EMAKUMEEI LAGUNTZEKO ETA ESKU HARTZEKO PRINTZIPIO NAGUSIAK

Jarduerarako Protokoloan jasotako jarraibideak betetzeko, arreta ematen duten profesionalak eta erakundeak honako printzipioetan oinarrituko dira³:

- **Indarkeria gabe bizitzea.** Esku hartzearen helburua genero indarkeria bizi duen emakumeak maitasun harremanetan indarkeria gabe bizitzea da. Horretarako, garrantzitsua da erasoen ondorio mingarriez jabetzea, bai beregan eta baita bere ardurapean edo inguruan daudenengan. Salaketa tresna aproposa da indarkeria gabeko bizitza lortzeko, eta prozesuaren zati garrantzitsua da, emakumearen segurtasunean eragin ahal duelako. Beraz, bikotekidearengandik banatzea emakumearen erabakia da, ez baita esku hartzearen helburua.
- **Laguntza osoa eta pertsonalizatua.** Protokoloan aipatutako indarkeria bizi duten emakumeei eta horien menpekoak diren pertsonen ematen zaien arretak indarkeria egoera bakoitzetik sortzen diren behar ezberdinak hartuko ditu barnean eta, horretarako, kasu bakoitzean gertatzen diren egoera pertsonalen eta sozialen arabera egokienak diren zerbitzuak eta laguntzak jarriko zaizkie eskura.
- **Berdintasuna.** Arreta emakume guztiei eskaintzen zaiela bermatu beharko da, honako ezaugarriengatik inor baztertu barik: egoera zibila, orientazio sexual, adina, sinesmen edo ideologia, gutxiengo etniko, nazional edo linguistiko bateko kide izatea, maila ekonomikoa, ezgaitasun fisiko, psikiko edo sentsorialak, edota beste edozein izaera pertsonal edo sozial. Era berean, beharrezko neurriak hartuko dira euren egoera pertsonal eta sozialarengatik laguntza osoa jasotzeko zailtasunak dituzten biktimen eskubideak modu eraginkorrean bermatzeko, bereziki, ezgaitasunak dituzten emakumeek eta emakume etorkinek, edozein dela ere euren egoera administratiboa, eta, beharrezko bada, udalez gaindiko baliabideetara bideratuk zaio.

³ Erakundeen arteko II Akordioaren printzipioak jaso dira. Horrez gain, Protokoloa sinatu duten erakundeek beste printzipio garrantzitsu batzuk ere gehitu dituzte.

a) Batez ere, ezgaitasunak dituzten emakumeek informazioa eta baliabideak erabiltzeko duten eskubidea bermatzeko, kasu bakoitzean beharrezkoak diren egokitzapenak egin beharko dira (garraiorako laguntzak eta keinu hizkuntzako laguntzak eta interpreteak). Emakume atzerritarrek hizkuntzaren aldetik izan ditzaketen eragozpenak gainditzeko edo arintzeko neurriak ere hartuko dira. Emakume horiei gogoraraziko zaie erroldatzeko eskaera egitea zein garrantzitsua den babes sozialaren sareko oinarritzko zerbitzuak jaso ahal izateko.

b) Garrantzitsua da gogoratzea genero indarkeria jasaten duten emakumeei laguntzeko sistemak aurrerapauso handiak eman dituela, baina, bestalde, egungo zerbitzuek eta baliabideek mugak dituzte, nolabaiteko autonomia pertsonala duten emakumeentzat direlako. Gainerako zailtasunak dituzten emakumeen taldeek aukera gutxiago dute baliabideetara ailegatzeko. Izan ere, batzuetan, zerbitzuetatik kanpo gelditzen dira

- **Konfiantza** Genero indarkeria jasan duten emakume guztiek, indarkeria fisikoa, psikologikoa, ekonomikoa nahiz sexuala izan, arreta izango dute, salaketa jarri ala ez, erabakiak hartzeko gaitasuna izan ala ez, egoeraz jabetu ala gertatutakoari izenik jarri ez. Zerbitzuetara jotzea konfiantzaren seinale da, eta eskura dituzten zerbitzuak eskainiko zaizkie beti. Edozelan ere, ezin izango dira baliabideak erabiltzea baldintzatu emakumeak era jakin batera jokatzeko badu edota esku hartze prozesuan adostutako jarraibideak betetzen baditu.
- **Lehentasuna.** Emakumeen arretak lehentasuna izango du. Izan ere, arretarako zerbitzua beregana joan daiteke, esku hartzea arintzeko eta errazteko.
- **Eraginkortasuna eta arintasuna.** Protokoloak batzen dituen jarraibideak aplikatzeko, bermatu beharko da antolaketa eraginkorra eta arina, horrelako egoeretan ohikoa izaten den premiak hala eskatuta, berehalakotasunarekin jokatzeko.
- **Segurtasuna eta babesa.** Laneko jardueratik eratorritako betebeharrak juridikoak konpromiso etikoa eta emakumeak babesteko bermea dira. Esku hartzean, garrantzitsuena emakumearen osotasun pertsonala da, bizi edo bizitzen dituen egoera bortitzak zigorrik gabe gelditzea baztertuz.

Erakundeek babes neurriak izan behar dituzte arreta emateko tokietan, emakumeentzako espazio seguruak. Hala, ez dute bat egingo espazio berean emakumeak eta erasotzaileak, salaketa jarri, arreta jaso edo jarraipena egiteko orduan.

Esku hartzean, emakumeari konfidentziasuna bermatu behar zaio, eta datuak zertarako erabiliko diren esan eta bere eskubideak zeintzuk diren zehaztuko zaio.

- **Jabekuntza eta normalizazioa.** Kasu bakoitzerako neurri egokiak hartzeko garaian, indarkeria bizi duten emakumeek autonomia eta bizimodu normalizatua izan dezaten ahalegina egin beharko da. Horretarako, esku hartzeak kontuan izango du: emakumeak egoerei aurre egiteko gaitasuna bultzatzea, bere balioa aitortzea eta erabakiak hartzea indartzea.
- **Prebentzioa.** Jasotako jarraibide multzoa aplikatuko da biktimen aurkako indarkeria egoerarik errepika ez dadin. Biktimak izan daitezke bai emakumeak, bai euren kargu dituzten umeak eta nerabeak, edo eurekin bizi diren eta mendekotasuna duten pertsona helduak.
- **Ardura.** Ezin dugu ahaztu genero indarkeria eta sexu erasoak bizi dituzten emakumeei arretan esku hartzen duten pertsonak derrigortuta daudela zuzendaritzari edota ikuskaritzari lanean sumatutako hutsuneak komunikatzera. Hala, hutsuneok betetzeko baliabideak eskatu behar dituzte.
- **Adingabeen interesen defentsa.** Jarduera protokoloa aplikatzeko garaian, emakumeek beraien kargu dituzten adingabeei arreta eskaintzeko eta horiek babesteko beharrezkoak diren neurriak hartuko dira, adingabeen eskubideak, ongizatea eta garapen osoa bermatzeko. Beti kontuan hartu beharko da umeen eta nerabeen interes gorena, umei eta nerabeei arreta eta babesa emateko otsailaren 18ko 3/2005 Legeak xedatzen duen moduan.

Era berean, bermatuko da indarkeria bizi duten emakumeen seme-alabak deklaratzeko orduan ez egotea, eta emakumearekin badaude salaketa jartzean edo baliabideren bat tramitatzean, espazio aproposak izan behar dituzte, beraien beharrei egokitutako arreta izan dezaten.

- **Ahalik eta biktimizaziorik txikiena.** Protokoloan aipatzen den indarkeria jasan duten emakumeek bigarren mailako biktimizazioa izaten dute. Hori horrela, protokoloan aurreikusitako arreta eskaintzeko jarraibideak eta bideak betetzea eta inplikaturako erakundeak koordinatzea profesionalen ardura izango da; biktimek ez dute ardura hori izan behar.
- **Datu-babesa.** Erakunde izenpetzaile guztiek bildutako datuak erabiliko dituzte Abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa, Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteari buruzkoa.

II. ESKU HARTZEKO ANTOLAKETA ETA GENERO INDARKERIA ETA SEXU ERASOAK BIZI DITUZTEN EMAKUMEENTZAKO SARBIDEAK

II.1. Esku hartzearen antolaketa

Tratu txarrak bizi izan dituzten emakumeen esku hartze prozesuan zerbitzu desberdinek parte hartzen dute, emakumeen behar desberdin eta anitzei erantzuna ematen. Bere eskumen-mailagatik baliabide hauek izan daitezke:

- ≥ Udal-konpetentziakoak, Udaletxearen barne departamentu edo sail desberdinetan antolatuta, eta, beraz, barne erakundeko koordinazio mekanismoak beharko dituzte.
- ≥ Foru-konpetentziakoak, udaleko zerbitzuetarako osagarri bezala izan daitezke edota irtenbide bat izan (urgentziazko bizitokia, edo arreta juridiko eta psikologikoa)
- ≥ Erkidego edo estatukoa konpetentziakoak, baina hauek udalerriko emakumeek daukaten aukera bakarra da (adibidez Ertzaintza, osasun zerbitzuak, Epaitegia).

Zerbitzuen diseinua kontuan izanda, honakoak izan daitezke:

Izaera orokorrekoak: tratu txarren harrera eta biztanleriaren beste eskari multzo bat jasotzen duten balio anitzeko zerbitzu mota guztiak. Hauen artean Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak, Osasun Zerbitzuak (Familia- medikuntza, Pediatria eta Larrialdiak) eta Segurtasun indarrak (Ertzaintza eta Udaltzaingoa) daude. Zenbait kasutan tratu txarrak izan dituzten emakumeentzako sail edo unitate espezifikoak egon daitezke.

Izaera berezikoa: populazio baten edo arazo partikularren beharrei erantzuteko egituratuta daude. Genero indarkeria arazoan aurrean emakumez arduratzeko urgentziazko egoetarako foruko laguntza psikologikoa, juridikoa eta egoitzetako harrera dago.

II.2. Genero indarkeria eta sexu erasoak bizi dituzten emakumeentzako sarbideak

Protokoloak esku hartze prozesua hasteko Tolosako emakumeek erabil ditzaketen "sarbideak" zehaztu ditu, beraien bizitzatik indarkeria ezabatzeko. Emakumeen sarbidea arreta-zirkuituari errazteko puntu hauek handitzea ahaleginduko da. Haietako edozein sarbidek emakumeei gainerako zerbitzuekin lotzeko aukera izan behar du.

Gainera, indarkeria motaren arabera sarbide batzuek detekzio-puntuak izaten dira ere. Detekzio-puntu hauek, kasu jakinetan eta ikuspuntu ezberdinetatik landuak, funtsezkoak izaten dira emakumeekin esku-hartzeko eta arretako mekanismoak aktibatzen direnean. Hein handi batean detekzio-puntu hauen garrantzia zerbitzu desberdinetan lan egiten duen pertsonalaren menpe egongo da (hain zuzen ere sentsibilizazio eta inplikazio maila indarkeria matxistarekiko) arazoa detektatu eta baliabide espezializatuetara deribatzen.

Tolosako sarrera-puntuak hurrengoak dira:

1. UDAL ZERBITZUAK ETA SAILAK:

- 1.1** OINARRIZKO GIZARTE ZERBITZUAK
- 1.2** UDALTZAINGOA
- 1.3** BERDINTASUN SAILA
- 1.4** INMIGRAZIO ZERBITZUA

2. FORU ZERBITZUAK

- 2.1** GIZARTE LARRIALDIETAKO FORU ZERBITZUAK

3. AUTONOMIKO ZERBITZUAK

- 3.1** ERTZAIN-TXEA. ORIAKO ERTZAIN-ETXEA
- 3.2** TOLOSAKO OSASUN ZENTROA
- 3.3** DONOSTIAKO OSPITALEA
- 3.4** BIKTIMEI LAGUNTZEKO ZERBITZUA (SAV)
- 3.5** **SATEVI (Eusko Jaurlaritzako Telefono Bidezko Arreta Zerbitzua 24 ordu)**
- 3.6** **ASUNCION KLINIKA**

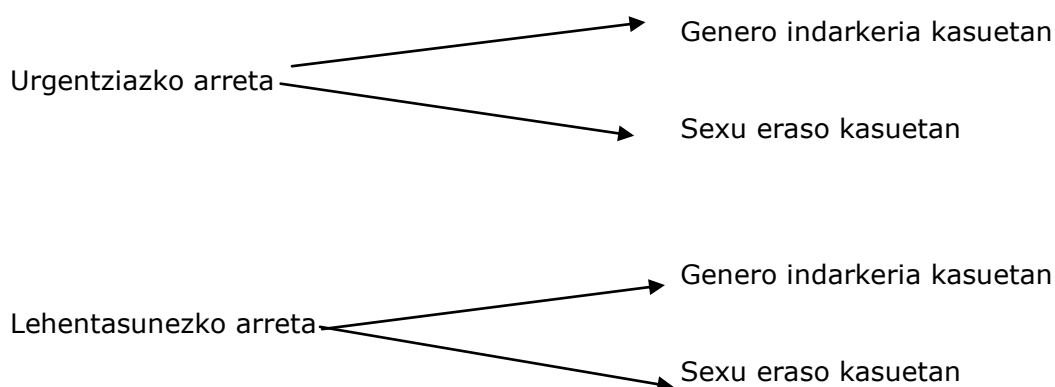
- 4. BESTE BATZUK:** Bilgune Feminista eta Tolosako beste emakume taldeak

Tolosako Detekzio puntuen artean hurrengo organismo edo zerbitzu daude:

- 1. LANBIDE enplegu zerbitzua:** 2008.urteko Lanbideko protokoloa kontuan hartuz, zerbitzu honetara hurbiltzen diren eta genero indarkeria bizi izan duten edo indarkeria mota hau bizi dutela antzematen zaien emakumeak, segituan Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara bideratuko dira, beti ere emakumeak adostasuna sinatuta ematen badu.
- 2. HEZKUNTZA ZENTROAK:** Hezkuntza zentroek genero indarkeri edo sexu eraso baten aurrean zuzeneko arreta ematen ez badute ere, detekzio puntu garrantzitsu bat badira, beraz baita baliabide espezializatu batetara bideratzen dituzte gertatutako egoerak.
- 3. Tolosaldea Garatzen- Inmigrazio Saila:** Tolosako emakume etorkinen artean detekzio puntu bat da, emakume askok zerbitzu honetara baitoaz informazio aske.
- 4. Hiritarretarako zuzeneko arreta** egiten duten Udal sailek genero indarkeria eta sexu erasoei arreta eskeintzen dieten udal zerbitzuei buruzko informazioa emango dute.

III. ESKU HARTZEAREN EZAUGARRIAK ETA ZERBITZU BAKOITZEKO ERANTZUKIZUNA

Genero indarkeriaren kasuak desberdinak izaten dira. Hori dela eta, esku hartzeko, bi irizpide erabiliko ditugu, emakumeak edo zerbitzuetako langileak antzemandako arrisku mailaren arabera:



III.1. Urgentziatzko arreta genero indarkeria kasuetan

Urgentziatzko egoeretan, berehalako erabakia hartu behar da, eta *egin beharrekoak ahal denik azkarren* egin behar dira, emakumeak berak aitortu duelako arriskuan dagoela edo honako kasuetan:

- a. Ageriko lesioak baditu (emakumeak onartu ala ez lesioak bikotekideak edo bikotekide izandakoak eragindakoak direnik) baina ez dute bere bizitza edota bere segurtasuna fisiko edota emozionala berehalako arriskuan jartzen.
- b. Salaketa jarri badu edo jarri nahi badu.
- c. Emakumeak etxetik berehala ateratzea erabaki badu.
- d. Bikote harremana bukatzeko nahia badu, eta baloratzen bada erabakiak arriskuan jar dezakeela emakumearen bizitza.

e. Nahiz eta emakumeak onartu ez jasan dezakeen arriskua, zerbitzuko langileak arrisku adierazleak/sintomak nabaritu baditu, emakumeari esango dio zer gerta dakioken etxera itzuliz gero edo oso denbora laburrean.

Kasu horretan, kontuan izan behar dugu emakumeak urgentziatzko babes neurriak baztertu egin ditzakeela (abegi etxea, salaketa), batetik, ez datorrelako bat arrisku balorazioarekin, eta, bestetik, uste duelako egoerari aurre egin ahal diola. Beraz, zerbitzuko langileak emakumearen segurtasuna bermatzen saiatuko dira, eta honela jokatuko du:

- Emakumeari babesteko neurriak eta segurtasun plana eskainiko dizkio.
- Ofiziozko parte idatziko du.
- Kasuaren jarraipena egingo du.

- Bestalde, arriskuen balorazioak ez du emakumearen segurtasuna guztiz bermatzen. Hala eta guztiz ere, zerbitzuetako langileen esperientzia ezinbestekoa da jasotako informazioa kudeatzeko eta emakumeari hartutako erabakien ondorioak zeintzuk izan daitezkeen azaltzeko.

Urgentziatzko egoeretan honako zerbitzuak arduradunak dira:

Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzua (GLFZ)

- Egunero 24 ordu eta urteko 365 egunetan dago martxan. Genero indarkeria eta sexu erasoen aurrean larrialdiko eta larrialdiko egoeretan parte hartzen du, eta edozein pertsonagatik aktiba daiteke. Zerbitzu honen ekintza guztiak Etxeko tratu txarrak eta sexu indarkeria jasaten dituzten emakumeei harrera hobea egiteko erakundearen arteko II. Akordioan oinarrituko da. Arreta telefoniko edo pertsonala zerbitzuaren ordutegian barne (943 224 411 edo 112).
- GLFZ Emakumea aurkitzen den tokira joango da. Bertan emakumearen eustearen hasierako beharrez arduratuko da, eta baita emakumearen mendean pertsona gehiago baldin badaude.
- GLFZk Larrialdietako Abegi Zentroa dauka. Behar izanez gero bertara bai emakumea, bai emakumearen menpe dauden pertsoneri eramateko aukera dago.

- Kasuaren koordinazio eta jarraipen lana egiteko beharrezkoak diren zerbitzuekin harremanetan egongo da (Ertzaintza, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak).

Donostia Ospitaleko Larrialdietarako zerbitzua

- Egunero 24 ordu eta urteko 365 egunetan dago martxan.
- Sexu erasoei dagokionez Infekzioko, Ginekologia eta Larrialdietarako Zerbitzuekin eta Donostiako Auzitegiko Medikuntzarekin Akordio bat sinatuta dago. Bertan eraso mota honen aurrean ekiteko modua adosten da (tratamendu mota, lagina, egindako analisiak...).
- Arreta fisiko edota emozionalaren beharrek datozen emakumez Larrialdi orokorretan arduratzen dira. Larrialdi ginekologikoetan sexu erasoez arduratzen dira. Kasu hauetan, zalantzaren bat badago (beste lesio mota bat egon delako baita) lehenengoz Larrialdi Orokorretan artatuko da emakumea eta gero Larrialdi ginekologikoetara joango da.

Tolosako Osasun Zentroa Arreta 24 ordu

- Egunero 24 ordu eta urteko 365 egunetan dago martxan.

Tolosako Asuncion Klinika

- Egunero 24 ordu eta urteko 365 egunetan Larrialdietarako Zerbitzua.

Ertzaintza

Ertzaintzak, bere eginkizunen artean, genero indarkeria eta etxeko indarkeria kasuetarako arreta eta esku hartze espezializatua du.

Izan ere, honako zerbitzuak ditu:

- Urgentziazko esku hartzea:
 - * Gertaeraren neutralizazioa
 - * Informazioa
 - * Laguntza
- Babes aginduen eskariak tramitatzea

- Salaketak jasotzeko arreta zerbitzua 24 ordu:
 - * Itzulpen zerbitzua
 - * Ez partekatutako aretoa
 - * Segurtasun giro pribatu eta intimoa
- Arreta zerbitzu pertsonalizatua:
 - * Aldiko jarraipena
 - * Laguntza-zerbitzuei biderapena
- Telefono mugikorra (Bortxa) larrialdi deietarako. Harremana:
 - * 112-S.O.S. Deiak
 - * Ertzain-etxea (GI/EI-an aditua, txandaren arduraduna)
 - * Arreta telefonikoko Zerbitzua 24 ordu (laguntza eta euste emozionala)
- Babes-neurri polizialak:
 - * Autobabesteko neurrien inguruko heziketa
 - * Lekualdaketa
 - * Prebentzio jarduerak
 - * Kontrazainketa
 - * Zainketa iraunkorra
 - * **Gestión de medidas policiales de protección**
- Neurri judizialak:
 - * Neurri telematikoa (pultsera)

- Zerbitzu horiek esku hartu eta urgentziazko egoera pasatu ondoren, bestelako esku hartzeak jar daitezke martxan: epaiketa, epe ertainerako edo luzerako bizitokia, zerbitzu espezializatuak edo laguntza ekonomikoak eskatzea... *Esku hartze prozesuak* jarraitu egingo du aipatutako zerbitzuak martxan dauden bitartean.

- Prozeduretan, urgentziazko eta lehentasunezko esku hartzeak egon daitezke, eta zerbitzu bakoitzaren jarduerarako protokoloetan oinarrituko dira.

- Kasu guztietan, zerbitzuko langileak esango dio emakumeari legez derrigortuta dagoela dagokion autoritateari gertatutakoaren berri ematera.

- Emakumeari idatzizko baimena⁴ eskatuko zaio, Datuak Babesteari buruzko araudian oinarrituz. Bertan, lehenengo arreta egiten duen zerbitzuari emakumearen informazioa beste zerbitzuei bideratu eta partekatzeko baimentzen zaio, beti ere arreta hobetzeko asmoz.

- Emakumeak baimena ematen badu, zerbitzuak, beste zerbitzuekin harremanetan jarri, informazioa jaso eta esku hartzea koordinatuko du.
- El servicio que la atiende en primera instancia dará seguimiento al caso, aunque en el desarrollo de la intervención pueda seguir recomendando la intervención de otras entidades para el acceso a otros apoyos y para ampliar la red de recursos que ayuden a la mujer a salir de su situación.
- Emakumeak ez badu baimenik ematen, zerbitzuak arreta ematen jarraituko du, nahiz eta berriro ere aholkatuko dion emakumeari komeni dela beste zerbitzuen laguntza ere izatea, baliabide gehiago eskuratu eta emakumeari bizi duen egoeratik ateratzen laguntzeko.

III.2. Lehentasunezko arreta genero indarkeria kasuetan

Lehentasunezko egoeretan, ez da *berehalako erabakirik hartu behar*, emakumeak ez duelako salaketarik jarri nahi, ez duelako nahi salaketa lehentasunezko neurria izatea eta bere denbora behar du erabakia hartzeko (esaterako erasotzailearengandik banandu), eraso ez delako egin berria baizik eta istorioaren parte eta horregatik zerbitzu berezien etengabeko laguntza izan baino lehen bere estrategiak birpasatu behar ditu, edo beste egoera bategatik.

- Lehentasunezko egoeretan honako zerbitzuak arduradunak dira:

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak

- Tolosan, indarkeria kasuen arduraduna Gizarte laguntzaile bat da, honako ordutegiarekin: Astelehenetik ostiralera 8.00etatik 15.00etara urteko egun guztietan (publikoari arreta 8.00etatik 13.00etara ostegunak izan ezik)

⁴ Ikusi eranskina 3

- Ordutegi honetaz kanpo, zerbitzu honen beharra badago Foru Aldundiko Larrialdietarako Gizarte Zerbitzua dago, larrialdi harrerako zentro integralarekin, egunero 24 ordu.
- Lehengo esku hartzea Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzuko Gizarte Zerbitzuek egiten badute, berehala Gizarte Zerbitzuekin jarriko da harremanetan, hauek jardunean berriro daudenean laguntza ematen jarrai dezaten.

Tolosako Osasun Zentroa 24 orduko arreta

- Emakumeak dauzkan zauriengatik esku hartze espezializatua behar badu anbulantzia batera deitu eta erreferentzia ospitalera bideratuko da (gaur egun Asuncion Klinika)

Ertzaintza:

- Esku-hartzeari dagokionez zerbitzu honen erantzukizuna urgentziazkoa bezala izango da.
- Gertaeren arabera, laguntza Osasun Zentrora, Epaitegira, etxebizitzara edo harrera baliabidera.

Udaltzaingoa

- Eguneko 24 orduetan berehalako arreta dago, emakumez eta gizonez osatua, eta indarkeria matxistaren inguruan Arkaute-ko Akademian heziketa daukate.
- Babes-agindu bat dagonean, eta Ertzaintzak eskatzen badu, elkarrekin koordinatuz emakumeentzako zainketa eta babes zereginetan Udaltzaingoak lagunduko du.

Tolosako Guardiako Epaitegia

- Tolosako Guardiako Epaitegian batzuetan salaketarik tartean sartu ez duten emakumeak artatzeko aukera daukate, tratu txarrak jaso badituzte informazioa eskaintzen. Dena den ohikoa da informazio mota hau Biktimei Laguntzeko Zerbitzutik (SAV) ematea, emakumeari prozesuaren eta bere ondorioen gaineko informazioa hain zuzen. Emakumeak informazio hau jaso ez duen kasuan magistratuak, auzitegiaren arduraduna dena, funtzio hau egiten du.

Biktimei Laguntzeko Zerbitzua (SAV)

- Asistentzia eta laguntzarako telefonoa 900 100 928- 943 000 768
- Zitaz aurreko arreta, ordutegi honetan: 9.00etatik 14.00etara.
- Gaur egun, birkokapen funtzionaleko prozesuan dago, beraz, Emakunderen menpe dago Eusko Jaurlaritzan, eta Donostian Epaitegi egoitza dauka.
- Helburua indarkeria bizi duten emakumeentzako laguntza juridiko, psikologiko eta asistentzuala uztea da, beti ere polizia eta epailearen prozeduretako eremuan.

SATEVI

- Konpetentzia autonomikoko baliabide bat da. Bere bitartez, Tolosako emakumeek harrera-zerbitzuetarako sarbidea, informazioa eta biderapena daukate, honako telefonoekin: 900 840 111 edo 016, eta Genero-indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzapean dago.
- Gaur egun, birkokapen funtzionaleko prozesuan dago, beraz, Emakunderen menpe dago. Indarkeria jasaten duten emakume guztien eskaerak zentralita honetan jasotzen dira. Urteko 365 egunetan, egunean 24 orduz, arreta ematen duen telefono-zerbitzu publikoa da. Erabiltzailearen konfidentziasuna bermatzeaz gain, 53 hizkuntzatan eskaintzen da.

Kasu horietan, esku hartze prozesuan *urgentziatzko esku hartzeak* beharko dituzten egoerak egon daitezke.

III.3. Urgentziatzko arreta gertatu berri diren sexu eraso kasuetan

Sexu eraso gertatu berria denean, urgentziak ezaugarri bi ditu

- Emakumeari arreta egoera larrian ematea.
- Eraso izan eta 72 orduren barruan, erasotzailea identifikatu ahal izateko auzitegirako frogak jasotzea. 72 orduko epea era malguan ulertu behar da.

- Emakumeak zerbitzuren batera jo badu erasoak izan eta 72 ordu pasatuta, arreta zerbitzu bakoitzaren protokoloen arabera izango da.

- Nolanahi ere, zerbitzuko langileak azpimarratuko dio oso garrantzitsua dela profesional guztiak koordinatuta egotea, emakumeari laguntzarik handiena eta eraginkorra emateko.

- Informazioa bideratu eta partekatzeko, emakumeari idatzizko baimena eskatuko zaio, betiere, arreta hobetzeko asmoz.

- Emakumeak baimena ematen badu, zerbitzuak, beste zerbitzuekin harremanetan jarri, informazioa jaso eta esku hartzea koordinatuko du.
- Emakumeak ez badu baimenik ematen, zerbitzuak arreta ematen jarraituko du, nahiz eta berriro ere aholkatuko dion emakumeari komeni dela beste zerbitzuen laguntza ere izatea, baliabide gehiago eskuratu eta emakumeari bizi duen egoeratik ateratzen laguntzeko.
- Hasierako protokoloa gizarte zerbitzuetatik bada, egoera eta larritasun mailaren arabera Ertzaintza informatuko da.
- Si la atención inicial se presta desde los servicios sociales, dependiendo de las circunstancias y la gravedad del caso se informará a la Ertzaintza.
- Hurrengo organismoak gertatu berri diren sexu-erasoak arduratu daitezke: Foru aldundiko larrialdietarako gizarte zerbitzuak, Donostia Ospitaleko larrialdietarako zerbitzua, Ertzaintza.

- Kasu guztietan, zerbitzuko langileak esango dio emakumeari legez derrigortuta dagoela Fiskaltzari, Auzitegi Eskudunari, Instrukzioko epaileari edo hurbilen dagoen polizia gertatutakoaren berri ematera eta dagozkion esku-hartzeak abian jartzeko, Prozesura Kriminaleko Legeak 259 eta 262 artikuluetan dioen bezala.

III.4. Arreta gertatu berri ez diren sexu erasoetan

Lagin fisikoak eskuratzeko epeak gainditu dituzten sexu erasoak eta bestelako tratamenduan detektatu izan direnak (ezkututako oroimen traumatikoa aktibatuta delako

edota emakumeak gertatutakoa kontatzea erabaki duelako), dagokion zerbitzuak artatuko ditu, eta beharrezkoa bada eta emakumeak baimena ematen du, gainerako zerbitzuetara bideratuko zaio.

- Gertatu berri ez diren sexu erasoak erakunde hauetan artatuko dira: Tolosako Osasun Zentroa, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak, Tolosako Osasun Mentaleko Zentroan.

III.5. Informazio eta koordinazio eskariak esku hartze prozesuan.

- Tolosan izandako genero indarkeria eta sexu eraso kasuetan, arreta ematen duten Gizarte Langileak, Ertzaintza eta Tolosako Udaltzaingoa koordinatu egingo dira beraien arteko informazio eskariei erantzuna emateko (normalean, fax bidez). Ertzaintzaren kasuan, komunikazioa eta informazio trukaketa telefono bidez edo bertaratuta egingo da.

- Era berean, Gizarte Langileek edota hezitzaileek dagozkien txostenak idatziko dituzte, Ertzaintzak edo bestelako instantzia ofizialek hala eskatuz gero. Izandako esku hartzearen datuak zehaztuko dituzte eta beraien ardura izango da fax bidez instantziei bidaltzea.

III.6. Esku hartze prozesuaren amaiera

Arazoaren ezaugarriak kontuan izanda, batzuetan, esku hartzeak urgentziatzko egoerei eta lehentasunezko erantzungo die, biktimak etengabeko laguntza eskatzen badu, edo zerbitzuak utzi nahi baditu. Hori dela eta, esku hartze prozesu ugari daude, zehatzak zein epe luzekoak.

Esku hartze bakoitzean, emakumeari beretzako eta bere mende daudenentzako baliabideei buruzko informazioa emango zaio. Informazioa idatziz emango da eta erregistratu egingo da emakumeak jaso duela, kasuaren jarraipen hobea izateko.

Nolanahi ere, kasuaren jarraipena Gizarte Zerbitzuen ardura da. Jarraipena bertan behera gera daiteke emakumeak horrela eskatuz gero, hitzez edo isilbidez: indarkeriaren zikloa apurtu duelako, bikote harremana bukatu badu, laguntzarako beste sare bat badu, bizilekua aldatu badu, edo bestelako gertaeraren bat dela eta, ez badu nahi Gizarte Zerbitzuen esku hartzerik.

IV. ESKU HARTZEKO PROZEDURAK

Jarraian datozen prozedurak "sarbideak" dira, hau da, laguntzarako sistema publikoan tratatu txarrak jasandako emakumeek **lehen harremana** duten zerbitzuak azpimarratu dira, ondoren, gainerako zerbitzuak erabiltzeko, egoeraren balorazioaren arabera eta eskatutakoa eta eskura dituen baliabideak egokituz.

Horrezaz gain, emakume bakoitza desberdina da eta kasu bakoitzak esku hartze desberdina behar du; hala, erakundeetako profesionalek udal, foru, autonomia eta estatuko baliabideak ezagutu behar dituzte, beharrezko informazio eman eta bideratze egokia egiteko.

IV. 1. Arreta prozedura genero indarkeriaren urgentziatzko kasuetan

Esku hartzeak azaltzeko ordenak helburu funtzionala du, berez, errealitatean, esku hartzeak, seguruenez, momentu berean ematen direlako, desberdinak izan arren.

IV.1.1. Lehen esku hartzea

Lehen esku hartzea telefono bidezkoa (hori bada lehen harremanerako erabilitako bidea) edo presentziala izan daiteke. Lehen eskaria jaso duten zerbitzukoek baieztatuko dute urgentziatzko esku hartzea behar duen genero indarkeria egoera dela.

- Osasun zentroan

- Emakumea Osasun Zentrora joanez gero, eta esku hartze espezializatua behar badu lesioen arabera, anbulantziari deitu eta dagokion ospitalera bideratuko zaio, osasun laguntza emateko. Horretarako, Osakidetzako arreta Protokoloak ezartzen duen jarduera terapeutikoen plana jarriko dute martxan.

- Gizarte Zerbitzuetan

- Emakumea gela aiposerera eramango da, intimitatea bermatu eta kontatu beharrekoa etenik gabe eta arreta guztiarekin entzuteko. Emakumea lasaitzen denean, Gizarte langileak emakumearen datuak jasoko ditu, ez bada Gizarte Zerbitzuetako erabiltzaile izan.

- Emakumearen babesak lehentasuna izango du. Horretarako, eta beharrezkoa bada, Gizarte langileak egoeraren larritasunari eta berriro eraso izateko arriskuari buruzko informazioa eskatuko die Udaltzaingoari edo Ertzaintzari.

- Emakumearen edo bere mende daudenen osotasun fisikoa edo emozionala edo segurtasuna arriskuan badago, Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzuaren esku hartzea eskatuko da.

- Gizarte Zerbitzuen ordutegi kanpoko esku hartzea Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzuek gauzatuko dute. Izan ere, 24 orduko urgentziazko abegirako zentro integrala dute.

- Ertzaintzan

Emakumea Oriako Ertzain Etxera joanez gero, eta lesioak baditu, dagokion zerbitzu medikora lagunduko zaio (Tolosako Osasun Zentrora edota dagokion Ospitalera), eta Ertzaintzaren barneko protokoloa martxan jarriko da,

- Emakumeari arreta eman ondoren, atestatua bete eta espedientea irekiko da. Emakumearen arrisku egoera ere baloratu egingo da.

- Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzuetan

- Kasua Gizarte Zerbitzuen ordutegitik kanpo ematen bada, lehen esku hartzea Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzuak gauzatuko du.

- GLFZk esku hartzearen berri emango die Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei; dena dela, larrialdiko zerbitzuak harremanak izango ditu gainerako entitateekin (Ertzaintza, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuekin), kasuaren arreta eta jarraipena koordinatzeko.

IV.1.2. Akonpainamendua esku hartze prozesuan

Urgentziazko fasean, zerbitzuetako ibilbidea denbora gutxikoa izaten da. Hori dela eta, kasu askotan, emakumeak akonpainamendua behar du, segurtasuna bermatzeko eta behar duen laguntza emateko. GLFZra deitu daiteke emakumeari eta bere mende dituen pertsonei laguntza, laguntza emozionala eta orientazioa eskaintzeko Gizarte Zerbitzuek, Ertzaintzak edo larrialdietako zerbitzuak akonpainamendua eskaini eta gauzatuko dute, emakumeak hala onartuz gero.

Biktimen segurtasuna bermatzeko, akonpainamendua egin behar duten ertzainek (osasun zerbitzuetara, Epaitegira edota larrialdiko abegira) identifikatu ez dieten uniforme barik edo uniformearekin eta bide batez polizia presentzia nabarmeduz, balioetsiko dute.

Emakumeen bigarren biktimizazioa saiesteko, akonpainamenduan jende gehiegi ez egotea ahaleginduko da.

Osasun laguntzarako akonpainamendua

- Emakumeak Gizarte Zerbitzuetara jotzen badu eta lesioak baditu edo, nahiz eta ez ikusi, zauriak dituela uste bada, dagokion osasun zerbitzura lagunduko zaio (Tolosako Osasun Zentrora edo Donostiako Ospitalera). Dena dela, Gizarte langileek ezin badiote lagundu, Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzura bideratuko da, akonpainamendua egin dezaten. Egoera eta larritasun mailaren arabera Ertzaintza informatuko da.

- Emakumearen segurtasunerako edo osotasun fisikorako arriskua badago, Ertzaintza bertaratzea eskatu da. Kasu horietan, Ertzaintzak alde zuzenetik ospitalera deituko du emakumea hara daramatela jakinarazi eta ospitalean arreta eskaintzeko prestaketak egiten has daitezten. Ospitaleak egingo ditu auzitegiko medikua bertaratzeko gestioak, emakumeari azterketa medikoa egin eta laginak hartzeko.

IV.1.3. Larrialdiko abegia

Kontuan izanda emakumearen arriskua, iritzia, egoera fisikoa eta emozionala, seme-alabarik edo bestelako mendekorik dituen, Gizarte Larrialdietako Foru abegi baliabidera bideratzea baloratuko da.

- Gizarte Zerbitzuetako ordutegitik kanpo bada, Udaltzaingoak edo Ertzaintzak bideratuko du emakumea eta bere mende daudenak Gizarte Larrialdietako foru abegi baliabidera. Izan ere, foru zerbitzukoak Tolosako Udaltzaingora hurbilduko dira emakumea jaso eta baliabidera eramateko.

- Emakumeak mendekotasun handiko norbait badu bere ardurapean eta ezin bada etxetik mugitu, artatuko duen Gizarte Zerbitzuak arreta egokia jasoko duela bermatuko du (etxeko laguntza puntualaren bitartez), emakumeak egin beharreko tramiteak egin ditzan: salaketa jarri edota bere egoera fisikoari eta emozionalari arreta eman.

IV.1.4. Adingabeen arreta.

- Urgentziazko esku hartzearen lehentasunetariko bat adingabeen arreta da, egonez gero. Izan ere, emakumeek beraien prozesuan aurrera egiteko segurtasun elementua seme-alabak arriskuan ez egotea bermatzea dela. Horretarako, pertsona egokiekin egon behar dute, beharrezko babesak izan dezaten tratatu txarrak eragin dituen aita edo amaren bikotekidea dela eta.

- Emakumeak seme-alabak ezin baditu zaindu, tramiteak egin behar dituelako, laguntza medikoa edo ospitaleratzea behar duelako, berehala, adingabeak emakumeak izendatutako pertsonaren tutoretzapean egongo dira, eta bestela, foru gizarte zerbitzuen zaintzapean egongo dira aldi baterako.

- Emakumea abegi zentrora bideratzen bada, adingabeak GLFZren ardurapean eta zaintzapean egongo dira behin-behinekoz, amak dagozkion tramiteak egin edota behar duen osasun arreta jaso bitartean.

- Urgentziazko esku hartzearen helburua amaren eta adingabeen segurtasuna bermatzea da. Urgentzia pasatuz gero, Gipuzkoako Foru Aldundiari eskatu ahal izango zaio aitaren zaintza etetea, behin-behinekoz edo prebentzioz.

Adingabeen interesen aldeko printzipioaren arabera, seme-alabak beti dira genero indarkeriaren zuzeneko biktimak. Ez da beharrezkoa kolpeak edo irainak jasotzea indarkeriak kalteak eragiteko; aitzak amari eragindako indarkeria bizitzeak umeen garapen psikoafektiboan kalteak dakartza eta arriskuan jartzen du umearen osasun fisikoa eta mentala.

- Gainera, bigarren biktimizazioa ekiditeko, amaren eta seme-alaben arteko gutxieneko hurbiltasun geografikoa bermatuko da esku hartze prozesuaren urgentziazko fasean.

IV.1.5. Informazioa, laguntza eta bideratzea

- Genero indarkeria kasuetan esku hartzen duten zerbitzuek emakumeari informazioa emango diote ahoz eta idatziz (neurri eta eduki diskretuko esku-orriaren bidez, eta edukina protokoloaren Koordinaziorako mahaian adostuko da). Informazioa baliabide hauexei buruzkoa izango da: laguntza emateko udal, foru, autonomia eta estatuko baliabideak. Argitu behar zaio bakoitza zer den, zenbat saio dituzten, zein baldintza bete behar den, etab. Helburua itxaropena faltsurik ez sortzea da, baliabideak mugatuak baitira.

Emakumeari eman beharreko informazioaz gain, oso garrantzitsua da udalerriko Gizarte Zerbitzuetara bideratzea.

Jarraian aipatuko diren zerbitzuak erabiltzeko ez da salaketarik jarri behar:

Zerbitzu autonomikoak

- Laguntza juridikoa. Eusko Jaurlaritzako Herri Administrazioa eta Justizia Saila. Salaketa jarri edo babes agindua eskatu aurreko laguntza eskaintzen du. Eskaria Ertzaintzak, Epaitegiak edo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek egin dezakete
- Osasun Zentroak. Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailak. Aldez aurretik familiako sendagileari edo ordezkoiari abisatzen zaio.
- LANBIDE. Enplegu eta Gizarte Politikak Saila. Koordinazioa erreferentziazko langilearekin, emakumea formazio, gizarteratze eta enplegu programetan sartzeko eta Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta kudeatzeko, beharrezkoa bada.

Foru Zerbitzuak

- Arreta soziojuridikoa: salaketa jarri aurreko laguntza juridikoa genero indarkeria, etxeko indarkeria edota sexu eraso kasuetan. Zerbitzua eskatzeko (ordubeteko saioa herriko edo hurbileko profesionalarekin) Gizarte langileak zuzeneko

koordinazioa izango du zerbitzuko profesionalarekin, Gipuzkoako abokatuen elkarteak dagokion profesionala izendatu ondoren.

- Arreta psikosoziala: Tratu txarrak edota sexu askatasunaren aurkako delituak bizi izan dituztenak artatzen dituzte. Saioak profesionalaren bulegoan izaten dira, eta emakumeak aukeratzen du non, herrian bertan edo herritik kanpo.
- Gizarte Larrialdietako Koordinazio Zerbitzua: emakumeari laguntza emozionala ematen dio. Horrezaz gain, laguntza soziojuridikoari eta psikosozialari buruzko informazioa ematen dio.

- Era berean, dagokion emakumearen idatzizko baimena izan ondoren, hasiera batean artatu duen profesionalak genero indarkeria kasuetarako gainerako zerbitzuekin koordinatuko da beharrezkoa bada, egoeraren berri emateko eta arreta koordinatzeko, zerbitzu guztiek informazioa izan eta emakumeari arreta hobea eta egokia emateko.

IV.1.6. Esku hartze prozesuaren jarraipena eta bukaera

- Gizarte Zerbitzuetatik

- Esku hartzearen erreferentziazko arduraduna Gizarte langilea da. Izan ere, baliabideak eta profesionalak aktibatu ditzake momentu zehatzetan, betiere emakumearekin koordinazioa eta jarraipena mantenduz, bere errekupeazioari lotutako beharren arabera. Beraz, gizarte langilearen ardura da esku hartzea bukatutzat ematea, aldeztatik, emakumeak laguntza eskaera eteten ez badu, indarkeriaren zikloa eten duelako, bikote harremana bukatu duelako, etxetik aldatu delako edo bestelako arrazoiren bat medio.

- Emakumea ez bada txandaren batera joaten, esku hartzea ez da bukatutzat emango. Hala, gizarte langileak baieztatu egin beharko ditu aipatutako irizpideak, eta, ondorioz, momentu horretan, emakumeak ez duela behar edo nahi laguntzarik.

- Ertzaintzatik

- Ertzaintzaren jarraipena arriskuaren balorazioaren arabera izango da eta erasotzailearen jokaerari eta urrutze neurriei egokituko zaie. Emakumea babesteko eta erasotzaileari jarraipena egiteko, Ertzaintza Udaltzaingoarekin koordinatuko da.

IV.2. Arreta prozedurak sexu erasoen urgentziatzko kasuetan

IV.2.1. Lehen esku hartzea

- Sexu erasoak gertatu berria bada eta emakumea Gizarte Zerbitzuetara, Ertzain Etxera edo Udaltzaingora joanez gero, dagozkion jarduera protokoloak aktibatuko dira. Kasuaren berri emango zaio SOS Deiak-i, egin beharrekoak egin ditzaten (anbulantzia bidali, polizia bertaratzea eskatu, GLFZri abisatu...) Emakumeari Donostiako Ospitalera joateko akonpainamendua bermatuko zaio.

Beharrezkoa bada, emakumeari ez garbitzeko eta arroparik ez aldatzeko esango zaio, eta aho bidezko erasorik gertatu bada, ez jan eta ez edateko ere adieraziko zaio, egon daitezkeen aztarnak ez desagertzeko eta balizko prozesu judizialean erabiltzeko.

- Emakumea Tolosako Osasun Zentrora joaten bada, larritasun handiko egoerarik eta bizitza arriskurik ez badago, erreferentziatzko ospitalera eramango da, eta han Osakidetza Protokoloa⁵ aktibatuko da. Ospitaleak egin beharreko guztiak egingo ditu epaitegiko sendagilea bertaratu, errekonozimendu medikoa egin eta laginak hartzeko.

- Emakumeari esango zaio Lesioen Partearen kopia eskatzeko, salaketa jartzeko orduan aurkezteko.

- Azpimarratuko zaio epaiketa aurreko laguntza juridikoa izateko aukera duela, ez delako soilik genero indarkeria kasuetarako.

- Emakumea adingabea bada, familiari edo arduradun legalei eta Gipuzkoako Foru Aldundiko Adingabeen Zerbitzuari abisatuko zaie, eta ordutegitik kanpo, GLFZri, emakumeari laguntza emozionala eman eta laguntza soziojurikoari eta psikosozialari buruz informatzeko.

- Emakumeari ez zaio aitorpenik hartuko osasun arloko langileek azterketa egin eta bere behar pertsonalak ase arte.

⁵ Erakundeen arteko Jarduera Protokoloa Sexu Erasoetan, Osakidetza, Epaitegia, Fiskaltza eta Poliziak koordinatzen dituena.

- Emakumea Asuncion Klinikara joaten bada, Donostiako Ospitalera bideratuko da Osakidetzako anbulantzian. Ondoren, klinikakoek, lesioen eta beraien irizpide medikoaren arabera, kasuaren jarraipena egingo dute.

IV.2.2. Esku hartze prozesuaren jarraipena eta bukaera.

- Kasu guztietan, eta emakumea informazioa jasotzeko bezala dagoenean, arreta ematen dagoenak profesionalen arteko koordinazioa azpimarratu behar du. Hori dela eta, emakumeari idatzizko baimena eskatuko zaio gainerako erakundeei bere egoeraren eta izandako esku hartzeen berri emateko.

- Emakumeak koordinazio hori martxan jartzeko baimena ematen ez badu, egoera eta larritasun mailaren arabera Ertzaintza informatuko da.

- Osasun arloko langileek edo poliziek aholkatuko diote emakumeari Gizarte Zerbitzuetara joatea, bertako erabiltzailea ez bada. Emakumeak baietza ematen badu, baimena idatziz jarriko da eta Gizarte Zerbitzuei bidaliko zaie, emakumeari ahal denik azkarren deitzeko.

- Gainera, emakumea artatu duten profesionalek esango diote Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzukoek gertatutakoa familiakoei edo berak nahi dutenei komunikatzen lagundu diezaioketela.

IV.3. Arreta prozedurak sexu erasoak gertatu berriak ez direnean.

- Sexu eraso gertatu eta 72 ordu baino gehiago pasatu badira, gertatu berria ez dela ulertuko da. Dena dela, denbora tarteak ez da zehatz-mehatz hartu behar, batez ere froga fisikoak lortzeko orduan.

Horrelako kasuetan, prozedurak aurreko atalekoen antzekoak dira, froga fisikoak hartzea izan ezik.

- Gertatu berri ez diren sexu eraso izango dira baita ere, emakumeari aurretik gertatutakoak, haurtzaroan, nerabezaroan edo harrezkero, nahiz eta posible izan ez froga fisikorik izatea edo esku hartze medikorik egitea.

Kasu horietan, emakumeari laguntza psikologikorako zerbitzua eskainiko zaio

- Bestelako esku hartzeren batean emakumeak zerbait kontatu eta sexu eraso edo erasoak izan daitezkeela sumatzen bada, baina berak ez badu nahi onartu, egoera nabaritu duen profesionalak sexu eraso kasuetarako udal eta foru baliabideei buruzko informazioa eskainiko dio.

V. ERAKUNDEEN ARTEKO KOORDINAZIOA

Erakunde sinatzaileen arteko koordinazioa hobetzeko eta Protokoloaren edukien jarraipena eta ebaluazioa egiteko, Osoko Bilkurak Alkatea izendatuko du protokoloaren arduradun politiko, eta bere ardura izango da protokoloa betetzea eta horretarako behar diren neurriak ezartzea.

Era berean, protokoloaren bi jarraipen batzorde eratzea adostu da: Koordinaziorako Batzordea eta Koordinaziorako Mahai Teknikoa.

COORDINAZIORAKO BATZORDEA

- Bertako partaide dira Gizarte langile arduraduna eta Berdintasun teknikaria.
- Koordinaziorako Protokoloaren jarraipena bermatuko du.

COORDINAZIORAKO MAHAI TEKNIKOA

- Parte hartuko dute: arreta ematen duten teknikariek, mugimendu feministak eta indarkeria bizi duten emakumeek.
- Protokoloaren funtzionamendua ebaluatu, zabaldu, hobekuntzak sartu eta arretaren profila zehaztuko du.

VI.1. KOORDINAZIORAKO BATZORDEA

V.1.1. Eginkizunak:

1. Emakumeen eskariei egokitutako arreta egotea bermatzea, udal zein foru baliabideen bitartez.
2. Udalak adierazpen publikoetatik eratorritako erabakiak hartzeko orduan, politikariei informatzea: adierazpenak, indarkeriaren aurkako deialdiak edo elkarteratzeak edota antzeko ekintzak.
3. Udal baliabideak sustatzea edota egokitzea, emakume erabiltzaileen benetako beharrei ahal denik ongien erantzuteko.

4. Urtean behin, udal ordezkari politikoei izandako esku hartzeen datu orokorrak aurkeztea.
5. Emakumearen erabakiarekin bat ez datorren esku hartzea gauzatu behar denean, politikariak informatzea, adingabeak arriskuan daudelako edo, bestelako arrazoiengatik, ofiziozko salaketa egitea baloratzen delako.
6. Erakundeen arteko koordinazioa bermatzea.
7. Protokoloan agertzen ez diren aspektuak argitzea, erantzunak berehalakoa izan behar duenean.
8. Koordinaziorako Mahai Teknikoaren ohiko batzarren deialdiak egitea (bi aste aurretik). Era berean, ez ohiko batzarren deialdiak ere egingo ditu. Batzordearen ardura izango da gai-zerrendak eta aktak prestatzea.
9. Koordinaziorako Mahaiaren batzarrak dinamizatzea. Hala, aldeztu aurretik gaiei buruzko beharrezko materialak eta informazioa prestatuko ditu.
10. Protokoloa martxan jartzeari lotutako gertaerei erantzuna ematea, ez denean beharrezkotzat jotzen Koordinaziorako Mahai Teknikoa biltzea.
11. Beharrezkoa bada, batzordeak kanpoko aholkularitza izan dezake bere eginkizunak betetzeko.

V.2. PROTOKOLOAREN KOORDINAZIORAKO MAHAI TEKNIKOAK

V.2.1. Partaideak:

1. Berdintasun teknikaria
2. Udal Gizarte Zerbitzuetako ordezkaria
3. Udaltzaingoaren ordezkaria
4. Oriako Ertzain Etxeko genero indarkeria eta sexu eraso kasuen arretarako arduraduna.
5. Tolosako Osasun Zentroko ordezkaria
6. Asuncion Klinikako ordezkaria
7. Inmigrazio teknikaria
8. Tolosako emakume elkarteetako eta talde feministetako ordezkaria.
9. Indarkeria bizi duten emakumeak

Zerbitzu espezializatuak profesionalak: Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzuko ordezkariak, laguntza juridikoak, laguntza psikologikoak edo hezkuntza zentroetako ordezkariak parte hartu ahal izango dute egoeraren bat aztertzeko, Mahai Teknikoak hala eskatuta.

V.2.2. Eginkizunak:

- 1) Protokoloaren funtzionamendua, erakundearen arteko koordinazioa eta beharrezkoa denean, egindako esku hartzeak aztertu, zabaldu, inplementatu eta ebaluatzea.
- 2) Gutxienez urtean behin, arretari buruzko estatistikak aurkeztea. Horretarako, artatutakoen ezaugarriak azpimarratuko dira, erakunde sinatzaileen politikak hobetzeko.
- 3) Protokoloa hobetzeko proposamenak egitea, emakumei emandako arretaren kalitatea hobea izan dadin. Gainera, zerbitzu berriak martxan jartzea proposatzea, antzemandako beharren arabera.
- 4) Genero indarkeria kasuetan izandako esku hartzeak berdintasun politikekin bat egitea bultzatu, lagundu eta gainbegiratu.
- 5) Beharrezkoa denean, Protokoloaren Koordinatzaile orokorrarekin biltzea.
- 6) Etengabeko prestakuntza programak diseinatzea zerbitzu bakoitzean antzemandako beharren arabera.

V.2.3. Batzarrak:

- Mahaiaren ohiko batzarrak hiruhilero egingo dira eta ez ohikoak beharrezkoa denean urgentziazko kasua medio. Ez ohiko batzarra egiteko, gutxienez, mahaiko partaide batek eskatu beharko du.

VI. UDALAREN ADIERAZPENAK ETA EKINTZA PUBLIKOAK

Tolosako Udalaren eta ordezkarien ardura da genero indarkeriaren aurkako kultura sortzeko egin beharreko jardunak antolatzea. Hori lortzeko, Tolosan sor daitezkeen indarkeria egoerei erantzun proportzionatua eta egokia eman behar die. Beraz, Tolosako Udalak:

1. Genero indarkeria bizi duten emakumeei zuzeneko elkartasuna adieraziko diete, kasuaren berri izan ondoren eta salaketa jarri ala ez. Emakumeei behar duten laguntza bermatuko zaie eta jakinaraziko zaie udal ordezkariak beraien eskariei erantzuteko daudela, betiere, emakumeen eta familiakoen pribatutasuna urratu gabe.
2. Indarkeria matxistaren kasuak gaitzetsiko ditu, emakumeek, familiakoek edo emakume horien elkarteek horrela eskatzen badute.
3. Dei egingo die herritarrei parte hartzeko indarkeriaren aurkako eta emakumeei babesak emateko ekintzetan, emakumeak, familiak edo bere elkarteak horrela eskatuz gero, eta emakumeen edo bestelako elkarteek indarkeria hori dela eta egindako deialdietan.
4. Dei egingo die herritarrei beraien gaitzespena adierazi dezaten, manifestazio publikoetan edo idatzietan, indarkeria matxistaren ondorioz, emakume bat hiltzen badute Euskal Herrian.
5. Arazoaren 25eko sentsibilizazio jardueren barruan, udal ordezkariak indarkeria matxistari buruzko adierazpen publikoa egingo dute.

VII. TOLOSAN GENERO INDARKERIAREN EDO SEXU ERASOEN ONDORIOZ EMAKUMEA HILTZEN DENERAKO PROZEDURA

Dagokion agintaritzak Tolosako emakume bat genero indarkeria, sexu eraso edo gainerako indarkeria matxista dela eta hil egin dutela jakinarazten duenean, edota gertaera Tolosan izan denean:

1. Tolosako Udalak Osoko Bilkurarako deia egingo du, heriotza gaitzesteko adierazpen instituzionala onartuko du eta dei egingo die herritarrei parte har dezaten egoki iritzitako ekintzetan (elkarteratzea, manifestazioa, edo bestelakoak).
2. Udala gainerako erakundeekin koordinatu eta emakumearen familiarekin harremanetan jarriko da behar duten laguntza eskaintzeko: laguntza legala, laguntza psikologikoa krisi egoeretarako edo doluan laguntzeko; laguntza ekonomikoa, beharrezkoa bada; gorpua aberriratu behar bada, laguntza eman; gainerako familiakoei informazioa ematea, bai Estatuan bai kanpoan bizi direnei, etab.
3. Hildako emakumearen seme-alabak eta bestelako familiakoak indarkeriaren kaltetu zuzenak dira. Beraz, aitortza publikoa behar dute, estigmatizazioaren aurka egiteko eta aurrera egin dezaten. Horretarako, Udalak aitortzarako ekintzak bultzatuko ditu, emakumeak indarkeriarekin bukatzeko egindako borroka pertsonalaren aitortzarako.
4. Udalak, egoki iritziz gero, herri akzioa erabiliko du.
5. Erabaki egingo da nork hitz egingo duen prentsarekin, informazioa zehatza eta egokia izatea bermatzeko.

1 ERANSKINA: PROTOKOLOA EGITEKO KONTUAN IZAN DIREN LEGEAK ETA AKORDIOAK

Indarkeria sexista bizi duten emakumeei eman beharreko arretaren koordinazioa hobetzeko, EAEn, botere publikoen jarduera ezartzeko honako legediak daude:

Emakumeen aurkako indarkeriaren arloan:

- i. 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen arteko berdintasunari buruzkoa.
- ii. 1/2004 Lege Organikoa, abenduaren 28koa, Genero Indarkeriaren aurkako Babes Integralaren Neurriei buruzkoa
- iii. Emakumeen eta gizonen berdintasunerako Tolosako Udal Ordenantza. 2008.

Adingabeak babesteko arloan:

- i. 3/2005 Legea, otsailaren 18koa, umeei eta nerabeei arreta eta babes emateari buruzkoa.

Eskumenak banatzeko arloan:

- i. 7/1985 Legea, apirilaren 2koa, Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituena.
- ii. 30/1992 Legea, azaroaren 26koa, Herri Administrazioaren araubide juridikoa eta administrazio prozedura erkidea ezartzen duena.
- iii. 12/2008 Legea, abenduaren 5koa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- iv. 155/2001 Dekretua, uztailaren 30ekoa, gizarte zerbitzuen eginkizunak ezartzen dituena.
- v. 1/2004 Lege Organikoa, abenduaren 28koa, Genero Indarkeriaren aurkako Babes Integralaren neurriei buruzkoa, 19 artikulua, 7 puntua, berdintasun arloen eskumenei buruzkoa.

Datuak babesteko arloan:

- i. 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Izaera Pertsonaleko Datuak babesteari buruzkoa.

Gainera, kontuan izan dira honako akordioak:

- i. Emakumearen aurkako diskriminazio era guztiak ezabatzeari buruzko Konbentzioaren borondatezko Protokoloa. 1999.
- ii. Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentzako Segurtasun Plana. 2002-2004.

- iii. Etxeko eta genero indarkeriaren biktimak babesteko segurtasun indar eta erakundeen jarduerarako eta erakunde judizialekin koordinatzeko protokoloa. 2004.
- iv. Etxeko indarkeriaren biktimak babes agindua ezartzeko Protokoloa. 2003.
- v. Etxeko tratu txarren biktimen abegi eta etxebizitza baliabideak hobetzeko Programa. 2004-2005.
- vi. Etxeko tratu txarren eta emakumeen aurkako indarkeria sexualaren osasun Protokoloa. 2008.
- vii. Etxeko tratu txarren eta sexu erasoen biktima diren emakumeei arreta hobea emateko erakundeen arteko II. Akordioa. 2009.

2 ERANSKINA: GIPUZKOAKO BALIABIDEAK

- **24 orduko telefono arreata zerbitzua: 900 840 111**

Tratu txarren eta sexu indarkeriaren biktimei informazioa eta aholkularitza ematen dizkie. Euskal Autonomia Erkidegorako zerbitzua da eta doakoa. Eguneko 24 orduetan dago martxan, hainbat hizkuntzatan eta entzumen azaroak dituzten pertsonentzat egokituta dago

- **Gipuzkoako Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzua: 24 orduko arreata. 943 224 411/ 112 (Sos Deiak)**

Gipuzkoako Foru Aldundiaren Gizarte Politikako Departamentuak zerbitzua du tratu txarren eta sexu indarkeria bizi duten emakumeei berehalako erantzunak emateko Gipuzkoan. Emakumearen egoera ebaluatu ondoren, abegi baliabidera laguntzen dio, non bizi den kontuan izanda. Zerbitzua zabalik dago 24 ordu eta urteko 365 egunetan. Izan ere, 7:00etatik 21:00etara zerbitzukoak bulegoan egoten dira eta 21:00etatik 7:00etara "bilagailua" izaten dute, edozein momentutan arreata emateko.

- Biktimari laguntzeko Zerbitzua. Arreta soziojuridikoa eta psikosoziala emateko Zerbitzua. Gipuzkoako Foru Aldundia. Indarkeria Matxistaren biktima diren emakumeei laguntzeko eta Gizarte Larrialdietako Atala. **Gizarte Politika Departamentua. 943113176/ 943112572**

Departamentuak foru baliabideetarako sarrera programatu, koordinatu eta errazten du: laguntza psikologikoa, epaiketa aurreko informazio juridikoa eta larrialdiko abegia.

- **"Urrats" Urgentziazko Abegi Zentroa.**

Berehalako abegia ematen diete genero indarkeriaren eta sexu erasoen biktimei etxea utzi beharra badute, emakumeari eta berarekin bizi diren mendekoei. Baliabiderako sarrera Gipuzkoako Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzuak kudeatzen du. 943 224 411

- **Gizarteratzeko doako laguntza Zerbitzua. (GLZ) Donostia. 943 000769**

Herri Administrazioa eta Justizia Sailaren Zerbitzua. Erkidegoko hiru lurraldetan dago.

- **Emakumearen Aurkako Indarkeriaren Arloko Epaitegia (Donostia). 943 004 383**
- **Lehen Auzialdiko eta Instrukzio Epaitegia (Tolosa). 943 002 601**
- **Fiskaltza (Donostia). 943 000 717**
- **Auzitegi Medikuntzako Euskal Erakundea (Donostia). 943 004 350**

3 ERANSKINA: FM0093

ERTZAINZA	DATU PERTSONALAK ERABILTZEN LAGATZEKO ETA INFORMAZIOA EMATEKO AKTA
------------------	---

EI/GI Espedientea: _____

_____, And./Jn.-ak,

NANa / Pasaportea / Egoitza-baimena / Bestelako identifikazio-agiria:

Akta honen bidez,

Jakin du datu pertsonalak eta espediente honekin lotutako informazioa:

- Polizia-kidegoen esku jarri ahalko direla, beharrezkoa izanez gero, polizia-eremuan baino ez erabiltzeko eta ezar daitezkeen babes-neurriak eraginkor bihurtu ahal izateko.
- Emakunderi jakinarazi ahalko zaio, datu horiek beharrezkoak baldin badira aginduta dauzkan zeregin eta eskumenak betetzeko –gogobetetasunari buruzko inkestak egin ahalko dira biktimei aintzatetsi zaizkien eskubideak betetzen diren egiaztatu ahal izateko-; hori guztia, genero-indarkeriaren biktimezako arretaren kudeaketa integralari erantzun efikaza emateko.

Eta baimena ematen du:

- Beharrezko informazioa biktimen eskubideen aldeko defentsan lan egiten duten eta beren lana garatzeko informazio horren beharra duten gizarte-laguntzako erakundeei emateko.

Bai Ez
(markatu egokia)

Eguna:

Sinadura:

4 ERASNKINA: FM0161

ERTZAINZA	ETXEKO ETA/EDO GENERO INDARKERIAREN BIKTIMARI BURUZKO INFORMAZIO-ESKAERA
EI/GI ESPEDIENTEA: _____	ARGIKETA / SALAKETA _____

HONEN BIDEZ, ETA GENERO INDARKERIAREN AURREAN BABES OSOA EMATEKO NEURRIEN LEGEA ERAGINKORRA
IZAN DADIN EGIN BEHARREKO KOORDINAZIO-PROTOKOLOAK OINARRI HARTUTA, BEHEAN AIPATUTAKO PERTSONARI
BURUZ DAGOEN INFORMAZIOA ESKATZEN DA (PERTSONA HORREN BAIMENA ERANTSI DA), ARRISKUAREN
BALORAZIOA OSATZEKO ETA DAGOKION EPAITEGIRA ERAMANGO DIREN EGINBIDEEI ERANSTEKO.

_____ AND./JN.

NAN / PASAPORTEA / EGOITZA-BAIMENA / BESTELAKO IDENTIFIKAZIO-AGIRIA:

BIZILEKUA: _____,

HONAKO HAUEI BURUZKO DATUAK ESKATZEN DIRA:

A) TRATU TXARREI BURUZKO DATUAK: GERTAERAK, MAIZTASUNA, LARRITASUNA...

B) ERASOTZAILEARI BURUZKO DATUAK, EMAKUMEA BERAK ESANDAKOTIK ONDORIOZTA DAITEZKEENAK:
NORTASUNAREN EZAUGARRI AIPAGARRIAK, LAN-EGOERA, ADIKZIOAK, BURU-OSASUN ARAZOAK...

C) EMAKUMEARI BURUZKO DATUAK: LAN-EGOERA, MOTIBAZIOA, BELDUR-SENTIMENDUAK, MENDEKOTASUN
AFEKTIBOA, NORBERAREN BALIABIDEAK ETA AURRE EGITEKO JOKABIDEA, HAUTEMAN DAITEKEEN EGOERA
EMOZIONALA, OSASUN-ARAZOAK, FAMILIA- ETA GIZARTE-LAGUNTZA...

D) FAMILIA-TALDEARI BURUZKO DATUAK: BANANDUTA BADAUDE, SEME-ALABA ADINGABEAK BADITUZTE, HORIEK
ERE TRATU TXARREN BIKTIMA BADIRA, BISITA-ZERBITZUA ESKATU BEHAR BADA...

E) ETXEBIZITZARI ETA ONDAREARI BURUZKO DATUAK: JABETZA PARTEKATUA, ALOKAIRUA, NORK JARRAITU BEHAR
DUEN ETXEBIZITZAN, NORI ADJUDIKATUTA DAGOEN (BANANTZEA BADAGO), BANANDUTA BIZI DIREN...

ETA EGOKITZAT JOTZEN DEN BESTE EDOZEIN DATU.

DATA:

SINADURA:

OHARRAK

5 ERASNKINA: DATU PERTSONALAK LAGATZEKO ADOSTASUNA.
GIZARTE ZERBITZUAK

Nik, _____
andreak, honako NAN / Pasaporte / Bizileku-baimena / Identifikaziorako bestelako dokumentu hau dudanak:

_____ /
AKTA honen bidez honako hau adierazten dut:

_____ Udaleko langileek hemen agertzen diren neuk emandako datuak TOKIKO PROTOKOLOA _____ izeneko fitxategian sartuko direla azaldu didate, baita artxibategi horren titularra _____ Udala / Mankomunitatea dela ere. Horren helburua, dauden zerbitzuen jardura koordinatuz, niri eta nire ardurapean dauden pertsoneri arreta osoa ematea dela esan didate.

Halaber, beste honako hau esan didate:

- Informazio hau baliagarria izango da datu objektiboetan oinarrituriko politika publikoak sortzeko, eta ikerketarako zein estatistiketarako erabiliko dute.
- Agertzen diren datu batzuk nahiz datu guztiak erabiltzeko baimena ez ematea neure eskubidea da.
- Baimena edo adostasuna ez emateak ekar ditzakeen ondorioak zeintzuk diren azaldu didate.
- _____ Udalean datu hauek ikusteko, aldatzeko, baimena kentzeko eta ezadostasuna adierazteko eskubidea izango dut.

Honenbestez, eta Datu Pertsonalak Babesteko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoari jarraiki, libreki nire adostasuna adierazten dut.

Data:

Sinadura:

Nire alaba 14 urte baino gutxiago dituelarik, eta ni ama / aita / tutorea izanik, datuak jasotzeko nire adostasuna adierazten dut.

6. ERANSKINA: INFORMAZIOA PARTEKATZEKO ONESPENA.

GIZARTE ZERBITZUAK

Halaber, zehaztuta agertuko diren honako datu hauek, baldin eta neu ados banago, entitate batzuetara bideratuko direla esan didate.

Identifikaziorako datuak: Izena, Adina, Harremanetarako telefonoa.

Beharrianak: gaztelaniara itzultzeko zerbitzua, espazioa edota informazioa egokitzeko beharra, garraio bideak edota jaioberriei zein adingabeei arreta emateko zerbitzuak.

Erasotzailea urruntzeko agindua dago, hitzorduetan elkartzea ekiditeko.

Osakidetza

Erasotzaileak eta biktimak seme-alabak badituzte, urruntzeko agindua dagoela jakinarazi behar zaio pediatria-zerbitzuari, ama eta aita hitzordu berean elkartzea ekiditeko.

Ikastetxeak

Gainera, erasotzaileak seme-alabengandik urruntzeko agindua dauka edota aitaren bisitaldiak mugatuta daude.

Enplegu eta Giza Politiketako Saila

Gainera, etxebizitza esleitzeko egoera ekonomikoa.

Honenbestez, eta Datu Pertsonalak Babesteko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoari jarraiki, libreki nire adostasuna adierazten dut.

Data:

Sinadura:

Nire alaba 14 urte baino gutxiago dituelarik, eta ni ama / aita / tutorea izanik, datuak jasotzeko nire adostasuna adierazten dut.

7. ERANSKINA: GIZARTE ZERBITZUETARA BIDERATZE DOKUMENTUAREN EREDUA

<i>Zerbitzu/ administrazioaren izena</i>	GENERO INDARKERIAREN BIKTIMA IZAN DENARI BURUZKO INFORMAZIOAREN BIDERAKETA
--	---

KASUA HAUTEMAN/ARTATU DUEN PROFESIONALAREN DATUAK:

Profesionalaren izen eta abizenak:

Zerbitzua:

BIKTIMAREN DATUAK:

Izen eta abizenak:

NAN / Pasaporte / Egoitza baimena / Edo identifikaziorako bestelako dokumenturen bat:

Kontakturako telefono zenbakia:

Helbidea (babestutako etxebizitza ez den heinean):

INDARKERIA GERTAERA ETA BIDERAKETARAKO ESANGURATSUA IZAN DAITEKEEN INFORMAZIOA:

Data: Kasua bideratzen duen profesionalaren sinadura

8. ERANSKINA: ZERBITZU BAKOITZAREN ARDURADUNAK

ERAKUNDEA	KARGUA	IZENA	HELBIDE ELEKTRONIKOA	TELEFONOA
Tolosako Udala	Udal Berdintasun teknikaria	Agurtza Zubero	azubero@tolosakoudala.net	943 67 03 83
Gizarte Zerbitzuak	Gizarte langilea	Lurdes Senovilla	lsevenovilla@tolosakoudala.net	943697460
Udaltzaingoa		Gorka Elustondo	udaltzainburuzagitza@tolosakoudala.net	943 67 58 58
Ertzaintza	Oriako Ertzain Etxeko Genero Indarkeria kasuen arduraduna	Belen Medrano Lourdes Lekuona	vdivg_oria@ertzaintza.net	943 53 88 20 677999225 676916045
Tolosaldea Garatzen	Immigrazio teknikaria	Kristina Morales	inmigrazioa@tolosaldea.net	
Osakidetza	Tolosako Osasun Zentroko arduraduna eta lehen arretarako unitatearen burua.	Rosa Domingo Malvadi	rosa.domingomalvadi@osakidetza.net	943006800
	Programaren arduraduna	Esther Antero Berganzos	mariaesther.anteroberganzos@osakidetza.net	
Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzua	Indarkeria matxistaren biktimei laguntzeko eta gizarte larrialdietako atalburua. Gipuzkoako Foru Aldundia	Anabel Bárcena González	abarcena@gipuzkoa.net	943113176/ 943112572
Asuncion Klinika	Erizaintzako gainbegiralea	Txari Zabala Idoia Arana	charizabgoi@gmail.com iarana@clinicadelaasuncion.com	943 69 92 10/ 643 699 201
Bilgune Feminista		Eider Olazar	e.olazarelduaen@gmail.com	
Indarkeria bizi duten emakumeak. Tolosa		Maite Tolosa		605 247 132