

## II. ERAKUNDEEN ARTEKO ARRETA ETA KOORDINAZIO PROTOKOLO LOKALA, DONOSTIAKOA, INDARKERIA MATXISTAREN BIKTIMEI ETA ERASO HORIETATIK BIZIRIK ATERA DIRENEI ARRETA EMATEKOA

### **1. ERREFERENTZIA-ESPARRUA**

**1.1. Arau-esparrua..... 4**

**1.2. Esparru teorikoa..... 5-10**

- 1.2.1. Indarkeria matxistaren definizioa
- 1.2.2. Emakumeen aurkako indarkeria-moten sailkapena
- 1.2.3. Xedea eta helburuak
- 1.2.4. Printzipioak

### **1.3. Protokoloa egiteko prozesua**

### **2. UDALAREN GIZARTE-EKINTZAKO JARDUERA-PROZEDURAK**

**2.1. Faseak..... 11-15**

- 2.1.1. Eskaera jasotzea
- 2.1.2. Datu-bilketa
- 2.1.3. Balorazioa
- 2.1.4. Jakinarazpena Segurtasun Kidegoei
- 2.1.5. Babes-agindua
- 2.1.6. Esku-hartze plana-Baliabideen kudeaketa
- 2.1.7. Lankidetzeta eta zerbitzuen arteko koordinazioa

**2.2. Arreta-irizpideak..... 15-20**

- 2.2.1. Presako esku-hartzea
- 2.2.2. Ohiko esku-hartzea
- 2.2.3. Arreta-fluxugramak
  - 2.2.3.1. Larrialdiko arreta, osasun-laguntza behar duena
  - 2.2.3.2. Larrialdiko arreta, osasun-laguntza behar EZ duena
  - 2.2.3.3. Ohiko esku-hartzea

**2.3. Protokoloa dela-eta, arreta emango zaien subjektuak..... 20-21**

- 2.3.1. Emakumeak eta beren kargura dauden pertsona guztiak
- 2.3.2. Adingabeak
- 2.3.3. Mendekotasuna duten gainerako pertsonak
- 2.3.4. Erroldatu gabeak
- 2.3.5. Beste erkidego batzuetako pertsonak
- 2.3.6. Administrazio-egoera irregularrean dauden emakume migratuak
- 2.3.7. Indarkeria matxista jasaten duen emakumearen ingurunea



### **3. BALIABIDEAK**

<b>3.1. Udala</b> .....	<b>21-24</b>
3.1.1. Udalaren harrera-etxeak	
3.1.2. Laguntza-zerbitzua	
3.1.3. Gizarteratzeko eta laneratzeko programa	
3.1.4. Gizarte Larrialdietako Udal Zerbitzua	
<b>3.2. Aldundia</b> .....	<b>24-27</b>
3.2.1. Gizarte Larrialdiekin Koordinatzeko Foru Zerbitzua	
3.2.2. Laguntza sozio-juridiko eta psikosozialeko zerbitzua	
3.2.3. Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako egoitza-zerbitzuak	
<b>3.3. Eusko Jaurlaritza</b> .....	<b>27-32</b>
3.3.1. Telefono bidezko 24 orduko Informazio eta Arreta Zerbitzu Espezializatua	
3.3.2. Etxebizitza	
3.3.3. Enplegua	
3.3.4. Biktimari Laguntzeko Zerbitzua	
3.3.5. Babes-agindua	
3.3.6. Ofiziozko Txanda Integrala	
3.3.7. Doako Justizia	
3.3.8. Talde psikosozial judiziala	
3.3.9. Auzitegiko Balorazio Unitatea	
<b>3.4. Prestazio ekonomikoak</b> .....	<b>32-37</b>
<b>3.5. Polizia-zerbitzuak</b> .....	<b>37</b>
<b>3.6. Osasun-zerbitzuak</b> .....	<b>37</b>
<b>3.7. Zerbitzu komunitarioak</b> .....	<b>38</b>
<b>4. JARRAIPEN-EGITURAK</b>	<b>38-39</b>
4.1. Koordinazio-mahai politikoa	
4.2. Koordinazio-mahai teknikoa	
<b>5. JARRAIPEN ETA EBALUAZIO SISTEMA</b>	<b>40</b>
<b>6. KONTAKTUAK</b>	<b>40-41</b>

6.1. Donostiako Udalaren baliabideak



Gizarte Ekintza Zuzendaritza  
Berdintasun Bulegoa eta Emakumeen Etxea  
Udaltzaingoa

#### 6.2. Gipuzkoako Foru Aldundiaren baliabideak

Indarkeria Matxistaren Biktima diren Emakumeak Gizarteratzeko Zerbitzua eta Arreta Ematea  
Gizarte Larrialdiekin Koordinatzeko Foru Zerbitzua

#### 6.3. Eusko Jaurlaritzaren baliabideak

Emakumearen Aurkako Indarkeriaren Arloko Donostiako Epaitegia  
Biktimari Laguntzeko Zerbitzua – Donostia  
Ertzaintza

#### 6.4. Osakidetza

### **ERANSKINA**

**42-43**

Donostiako udalerrian indarkeria matxistako kasuetan esku hartzeko Udaltzaingoarean eta Gizarte Zerbitzuen arteko jarduera eta koordinazio protokoloa



## **1. ERREFERENTZIA-ESPARRUA**

### **1.1. Arau-esparrua**

Hemen zerrendatzen ditugu indarkeria matxistaren biktimei arreta emateko indarrean dauden arau juridikoak. Arau bakoitza sakon ezagutu nahi izanez gero, estekak erabili.

- 29/2001 Dekretua, martxoaren 1ekoa, genero-indarkeriaren biktimei laguntzeko Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrean dauden koordinazio-mekanismoei buruzkoa.
- 27/2003 Legea, uztailaren 31koa, etxeko indarkeriaren biktimak babesteko agindua arautzen duena.  
1/2004 Lege Organikoa, abenduaren 28koa, genero-indarkeriaren aurka oso-osoko babesa emateko neurriei buruzkoa.
- 148/2007 Dekretua, irailaren 11koa, etxeko eremuan tratatu txarren biktimak diren emakumeen harrerarako baliabideak arautzen dituena.
- 3/2007 Lege Organikoa, martxoaren 22koa, emakumeen eta gizonen berdintasun eragingarriko.
- 12/2008 Legea, abenduaren 5koa, EAeko Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- Europako Kontseiluaren Hitzarmena, emakumeen aurkako indarkeria eta etxeko indarkeria prebenitzeari eta borrokatzeari buruzkoa, Istanbulen sinatua, 2011ko maiatzaren 11n, eta Espainiako Estatuak 2014an berretsia.
- 2/2015 Foru Araua, martxoaren 9koa, emakumeen eta gizonen berdintasunerakoa.
- 8/2015 Lege Organikoa, uztailaren 22koa, haurrak eta nerabeak babesteko sistema aldatzen duena.
- 9/2018 Errege Lege Dekretua, abuztuaren 3koa, Genero-indarkeriaren aurkako estatu-ituna garatzeko presako neurriena.
- 12/2020 Errege Lege Dekretua, martxoaren 31koa, Genero-indarkeriaren biktimei babesa eta laguntza ematearen arloko premiazko neurriei buruzkoa
- Donostiako Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako IV. Udal Plana. 2020-2024.
- Gipuzkoako Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako III. Foru Plana. 2020-2023.
- 8/2021 Lege Organikoa, ekainaren 4koa, haurrak eta nerabeak indarkeriaren aurka erabat babesteari buruzkoa.
- Ebazpena, 2021eko abenduaren 2koa, Berdintasunerako eta Genero Indarkeriaren aurkako Estatu Idazkaritzarena, 2021eko azaroaren 11ko Berdintasunerako Konferentzia Sektorialaren erabakia argitaratzen duena –erabakia genero-indarkeriako egoerak egiaztatzei buruzkoa da–.
- 2/2022 Lege Organikoa, martxoaren 21ekoa, genero-indarkeriaren biktimak diren umezurtzen babesa hobetzekoa.
- 10/2022 Lege Organikoa, irailaren 6koa, sexu-askatasunaren berme integralari buruzkoa.
- 1/2023 LEGEGINTZAKO DEDRETUA, martxoaren 16koa, emakumeen eta gizonen berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistarik gabe bizitzeko Legearen testu bategina onartzen duena.
- EAEn emakumeen aurkako indarkeria matxistaren biktimei ematen zaien arreta koordinatzeko Erakunde arteko III. Akordioa. 2023.
- Donostiako Udalaren Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako IV. Udal Plana



## 1.2. Esparru teorikoa

### 1.2.1. Indarkeria matxistaren definizioa

II. Protokolo lokal honetan erabiliko den terminologia protokoloan bertan zuzeneko eragina duten bi eremuen barruan kokatzen da. **Alde batetik, emakumeen eta gizonen berdintasunerako eta indarkeriaren aurkako indarkeria matxistarik gabe bizitzeko 1/2023 Legearen testu bategina.** Eta, bestetik, **EAEen emakumeen aurkako indarkeria matxistaren biktimei ematen zaien arreta koordinatzeko Erakunde arteko III. Akordioa.**

Lehen aipatutako Berdintasunerako Legean, 54. artikuluan, honela definitzen da emakumeen aurkako indarkeria matxista: giza eskubideen urraketa, lehen mailako arazo soziala eta osasun publikokoa, eta botere-harreman desberdinen eta emakumeen aurkako diskriminazioaren adierazpena. Indarkeria mota horren funtzio soziala da generoa dela-eta dauden egiturazko desberdintasunak iraunaraztea. Barne hartzen du emakumeen kontra egiten den indarkeria guztia –neska txikiak, neska nerabeak eta emakume transexualak barne–, emakume izate hutsagatik egiten zaiena, edo neurritz kanpo erasaten dien indarkeria, bai eremu publikoan, bai pribatuan. Indarkeria egitezkoa zein ez-egitezkoa izan daiteke, eta bitartekoak fisikoak, psikologikoak edo ekonomikoak izan daitezke, mehatxuak, larderia eta hertsapena barne, baldin eta horien ondorioa min, sufrimendu edo kalte fisiko, sexual, psikologiko, sozial, sozioekonomikoa edo ondarezkoa bada.

Emakumeen kontrako indarkeria matxista honako hauek dira: bikotekidearen edo bikotekide ohiaren kontrako indarkeria, familia-indarkeria, sexu-indarkeria, feminizidioa, emakumeen eta neska txikien salerosketa, sexu-esplotazioa, emakumeen genitalen mutilazioa, behartutako ezkontzak eta beste jardun tradizional kaltegarri batzuk, hertsapena edo askatasun-gabetze arbitrarioa, tortura, indarkeria instituzionala, jazarpena, genero-indarkeria politikoa, indarkeria digitala eta sare sozialetakoa, obstetrikoa, sexu eta ugalketa eskubideak urratzea, eta emakumeen edo neska txikien duintasuna, segurtasuna edo askatasuna urratzen duen edo urra dezakeen beste edozein indarkeria-mota, baldin eta nazioarteko tratatuetan, Espainiako Zigor Kodean edo Estatuko nahiz Autonomia Erkidegoko araudietan jasota badago. Hori guztia, kontuan izan gabe alor publikoan edo pribatuan gertatzen den; horren barnean sartzen dira, besteak beste, eremu hauek: familia, lana, hezkuntza, osasuna, kirola, komunitatea, komunikabideak, aisialdi eta jai eremuak eta eremu birtuala. Baina eremu horiek ez dira bakarrak.

Halaber, emakumeen aurkako indarkeria matxistatzat jotzen da biktimak babesten dituzten pertsonen aurka egiten den indarkeria, bai eta haien hurbileko ingurunearen edo ingurune afektiboaren aurka egiten dena ere, bereziki seme-alaben edo beste senide batzuen aurkakoa, emakumea atsekabetzeko borondatez.

III. Akordioak berretsi egiten du definizio hori, eta arauarekin bat etorritik, honako hau gaineratzen du: generoagatiko indarkeria-jarrerak zuzenean pairatzen dituzten emakume, neska nerabe eta neska txikiez gainera, *emakumearen kontrako indarkeriaren biktimatzat jotzen dira neskak, mutilak, nerabeak eta mendeko beste pertsona batzuk, baldin eta indarkeria gauzatzen den ingurune batean bizi badira eta, beren zaurgarritasun-egoera dela-eta, indarkeria horren erasan zuzena pairatzen badute.*

«Biktima»tzat jotzen dira, baita ere, indarkeriatik «biziraun» duten pertsonak, eta berreskuratze-prozesu bati ekin diote, nazioarteko itunetan eta gai horri buruzko lege-testuetan xedatutakoarekin bat.



Bestalde, kontuan hartu behar da 10/2022 Lege Organikoak, irailaren 6koak, sexu-askatasunaren berme integralari buruzkoak, ezartzen du sexu-indarkeria dela izaera sexualeko edozein ekintza, adostu gabea edo sexu-bizitzaren garapen askea baldintzatzen duena, eremu publikoan zein pribatuan, eremu digitala ere barne dela. Nolanahi izanda ere, sexu-indarkeriak jotzen dira, baita ere, 1995eko azaroaren 23ko 10/1995 Lege Organikoak, Zigor Kodeari buruzkoak, II. Liburuaren VIII. tituluaren aurreikusitako delituak: emakume eta nesken mutilazio genitala, ezkontza behartua, konnotazio sexualeko erasoak eta sexualki ustiatzea helburu duen trata.

### 1.2.2. Emakumeen aurkako indarkeria-motak: sailkapena

Indarkeria matxista emakumeek pairatzen dituzten askotariko abusetan gauzatzen da. Hortik aurrera, hainbat indarkeria fisiko, psikologiko, sexual eta ekonomiko mota bereizten dira, eremu jakin batzuetan gertatzen direnak, harreman afektibo eta sexualen esparruan, bikotean, familian, lanean eta esparru sozio-komunitarioan.

Indarkeria-adierazpen zehatz horiek emakume-mugimenduek salatu dituzte, eta nazioarteko, Europako, estatuko, nazioko eta tokiko araudietan jaso dira.

Behean, indarkeria matxista-motak definitu eta sailkatzen dira, labur-labur:

- **Indarkeria fisikoa:** Emakume baten gorputzaren aurkako indarrezko ekintza edo, egin behar denean, indarrezko ekintza ez egitea, lesio fisiko bat edo kalte bat eragiteko arriskua dakarrena.  
  
Jokaerak: Kolpeak; iletik tiratzea; ukabilkadak; ostikoak; bultzakadak; estutzeak; muturrekoak; urradurak; atximurrak; erredurak; hozkadak; itozteko ahalegina; arma zuria erabiltzea; su-arma; beste objektu batekin; gaixo egonda, mediku-zaintzarik ez ematea, eta, tratu txarren ondoriozko lesioengatik, hiltzea.
- **Indarkeria psikologikoa:** Emakume bati balioa galaraztea, edo sufrimendua eragiten dion nahita egindako jokabide edo ez-egite oro, mehatxuak, umiliazioa, isekak, obedientzia edo mendetasuna eskatzea, hitzezko hertsadura, irainak, isolamendua edo bere askatasun-esparrua mugatzea.  
  
Jokabideak: Balio-galtzeak (kritikak, umiliazioak, deskalifikazioak, gutxiespenak pribatuan edo publikoan, barregarri uzte iraunkorrek), etsaitasuna eta axolagabetasuna, irainak, mehatxuzko jarrerak eta keinuak, berari edo beste senide batzuei heriotza-mehatxuak, adingabeen zaintzari eta jagoletzari buruzko mehatxuak, suizidio-mehatxuak, telefono-dei larderiazkoak/laidogarriak, murrizketa-jokabideak (lagunen kontrola, lagunekin eta/edo senideekin harremanak izateko eragozpena, etxetik irteea murriztea), jazarpena eta erasoak, etxetik kanporatzea, jokabide suntsitzaileak (ondasun pertsonalak suntsitzea: balio ekonomiko edo afektiboa duten objektuak), sinesmen politiko edo erlijiosoaren sistema bat inposatzea, emakumearen errua bota haren indarkeriazko jokabideengatik, "stalkinga" edo jazarpena (telefono-deiak, posta elektronikoak bidaltzea, SMSak,...). Kategoria honetan sartzen dira, baita ere, entzungor egitea, ez erantzutea ahozko komunikazioari, kontaktu fisikoa nabarmen ebitatzea, lotsaraztea eta barregarri jartzea, sentimenduak azaltzeagatik.
- **Sexu-indarkeria:** Edozein ekintza sexual adostu gabea edo bizitza sexualaren garapen askea baldintzatzen duena, edozein eremu publiko edo pribatuan, eremu digitala barne.  
  
Jokabideak: Txisteak eta sexu-txantxak, telefono-dei iraingarriak, exhibizionismoa, irainak, bortxaketa, genitalen mutilazioa, sexu-erasoak, estuproa, sexu-jazarpena, haurdunaldi behartua, sexu-esplotazioa helburu duen trata, biktimak umiliagarritzat jotako jokabideak.



Arreta berezia jarriko zaie eremu digitalean egiten diren sexu-indarkeriei; horren barruan sartzen dira sexu-indarkeriako ekintzen zabalkundea, baimenik gabeko pornografia eta, beti, haur-indarkeria, eta sexu-estortzioa bitarteko teknologikoen bidez.

- **Indarkeria ekonomikoa:** Emakume baten eta, hala badagokio, haren seme-alaben ongizate fisiko edo psikologikorako baliabideak nahita eta justifikaziorik gabe kentzea, eta familiak edo, bikotean, baliabide propioak edo partekatuak erabiltzea mugatzea.

Jokabideak: Kontuetarako sarbidea eragozte, dirua atxikitzea, emakumeak ondasun komunetan parte har dezan eragozte edo mugatzea, xantaia ekonomikoa; lanpostu bat edo hezkuntza eskuratzea eragozte, jabetza-eskubideei uko egitea, seme-alabei mantenu-pentsioak ez ordaintzea.

- **Indarkeria bikarioa** Sonia Vaccarok 2012n sortu eta definitu duen kontzeptua da: amaren aurkako kolpe konponezina; indarkeria seme-alaben aurka egiten da amari kalte egiteko, seme-alabei eraso eginez.. Genero-indarkeriaren modalitate bat da, seme-alabak hartzen dituen emakumeen aurkako tratu txarrekin eta indarkeriarekin jarraitzeko objektu gisa. Batzuetan, indarkeria hori emakumearentzat garrantzitsua den beste pertsona baten aurka egiten da, are maskoten aurka ere. Azken helburua emakumeari kalte egitea da, min gehien ematen dion horretan jotzea.

- **LGTBIFOBICA indarkeria edo LGTBI pertsonak aurre egiten dutena**

Pertsona guztiei eragiten die eta sexualitateen eta generoen aniztasuna mugatzeko presioa eginez funtzionatzen du, eta LGTBI kolektiboaren barruan nahiz kanpoan gerta daiteke: transfobia, lesbofobia, homofobia, blfobia eta intersexfobia.

### Indarkeria matxista honako esparru<sup>1</sup> hauetan gertatzen da:

- **Indarkeria bikotearen baitan:** emakume baten aurka egiten den indarkeria fisikoa, psikologikoa, sexuala edo ekonomikoa da, haren ezkontide den edo izan den gizonak edo harekin antzeko afektibitate-harremanak dituen edo izan dituen pertsonak egindakoa.
- **Familia barruko indarkeria:** familia barruko emakumeen eta emakume adingabeen aurkako indarkeria fisikoa, sexuala, psikologikoa edo ekonomikoa da, familiako kideek egina, familia barruan, harreman afektiboen eta familia-ingurune harreman afektiboen eta loturen esparruan. Ez da sartzen hemen bikotearen baitan eragindakoa indarkeria, lehenengo atalean definitu dena.
- **Lan arloko indarkeria:** lantokian eta lanaldian gertatzen den indarkeria fisikoa, sexuala edo psikologikoa da, edo lantokitik eta lan-ordutegitik kanpo gertatzen dena baldin eta lanarekin zerikusia badu. Bi motatakoa izan daiteke:
  - Sexuagatiko jazarpena: pertsona baten sexuarekin lotutako jokabide desiratu gabekoa da, egoera hauetako batean: ordaindutako lana lortzean edo lanpostuan nahiz enpleguan mailaz igotzean, edo prestakuntza; jokabide horren helburu edo ondorioa da emakumeen duintasunaren aurka egitea eta beldurtzeko, etsaitzeko, apalesteko, umiliatzeko edo iraintzeko giroa sortzea.

<sup>1</sup> Esparru horiek bereizten dituzte 2008ko apirilaren 24ko 5/2008 Legeak, Emakumeek Indarkeria Matxista Errotik Kentzeko duten eskubideari buruzkoa eta Genero Indarkeria jasaten duten Emakume Biktimei Arreta Emateko EAEn (Eusko Jaurilaritza).



- Sexu-jazarpena: jokabide desiratu gabea da, ahozkoa, hitzik gabekoa edo fisikoa, sexu-izaerakoa, emakume baten duintasunaren aurka egiten duena edo beldurtzeko, etsaitzeko, apaltzeko, umiliatzeko, iraintzeko edo mintzeko giroa sortzen diona.
- **Arlo sozial edo komunitarioko indarkeria.** Honako hauek barne hartzen ditu:
  - 1 Sexu-erasoak: emakumeen eta adingabeen aurka egiten den indarkeria fisikoa eta sexuala da; sexua arma gisa erabiltzen da, aurrez pentsatuta, boterea erakusteko eta pertsona gehiegikeriaz erabiltzeko.
  - 2 Sexu-jazarpena.
  - 3 Emakumeen eta neskatuen sexu trafikoa eta esplotazioa.
  - 4 Emakumeen genitalen mutilazioa edo mutilazioa pairatzeko arriskua: emakumeen genitalak guttiz edo partzialki kentzea edo haietan lesioak egitea dakarren edo ekar dezakeen edozein prozedura barne hartzen du, emakumearen berariazko edo isilbidezko baimena egon arren.
  - 5 Ezkontza behartuak.
  - 6 Gatazka armatuetatik eratorritako indarkeria: egoera horietan gertatzen diren emakumeen aurkako indarkeria mota guztiak biltzen ditu, hala nola hilketa, bortxaketa, sexu-esklabotza, haurdunaldi behartua, abortu behartua, antzutze behartua, gaixotasunak nahita infektatzea, tortura edo sexu-abusuak.
  - 7 Emakumeen sexu eta ugalketa eskubideen aurkako indarkeria, hala nola abortu selektiboak eta antzutze behartuak.
- **Indarkeria eremu digitalean:** komunikazio-sare digitaletan gertatzen den indarkeria matxista, informazioaren eta komunikazioaren teknologien bidez, interakziorako, parte-hartzeko eta gobernantzarako agora berri gisa ulertuta. Besteak beste, praktika hauek sartzen dira: ziberjazarpena, zaintza eta jarraipena, kalumnia, irainak edo adierazpen diskriminatzaile edo iraingarriak, mehatxuak, sare sozialetako ekipo eta kontuetara baimenik gabe sartzea, pribatutasuna urratzea, datu pribatuak manipulatzeko, identitatea ordeztea, informazio pertsonala edo eduki intimoak baimenik gabe zabaltzea, emakumeen eta emakumeen kolektiboen adierazpen ekipo edo kanalak kaltetzea, emakumeenganako diskriminazioa akuilatzeko diskurtsoak, kanal digitalen bidezko sexu-xantaia eta informazio pertsonala argitaratzea, beste pertsona batzuek eraso egin, aurkitu edo emakume bati jazartzeko asmoz.
- **Indarkeria erakunde-eremuan:** agintariak, langile publikoak edo edozein organismo edo erakunde publikotako agenteak egindako ekintzak eta ez-egiteak, baldin eta haien helburua bada indarkeria matxistatik gabeko bizitza ziurtatzeko politika publikoetarako eta lege honek indarkeria matxistatik gabeko aitortzen dituen eskubideetarako sarbidea ateratzea, oztopatzea edo eragoztekoa, aplikatzeko den legeria sektorialean jasotako kasuen arabera. Indarkeria matxistari aurre egiteko behar bezalako ardurarik eza, kuantitatiboa eta kualitatiboa, administrazioek ezagutzen edo sustatzen badute edo behin eta berriz errepikatzen den egiturazko diskriminazio-eredu bat bihurtzen bada, indarkeria instituzionalaren adierazpen bat da. Indarkeria hori ekintza edo praktika astun bakar batetik etor daiteke, ondorio metatua sortzen duten irismen txikiagoko ekintza edo jardunbideak errepikatuz, benetako edo berehalako arrisku bat dagoela jakiten denean ez jardutetik, eta berriz biktimizatzen duten praktika edo ez-egiteetatik. Indarkeria instituzionalaren barruan sartzen dira legegintza-ekoizpena eta zuzenbidearen interpretazioa eta aplikazioa, baldin eta emaitza hori bera badu edo eragiten badu. Gurasoen alienazioaren sindromea erabiltzea ere indarkeria instituzionala da.





- **Indarkeria bizitza politikoaren eta emakumeen eremu publikoaren eremuan:** bizitza publikoko eta politikoko esparruetan gertatzen den indarkeria matxista, hala nola erakunde politikoetan eta administrazio publikoetan, alderdi politikoetan, komunikabideetan edo sare sozialetan. Indarkeria matxista mota hori erakunde politikoetan edo administrazio publikoetan gertatzen denean, eta toleratzen denean, eta zigortzen ez denean, indarkeria instituzionalaren modu bat ere bihurtzen da.
- **Hezkuntza-arloko indarkeria:** hezkuntza-ingurunean, hezkuntza-komunitateko kideen artean gertatzen den edozein indarkeria-mota. Indarkeria berdinen artean gerta daiteke, adin nagusikoak txikiari egin edo alderantziz ere gerta daiteke. Horren barruan, honako hauek sartzen dira: jazarpena, sexu-abusua eta tratu txar fisiko, sexual, psikiko edo emozionala. Indarkeria horietako batzuk generoagatik edo sexu-identitateagatik gertatzen dira.
- **Beste edozein jokabide-mota,** emakumeen duintasuna, integritatea edo askatasuna urratzen duen edo urra dezakeena.

### 1.2.3. Xedea eta helburuak

Protokolo honen xedea da deskribatzea nola egiten diren indarkeria matxisten biktimei eta bizirauleei laguntzen diharduten euskal erakunde publikoen arteko esku-hartzea eta artikulazioa, erakunde horiek arreta koordinatua, integrala, eraginkorra eta kalitatekoa eman dezaten.

Protokolo honen helburuak honako hauek dira:

- Indarkeria matxistaren biktima eta bizirauleen kasuan, erakundeek egin beharreko esku-hartzea (arreta, bideratzea eta jarraipena) deskribatzea eta jarraibideak ematea.
- Indarkeria matxisten arloko jarduketa instituzionala egokitzea eta koordinatzea, egungo araudi eta legeen esparruan.
- Arreta integrala eta konpontzailea ematea, emakumea berriz biktimizatu ez dadin.
- Egon daitezkeen gabeziak identifikatzea eta erakundeen jarduna aztertzea, prozesuen kalitatea eta arretaren emaitzak hobetze aldera.

### 1.2.4. Printzipioak

**EAEko Emakumeen aurkako indarkeria matxistaren biktimei ematen zaien arreta koordinatzeko erakundeen arteko III. Akordioaren** arabera, printzipio zuzentzaileak erakunde publikoen edozein jarduna gidatu behar duten oinarriak dira, emakumeen aurkako indarkeria matxistaren arazoa dela-eta.

#### 1) Giza eskubideak errespetatzea: segurtasuna, pribatutasuna eta adingabearen interes gorena.

Botere publikoek indarkeriarik gabeko bizitza askea bermatu behar dute zeharkako politiken bidez, eta politika horien helburu nagusia indarkeria matxista prebenitzea eta desagerraraztea izango da. Biktimen segurtasuna eta babesa lehenetsi beharko dira, eta egiten diren jardueretan konfidentzialtasuna, intimitatea eta pribatutasuna bermatzeko baldintza egokiak betetzen



direla ziurtatu beharko da. Adingabearen interes gorena bermatzeko, beti balioetsi beharko da adingabeari zuzenean edo zeharka eragiten dioten erabakien eragina bere eskubideen babesean.

## **2) Genero-berdintasuna sustatzea**

Garrantzitsua da esku-hartzeak premisa honetatik bideratzea: indarkeria matxista ager daitekeen modu askoren azpian dauden genero-desberdintasunak prebenitzearen eta ezabatzearen garrantzia. Horretarako, ezinbestekoa da esku hartzen duten profesionalen trebakuntza egokia bermatzea, bereziki biktimek aitortu edo hitzez adierazi ez dituzten indarkeria-egoerak detektatzeko.

## **3) Baliabideen eskuragarritasuna eta diskriminaziorik eza**

Biktimei laguntzeko zerbitzuek bermatu behar dute biktima guztiek eta, bereziki, ahultasun handieneko egoeran dauden biktimek kalitatezko baldintzak betetzen dituztela.

## **4) Kalte indibiduala eta soziala konpontzea**

Biktimek eskubidea dute kaltea zeharka erreparatzeko, jasandako indarkeriaren ondorio pertsonalak eta sozialak kontuan hartuta.

## **5) Etengabeko hobekuntza eta kontuak ematea**

Beharrezkoa da indarkeria matxistaren biktimei arreta emateari buruzko datuak biltzea, arretaren eta eskainitako baliabideen kalitatea etengabe eta sistematikoki ebaluatzeko.

### **1.3. Protokoloa egiteko prozesua**

II. Indarkeria Matxistaren Biktimei Laguntzeko Erakundearen arteko Arreta eta Koordinaziorako Tokiko Protokoloa, Donostian aplikatzekoa, erakunde artekoa da. Izan ere, indarkeria matxistaren biktimak eta bizirik atera direnak artatzeko, bideratzeko eta haien jarraipena egiteko erakundearen esku-hartzea arautzera eta koordinatzera bideratuta dago, indarkeria matxistaren detekzioan, arretan, erreparazioan, prebentzioan, sentsibilizazioan, salaketan eta erantzun publiko instituzionalean eskumenak dituzten zenbait udal-zuzendaritzatan. Era berean, arlo horretan diharduten beste erakunde batzuekin koordinatzea du helburu.

Udalerrri-mailan, Gizarte Ekintzako Zuzendaritzak, Udaltzaingoa eta Berdintasunerako Unitatea daude inplikaturik, eta beste erakunde batzuekin koordinatuko dira, hala nola Gipuzkoako Foru Aldundiarekin, Ertzaintzarekin eta Osakidetzarekin.

Protokoloa egitean, fase hauek izan dira:

**1. Araudia berrikusteko fasea:** kanpoko aditu baten laguntzarekin, 2022ko irailean, Berdintasun eta Gizarte Ekintza Sailek legeria berriaren azterketa juridikoa egiteko prozesu bati ekin zioten (EAEko Berdintasunerako Legearen aldaketak; 8/2021 Lege Organikoa, ekainaren 4koa, Haurrak eta Nerabeak Indarkeriaren aurrean Osoki Babestekoa; eta 2/2022 Lege Organikoa, irailaren 6koa, Sexu Askatasunaren Berme Integralarena).

Helburu nagusiak izan ziren lege-aldaketek protokoloan duten eragina identifikatzea eta protokolo hori aldaketa horietara egokitzeko proposamen zehatzak egitea. Fase hori 2023ko maiatzean amaitu zen, eta, horren ondorioz, Berdintasunaren eta Gizarte Ekintzaren arteko lantalde tekniko bat sortu zen, lan-prozesua koordinatu eta zuzendu zuena. Hainbat kontraste egin ziren, bai protokoloan inplikaturik udal-sailekin (Udaltzaingoa), bai eskumenak eta/edo ezagutza eta esperientzia dituzten



funtsezko agente edo erakundeekin (Gipuzkoako Foru Aldundia – Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzua, Ertzaintza, Osakidetza eta Donostiako mugimendu feminista).

**2. Protokoloa eguneratzea:** Protokoloan sartu beharreko eguneratzeak inplikaturako erakundeekin adostu dira.

**3. Protokoloa eguneratua berrestea:** Eguneratze-fasearen ondoren, protokolo berria batzorde teknikoan eta batzorde politikoan aurkeztu da. Era berean, batzorde politiko berria eratzeko prozesu bati ekin zitzaion, inplikaturako erakunde guztietako ordezkari politikoak gonbidatuta.

## **2. DONOSTIAKO UDALAREN GIZARTE-EKINTZAKO SAILEKO JARDUERA-PROZEDURAK**

### **2.1. Faseak:**

#### **2.1.1. Eskaera jasotzea**

Prozesua eskaera hartzean hasten da. Harrera hori hainbat puntutan egin daiteke (gizarte-ekintza, udaltzaingoa, ertzaintza, osakidetza, berdintasuna, etab.). Fase honetan, garrantzitsua da harrera ona egitea eta ondo entzutea, biktimari dauden baliabideei buruzko informazio oinarritzkoa, beharrezkoa eta egokia ematea, haren beharrei behar bezala erantzun ahal izateko.

**2.1.1.1 Eskaera jasotzea Gizarte Ekintza Sailean:** Indarkeria Matxistaren Biktimei Laguntzeko Zerbitzuan (IMLBZ) edo Gizarte Zerbitzuen Zentroan

Pertsonak, bere ekimenez, Indarkeria Matxistaren Biktimei Laguntzeko Zerbitzura edo erreferentziarako Gizarte Zerbitzuen Zentrorara jo dezake bere eskaera adieraztera.

#### **Indarkeria Matxistaren Biktimei Laguntzeko Zerbitzua**

Eskaria IMBLZn jasotzen denean, premiazko eta berehalako arreta behar ez duten egoerarako zerbitzuko administrariak 7 eguneko epean hitzordua emango dio pertsonari zerbitzuko teknikarietako batekin, eta beti bermatuko du EAeko edozein hizkuntza ofizialetan komunikatzeko aukera izango duela.

Pertsona Gizarte Zerbitzuen Zentroan artatzen ari bada, SAVVMko teknikaria bere erreferentziarako gizarte-langilearekin koordinatuko da, haren egoeraren balorazio integrala osatzeko eta garatu beharreko esku-hartze planari buruzko erabakiak hartzeko.

#### **Gizarte Zerbitzuen Zentroa**

**Pertsona** bere Gizarte Zerbitzuen Zentrorara indarkeria matxistarekin lotutako problematika baten inguruko laguntza eta orientazioa eskatzera **joaten denean**, erreferentziarako profesionalak eskaera jasoko du, jasotako informazioaren lehen balorazioa egingo du egoeraren premia baloratzeko, eta IMBLZra bideratuko du. Bideratze horren helburua izan daiteke balorazio eta orientazio espezializatua eskatzea eta/edo baliabide espezializatuak aktibatzea.

**Oinarritzko Gizarte Zerbitzuek indarkeria matxistako egoera bat gertatzen ari dela adierazten duten adierazle batzuk detektatzen, biltzen eta identifikatzen dituztenean**, eta artatutako pertsonak bere segurtasuna eta babesa bermatzen duen kontzientzia-maila nahikoa ez duenean, erreferentziarako profesionalak Gizarte Zerbitzuen Zentrotik arreta ematen jarraitzeko erabakia adostu ahal izango du IMBLZko teknikariarekin, arrisku-mailaren eta eragindako beste pertsona batzuen existentziaren arabera.



Gizarte Zerbitzuen Zentroko profesionalak IMBLZren esku-hartzea eskatzen duen edozein kasutan, IMBLZko administrariarengana jo beharko du hitzordua eskatzeko eta esleitutako teknikariari mezu elektronikoa bidali beharko dio deribazioaren berri emateko. Horrez gain, lan-oharretan jaso beharko ditu egindako hasierako balorazioa eta IMBLZra bideratzeko arrazoiak.

Biktimentzako segurtasun- eta babes-arrazoiengatik, gizarte langileak babesteko agindu bat dagoela jakiten duenean, erasotzailearen arreta beste gizarte-zerbitzuetako zentro batera eramango da, biktima artatzen den zentrori ez beste batera.

### **2.1.1.2 Gizarte Ekintza Saitetik kanpoko profesionalak edo partikularrek eskaria jasotzea edo gertakarien berri izatea**

Beste udal-erakunde edo -zerbitzu batzuek indarkeria matxistaren susmoak edo zantzuak dituzten egoeren berri dutenean edo detektatu dituztenean, informazio hori Indarkeria Matxistaren Biktimei Laguntzeko Zerbitzuari jakinarazi beharko zaio, udal-eremuan indarkeria matxistaren biktimekin esku hartzen espezializatutako zerbitzua baita.

Agente bideratzaileak hauek izan daitezke:

- a) Gizarte Zerbitzu Foralak, Ertzaintza, Udaltzaingoa, Emakumeen Etxea, Osasun Zerbitzuak, Hezkuntza, Arreta Ziudanoa, etab.
- b) Herritarrak
- c) Beste erakunde batzuk

Egoera jakinaraziko da, betiere biktimaren baimen informatuarekin.

### **2.1.2. Datu-bilketa**

Indarkeria matxistari buruzko datuak biltzean, dagokion informazio guztia bilduko da, eta lehen balorazio teknikoa egingo da. Indarkeria matxistaren adierazleei buruzko lehen balorazio hori egin beharko dute, halaber, biktimarentzako eta haren ardurapeko beste pertsona batzuentzako balizko indarkeria matxistaren egoerari buruzko informazioaren hartzaile diren profesionalak.

### **2.1.3. IMBLZtik egin beharreko balorazioa**

IMBLZtik egin beharreko egoeraren balorazio-prozesuan, larrialdi-maila, indarkeria-tipologia eta kasuaren larritasuna aztertuko dira. Biktimarekin bere beharretara egokitutako esku-hartze plan bat eskaini eta adostuko da, esku hartzen duten eta bere eskumenen esparruan beharrezkoak eta erabilgarri diren baliabideak aktibatzeke arduraren duten profesionalen artean koordinatuta garatuko dena.

Ildo horretan, IMBLZtik, indarkeria-egoerarekin kontingenteak diren premia-arloei erantzuteko esku-hartze sozial bat beharrezkoa denean, Gizarte Zerbitzuen Zentroan pertsonak duen erreferentearekin koordinatuko da, dagozkion baliabideak aktibatzeke, IMBLZn indarkeria matxistagatik esku-hartzea aktibo dagoen bitartean.

IMBLZko erreferentzia-teknikek eta Gizarte Zerbitzuen Zentroetako profesionalak beren zeregina garatzeko eta Saileko profesionalen arteko koordinaziorako beharrezkoak diren datu guztiak erregistratuko dituzte eskuragarri dagoen sistema informatikoan.

Indarkeria-egoeren eraginpean dauden adingabeak daudenean, babesgabetasun-egoera posible bat dagoen aztertuko da BALORA tresnaren bidez – Haurrak eta Nerabeak Zaintzeko Euskal Autonomia Erkidegoko udal- eta lurralde-mailako gizarte-



zerbitzuetan arrisku- eta desanparo-egoeren larritasuna baloratzeko tresna –, bereziki adingabeak indarkeria-egoeren aurrean egoteko tipologiaren kasuan, eta haien amaren edo aitaren, legezko ordezkariaren edo pertsona harreragilearen edo zaintzailearen gaitasunari eta aukerei dagokienez, adingabeak babesteko moduan jardun ahal izateko.

Adingabeenganako babesgabetasun-egoera baieztatzen denean, zerbitzu espezializatuetara bideratuko da, haurren eta nerabeen babesa eta ongizatea bermatzeko.

Nolanahi ere, administrazio eskudunetako zerbitzuek modu integralean eta koordinatuan jardun beharko dute, adingabearen eta amaren errekerazioa elkarrekin kontuan hartuta, eta bien genero-indarkeriaren biktimatzat hartzea kontuan hartuta.

#### **2.1.4. Segurtasun Kidegoei jakinaraztea IMBLZtik**

Arrisku larria dagoela baloratu den eta biktinek babes-neurri espezifikokoak eta jarraipen intentsiboagoa behar dituzten kasuetan, IMBLZeko teknikariek Udaltzaingoari edo Ertzaintzari jakinaraziko dizkiote gertaerak. Komunikazioa telefonoz eta/edo posta elektronikoz egingo da, jasota gera dadin eta jarraipen hobea egin ahal izateko.

#### **2.1.5. Babes-agindua**

Biktimak babes-agindu bat eskatzen badu gizarte-zerbitzuetan, IMBLZeko teknikariak Udaltzaingoarekin edo Ertzaintzarekin koordinatuko dira, salaketa izapidetzen laguntzeko eta orientatzeko.

#### **2.1.6. Esku hartzeko plana eta baliabideen kudeaketa**

##### **2.1.6.1. IMBLZek esku-hartze plan bat egingo du-, honako alderdi hauek biktimarekin adostuta:**

- Helburuak
- Baliabideak
- Esku-hartzearen iraupena
- Esku-hartze plana berrikustea
- Bukaera
- Jarraipena

##### **2.1.6.2. Honako hauek dira IMBLZek izapidetu ditzakeen gizarte-zerbitzuen arloko baliabideak:**

###### **Estatuaren baliabideak**

- Dirulaguntza ekonomikoak: Laneratzeko Errenta Aktiboa indarkeriaren biktimentzat
- Arreta telefonikoa (016)

###### **Eusko Jaurlaritzaren baliabideak**

- Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako laguntza ekonomiko espezifikokoak



- Lanbide: Indarkeria matxistaren biktimentzako DBEa (diru-sarrerak bermatzeko errenta) eta gizarteratzeko eta laneratzeko programetarako sarbidea
- Itzulpen eta Interpretazio Zerbitzua

#### **Foru Aldundiaren baliabideak**

- Gizarte Urgentzien Koordinazio Foru Zerbitzua (SFCUS)
- Harrera-zentroak (larrialdikoak, egonaldi ertain edo luzekoak, autonomia dutenentzat, etab.)
- Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei eta seme-alabei laguntza psikologikoa emateko zerbitzua
- Orientazio sozio-juridikoko zerbitzua
- Arreta psikosozioedukatiboa, laguntza psikologikoa eta aholkularitza sozio-juridikoa

#### **Udal baliabideak**

- Prestazio ekonomikoak. Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako larrialdiko laguntza espezifikoak
- Gizarteratzeko eta laneratzeko programak
- Egonaldi laburreko udal etxebizitzak, larrialdietakoak
- Etxez etxeko laguntza-zerbitzua
- Familiar esku hartzeko programak
- Gurasotasun positiboko programak

#### **Baliabide komunitarioak**

- Emakumeen Etxea

Baliabide hauen ezaugarriak eta erabiltzeko irizpideak protokolo honetako 3. apartatuan, Baliabideak izenekoan, deskribatzen dira.

#### **2.1.7. Zerbitzuen arteko lankidetzak eta koordinazioa**

Indarkeria matxistaren kasu bati arreta eman behar dioten zerbitzuek beste zerbitzu batzuen lankidetzak eta/edo koordinazioa eska dezakete, egokituz jotzen dutenean.

Indarkeria Matxistaren Biktimei Laguntzeko Zerbitzuaren kasuan, jarraipena eta koordinazioa egingo da beste udal-zerbitzu eta -baliabideekin, bai eta beste administrazio eta/edo erakunde batzuetako zerbitzu espezializatuekin ere, egoeraren arretak, esku-hartzeak eta jarraipenak hala eskatzen duenean.

## **2.2. Arreta-irizpideak**

### **2.2.1. Larrialdiko esku-hartzea**

#### **DEFINIZIOA**

Larrialdiko esku-hartzean momentu batzuk bereizten dira:

- 1 Lehenik eta behin, erantzun azkarra eta egokia eman behar zaie biktimaren beharrei, haren babesa eta segurtasuna bermatzeko.
- 2 Ondoren, elkarrizketa sakon bat egingo da, biktimaren egungo egoera ulertzeko eta ezagutzeko.
- 3 Genero-indarkeriako kasuetan, seme-alabak indarkeriaren eraginpean egoteko arriskurik dagoen baloratu beharko da, eta haien segurtasuna bermatzeko behar den esku-hartzea egingo da.



## OINARRIZKO PRINTZPIOAK

Hauek dira esku-hartzea zuzentzen duten printzipioak larrialdi-egoera batean:

- Azkar esku hartzea: Indarkeria matxistaren biktimek babesa nahiz laguntza eskatzen dutenean, erantzuteko modurik azkarrena bilatu behar da.
- Segurtasuna: Biktimei ahalik eta segurtasun eta lasaitasun handienak ematen dizkieten baldintzetan egin behar da esku-hartzea.
- Informazioa: Biktimei argi eta garbi jakinarazi behar zaizkie beren legezko eskubideak eta eskura dituzten baliabideak, eta baldintzak sortu behar dira biktimak erabakiak behar den denboraz eta lasaitasunez hartu ahal izan ditzan.

## KASUAK

Presaz esku hartu beharko da honako egoera hauetan:

- Biktimak osasun-laguntza behar duten lesioak baditu, edo lesio horiek izan ditzakeela susmatzen bada, begi-bistakoak ez izan arren, jasandako eraso fisikoen eta/edo sexualen ondorioz.
- Biktimak adierazten badu erasotzailearekin bizikidetzatza amaitzeko asmoa duela, eta, erabaki horren ondorioz, erasotzailea biktimaren eta/edo haren seme-alaben aurkako indarkeria berriz erabiltzen saiatzen bada, intentsitate berarekin edo handiagoarekin.
- Biktimaren eta/edo haren seme-alaben integritate fisikorako arriskua dagoela egiaztatuta bada.
- Biktimak egoera emozional kritikoa badu, jasandako indarkeriaren ondorioz.
- Zantzu nahikoak badaude baloratzeko emakumeak eta/edo bere kargura dauden pertsonen beste indarkeria-gertakari batzuk pairatzeko arrisku handia dutela eta laguntza profesionalik gabe autobabes-neurriak hartzeko gai ez direla.

## JARDUTEKO PROZEDURA

Indarkeria matxistaren biktima den emakume bat IMBLZera larrialdiz joaten denean –edo bere erreferentziazko gizarte-langileak hara bideratzen duenean–, ahalik eta lasterren eta lehentasunez erantzungo zaio. Dituen arazoaren arabera, honela jokatu da:

- Biktimak **osasun-laguntza behar duten lesioak** baditu, GFAko Gizarte Larrialdietako Zerbitzuarekin harremanetan jarriko dira, osasun-zentzora eramateko, larrialdiko esku-hartzearekin jarraitzeko eta beharrezko baliabideak aktibatzeko. Poliziaren presentzia eskatu ahal izango da, biktimaren segurtasunerako eta integritate fisikorako arriskua badago. Biktimak salaketa jarri nahi badu, salaketaren izapideak amaitu ondoren, biktimari jakinaraziko zaio zerbitzuak arreata ematen jarraitu diezaiokeela, eta babesteko behar dituen baliabideak eskainiko zaizkio, berarentzat eta bere kargura dauden pertsonentzat ere.
- **Sexu-eraso** egin berria bada, Gizarte Larrialdien Koordinazioko Foru Zerbitzuari jakinaraziko zaio kasua, egin beharreko kudeaketak egin ditzan (anbulantzia bidaltzea, poliziaren presentzia eskatzea...), eta biktima ospitalera eraman dezan. Biktimari jakinaraziko zaio ez duela arropa garbitu edo aldatu behar, ezta edan edo jan ere, ahotik erasotua izan bada, etorkizuneko prozesu judizialerako funtsezko frogak ezabatu ez daitezzen, Erakundearen arteko III. Akordioan jasotzen denaren arabera.



Biktima ospitalera eramaten badute, aldez aurretik telefonoz abisatuko zaie, arreta-dispositiboa prestatzen aurreratzeko. Ospitaleko profesionalak egingo dituzte beharrezko kudeaketak, Osakidetzaren protokoloari jarraituz.

- **Biktima Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Zentrora joaten bada eta larrialdiko arreta behar badu, osasun-laguntza behar duen ala ez alde batera utzita**, gizarte-langilea IMBLZarekin koordinatuko da, eta zerbitzu horrek emango dio behar duen larrialdiko laguntza.

### 2.2.2. Ohiko esku-hartzea

IMBLZek arreta emango die indarkeria matxistaren biktima diren edo izan diren pertsoneri, emakumeei eta haurrei, baldin eta Donostian erroladatuta badaude eta/edo ohiko bizilekua bertan badute.

Eskaerak ez badu presako esku-hartzerik behar, gizarte-zerbitzuetara bideratuko da, eta **gizarte-zerbitzuek emango dute arreta**, lehen azaldutako prozeduraren faseak gauzatuz **(2.1 puntua)**.

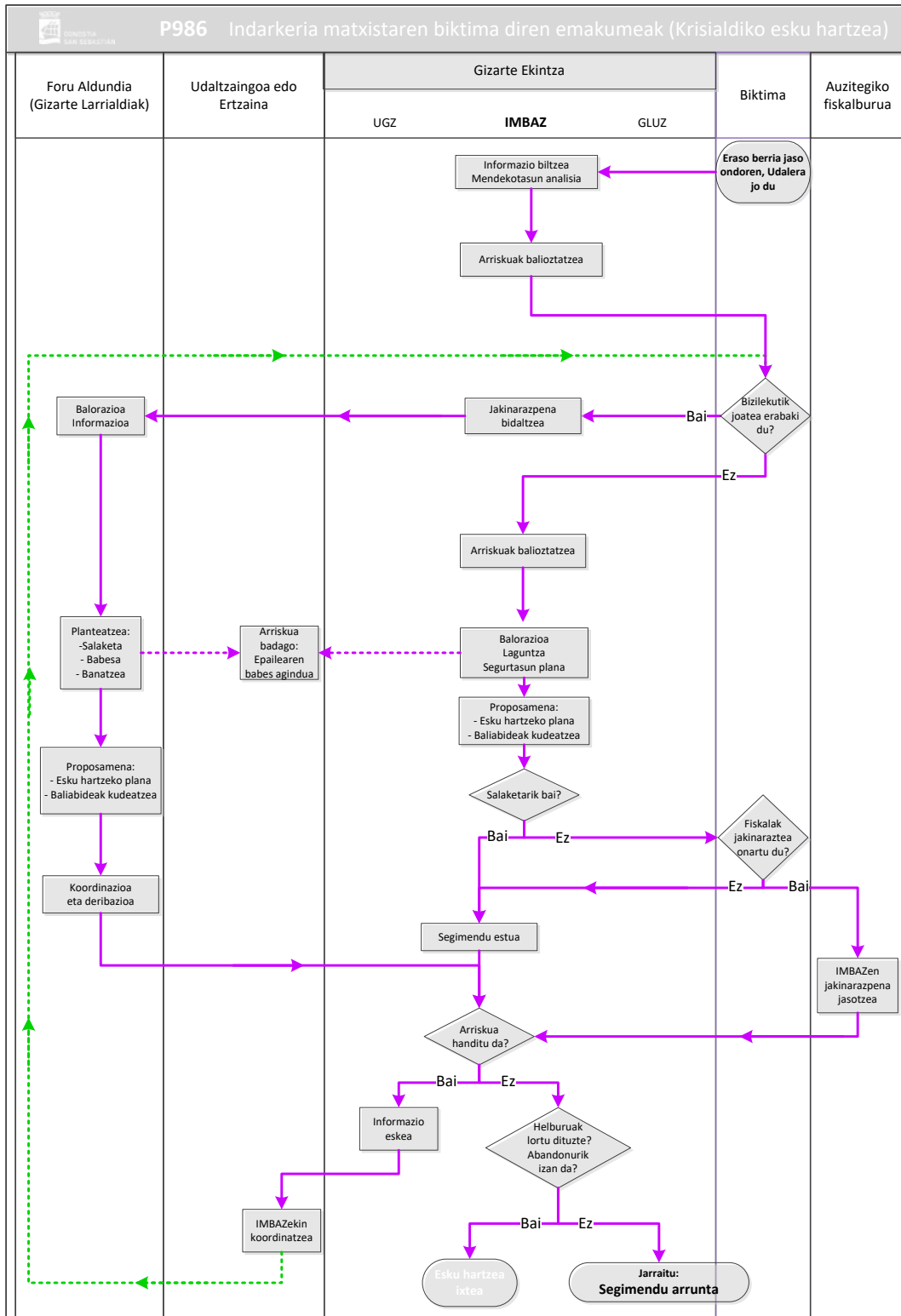
Biktimaren segurtasunarekin, babesarekin eta laguntzarekin lotutako jarduerak IMBLZen amaitu ondoren, biktima erreferentziarako Gizarte Zerbitzugunera bideratu ahal izango da, izan ditzakeen beste behar batzuei buruzko orientazioa eta informazioa jasotzeko.





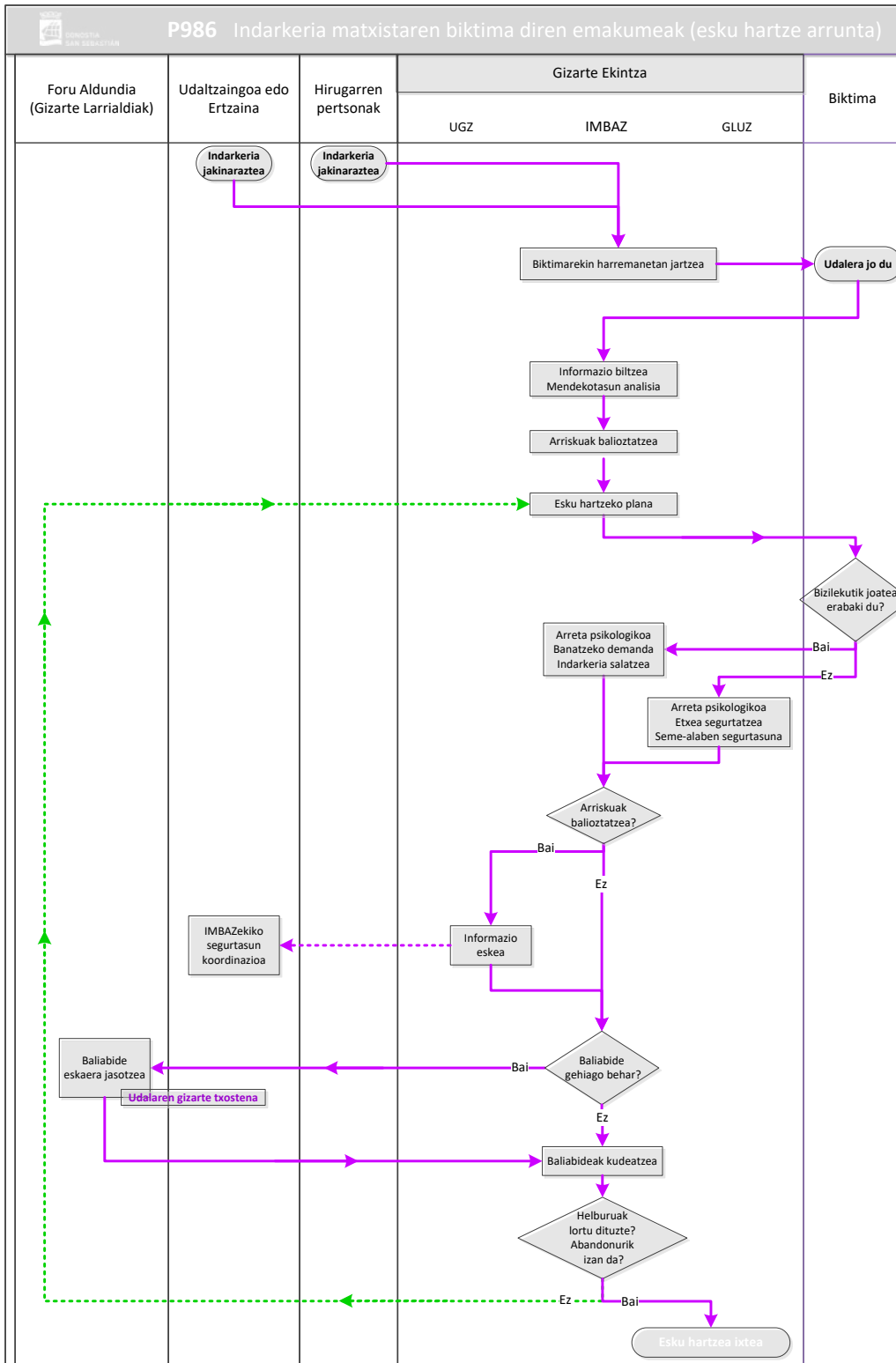


### 2.2.3.2. Larrialdiko arreta, osasun-laguntza behar EZ duena





2.2.3.3. Ohiko arreta





## **2.3. Protokoloa dela-eta, arreta emango zaien subjektuak**

### **2.3.1. Emakumeak eta beren kargura dauden pertsona guztiak**

Indarkeria matxista edozein agerpen eta intentsitate-mailatan pairatu duten edo pairatzen duten emakume guztiak, bai eta haien kargura dauden pertsonak ere, eskubideen subjektuak izango dira, eta protokolo honetan jasotako arreta-prozesuez eta baliabideez baliatu ahal izango dira.

### **2.3.2. Adin txikikoak**

Indarkeria matxista pairatu duten emakumeen seme/alabak edo beren kargura daudenak, adingabeak izanik, indarkeria matxistaren biktimatzat hartzen dira eta, hortaz, eskubideen subjektuak dira eta arreta-protokolo hau aplikatuko zaie.

Haurrak eta nerabeak indarkeriatik erabat babesteari buruzko 2021eko ekainaren 4ko 8/2021 Lege Organikoak urrats garrantzitsua eman zuen, emakumearen seme-alabak, senitartekoak eta hurbilekoak genero-indarkeriaren biktimatzat hartu baitzituen. Horrela, bada, azken xedapenetako hamargarrenak 4. apartatu berri bat gaineratzen dio Genero-indarkeriaren aurka oso-osoko babesa emateko neurriei buruzko Legearen (1/2004 Lege Organikoa) 1. artikuluari: emakumearen aurkako indarkeria-moten artean indarkeria bikarioa ere aintzat hartuz. Izen hori eman gabe, baina bai genero-indarkeriatzat hartuta, honela definitzen du 1.4. artikuluan (ez dago hitzez hitz transkribatuta): Lege honek aipatzen duen genero-indarkeriatzat ulertzen da, halaber, emakumeei kalte egiteko asmoz, lehen paragrafoan aipatutako pertsonak emakume horien senitarteko edo hurbilekoei, adingabeak direnei, egiten dieten indarkeria.

### **2.3.3. Menpekoak diren gainerako pertsonak**

Botere Judizialaren Lege Organikoaren 87. artikulua ter-ek ezartzen duenez, indarkeria matxistaren biktima dira, baita ere, indarkeria-mota hori jasan duen emakumearen menpeko diren pertsonak. Eta honela dio: «a) *Erantzukizun penala eskatzeko prozesuen instrukzioa, Zigor Kodean jasotako delitu hauei dagokienez: giza-hilketa, abortua, lesioak, fetuari eragindako lesioak, askatasunaren kontrako delituak, osotasun moralaren kontrako delituak, sexu-askatasun eta -ukigabetasunaren kontrakoak edo indarkeriaz edo larderiaz egindako beste edozein delitu, baldin eta egilearen emazte denaren edo izan denaren kontra edo —nahiz elkarrekin ez bizi— antzeko afektibitate-harreman baten ondorioz egilearekin harremana duen edo izan duen emakumearen kontra egin badira; eta, orobat, egilearen edo haren emaztearen edo bizikidearen ondorengoaren kontrako delituak edo egilearekin bizi diren edo egilearen emaztearen edo bizikidearen agente, tutoretza, kuratela, harrera edo egitatezko zaintzaren mende dauden adingabeen edo ezgaien kontrako delituak, baldin eta genero-indarkeriazko egintza bat ere gertatu bada.»*

### **2.3.4. Erroldatu gabeak**

Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeak beren ekimenez Udaleko Gizarte Zerbitzuetara joaten direnean, eta Donostian bizi ez eta erroldatuta ere ez daudenean, erroldatutako udalerriko gizarte-zerbitzuetara bideratuko dira, Donostiatik esku hartzea baloratzen den kasuetan izan ezik, segurtasun eta konfidentzialtasun irizpideak direla-eta. Biktima den emakumea erroldatuta ez badago eta larrialdi-egoeran badago, larrialdiari erantzungo zaio, eta emakumearen eskaria baloratuko da, Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Larrialdien Koordinazioko Foru Zerbitzura bideratzeko.

### **2.3.5. Beste erkidego batzuetako pertsonak**

Indarkeria matxistaren biktima den emakume bati arreta emateko eskaera beste administrazio batek egiten duenean, interesdunari buruzko txosten bat eskatuko zaio administrazio horri, haren egoera eta arreta eta laguntza jasotzeko egindako eskaera baloratzeko. Balorazioa IMBLZek egingo du, irizpide nagusi izanik biktimaren segurtasuna eta babesa ziurtatzea.



### **2.3.6. Administrazio-egoera irregularrean dauden emakume migratuak**

Administrazio-egoera irregularrean dauden emakume migratuen kalteberatasun berezia kontuan hartuko da esku-hartzea egitean. Egoera irregularrak ez ditu, inola ere, administrazio guztiek jarduteko eta esku hartzeko duten betebeharretik salbuesten; beraz, egoera horretan dauden emakumeak ere eskubideen subjektu izango dira protokolo hau aplikatzean.

Eusko Jaurlaritzak telefonia mugikorreko Tele-itzulpen Zerbitzu bat du, DUALIA izeneko, harrera-gizarteko hizkuntza ezagutzen ez duten emakume migratzaileei arreta emateko.

### **2.3.7. Indarkeria matxista jasaten duen emakumearen ingurunea**

Emakumeen eta gizonen berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistatik gabeko bizitzarako Legeak indarkeria matxista jasaten duen emakumearen ingurunea ere indarkeria horren biktimatzat hartzen du. Honela dio 54.4 artikuluan: «*Halaber, emakumeen aurkako indarkeria matxistatzat jotzen da biktimak babesten dituzten pertsonen aurka egiten den indarkeria, bai eta haien hurbileko ingurunearen edo ingurune afektiboaren aurka egiten dena ere, bereziki seme-alaben edo beste senide batzuen aurkakoa, emakumea atsekabetzeko borondatez.*»

## **3. BALIABIDEAK**

### **3.1. Udala**

#### **3.1.1. Udalaren harrera-pisuak**

Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako harrera-pisuak iraupen laburreko egonaldia behar duten pertsonen eta bizikidetzaren unitateei ostatu ematen dieten zerbitzuak dira, larrialdiko edo gizarte-larrialdiko egoera baten ondorioz bizitokirik gabe egoteari aurre egin ahal izateko, edo etxebizitza bat eduki ahal izateko, indarkeria matxistako egoera bat gainditzearren, betiere babes-neurririk behar ez badute.

Egonaldiak aldi baterako dira, eta gehienez ere 4 hilabetez luzatu ahal izango dira. Salbuespen gisa, iraupen bereko luzapena egin ahal izango da.

Laguntza-intentsitate txikiko zerbitzua da, eta ez du langile iraunkorrik pisuan, ez eta pisuari espezifikoki atxikitako langilerik ere. Behar izanez gero, kanpoko laguntza egokiak artikulatzen dira, bai eta indarkeria matxistaren biktimei arreta emateko zerbitzu eta programekin IMBLZen jarraipena eta koordinazioa ere.

Honako baldintza hauek betetzen dituzten emakumeek baliatu ahal izango dute zerbitzu hori:

- Indarkeria matxistaren biktima diren eta indarkeria gainditzeko prozesuan dauden emakumeak, aldi baterako bizitoki bat behar dutenak, babes-neurririk behar izan gabe.
- 18 urte edo gehiago izatea eta, hala badagokio, bere kargura, tutoretzapean edo zaintzapean dauden eta berarekin bizi ohi diren pertsonak izatea, adinez nagusiak edo adingabeak izan.
- Zerbitzuaren egokitasunaren preskripzio teknikoa.
- Intentsitate txikiko laguntza behar izatea, ostatu-zerbitzu batean eman daitekeena, langileak etengabe bertan egon beharrik gabe.
- Gizarte-zerbitzuen sarearen zuzkiduren irismen eta aukeretatik kanpoko osasun-laguntza espezializatu eta/edo iraunkorrik behar ez izatea.



- Jokabide-nahasmendurik ez izatea eta/edo zerbitzuaren funtzionamendua edo bertako bizitza normala nahasi dezakeen portaerarik ez izatea, edo pertsona bera, beste erabiltzaile batzuk edo esku hartzen duten profesionalak arriskuan jar ditzakeen portaerarik ez izatea.

Gaixotasun infekzioso kutsakor eta/edo mentalen bat izanez gero, ez errefusatzea hari dagokion tratamendua.

### Prestazioak eta laguntza-baliabideak

Arreta-plan indibidualaren edo familia-planaren esparruan, harrera-pisuen erabiltzaileek gizarte eta hezkuntza arloko eta laguntzako programa bat izan beharko dute, eta beren profiltera eta premietara hobekien egokitzen diren gizarte-baliabideetara bideratu beharko dira:

- Laguntza psikologikoa.
- Arreta eta esku-hartze psikologikoa, terapeutikoa eta gizarte eta hezkuntza arlokoa, seme-alabekin.
- Orientazio eta aholkularitza sozio-juridikoa.
- Dirulaguntza ekonomikoak:
- Gizarteratzerara eta laneratzerara eta autonomia ekonomiko eta pertsonalera bideratutako prestakuntza-jarduerak.
- Hartutako emakumeen ardurapean dauden pertsonentzako arreta-baliabideak, bereziki haurtzaindegiak eta mendeko helduentzako etxez etxeko eguneko arreta-zerbitzuak.
- Derrigorrezko eskolatze-adinean dauden pertsonen berehalako eskolatzea.

JARDUTEKO PROZEDURA		
HARRERA-PISUA		
FASEAK	EKINTZAK	ARDURADUNA
Sarbidea	Gizarte-zerbitzuek proposatuta	IMBAZeko teknikaria
Eskaera	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proposamena eskatutako baliabidera egokitzen den, plaza egoki nahikoa libre den eta beste aldagai batzuk ebaluatzea.</li><li>• Egindako balorazio arrazoitua itzultzea: baliabidera sartu behar den ala ez adieraziz.</li><li>• Eskaera onartzen bada, datu-basean alta emango zaio eta errekurtsioa zerbaituko da.</li></ul>	IMBLZeko teknikaria
HARRERA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Harrera-elkarriketa, eta lehenengo hiru hilabeterako egonaldi-kontratua sinatzea, harrera-pisura sartzen denean.</li><li>• Esku hartzen ari diren profesionalekin koordinazioa egingo da beti, esku hartzeko plan indibidualizatu bateratua diseinatzeko.</li><li>• <b>Plana berrikustea</b></li><li>• Emakumeari itzultzea egindako balorazioa eta, hala badagokio, hiru hilean behin egonaldi-kontratua berritzea.</li></ul>	
Egonaldi-epea luzatzea	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>EGONALDI-EPEA</b> hiru hilabetekoa da, baina kasu bakoitzaren ezaugarrien eta beharren arabera luzatu daiteke.</li><li>• Epea gainditu ondoren, egonaldia luzatzeko aukera baloratzea.</li></ul>	IMBLZeko teknikaria



<b>Esku hartzea</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Esku-hartze guztia IMBLZeko arduradun teknikoak gainbegiratu du.</li></ul>	IMBLZeko teknikaria
<b>Bukaera</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Egonaldia amaitzean, espedientea IMBLZen geldituko da.</li></ul>	IMBLZeko teknikaria

### 3.1.2. Laguntza-zerbitzua

Laguntza-zerbitzua Esku-hartze Planaren helburuak lortzeko tresna nagusia da. Batez ere esku-hartzearen lehen fasean erabiltzen den baliabide bat da. Fase horretan, biktimari laguntzen zaio hainbat izapide, kontsulta, eskaera eta abar egitera.

Ez da aplikatzen behar-beharrezkoa ez bada, erabiltzailearen autonomia sustatzen saiatzen gara-eta.

Besteak beste, honako helburu hauek ditu:

- Emakumeari laguntzea bere egoera normalizatzeko egin beharreko kudeaketetan.
- Emakumea trebatzea eta ahalduntzea, ikuspegi hezitzaile batetik, horrelako kudeaketak modu autonomoan egin ditzan.
- Kudeaketen emaitzen berri ematea kasuaren ardura duen profesionalari.

### 3.1.3. Gizarteratzeko eta laneratzeko programa

Gizarteratze Zerbitzuak programa propio batzuk kudeatzen ditu, eta gizarteratzearen eta laneratzekoaren arloan lan egiten duten beste erakunde batzuekin koordinatzen da. Udaleko gizarte-zerbitzuetan artatutako pertsonentzako programa horiek ez dira espezifikoak indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzat. Hala ere, emakume horiek dira programetan **lehentasunezko sarbidea** duten kolektiboetako bat. Gizarteratze eta laneratzeko unitateak urtero informazio zehatza bidaltzen du gauzatzen diren programei buruz, bai eta horietara bideratzeko prozedurari buruz ere.

Programa honen helburua gizarteratzeko eta laneratzeko ibilbideak diseinatzea eta abian jartzea da, enplegu eta/edo prestakuntza baliabideekin koordinatuta. Lan-ibilbide desberdinak proposatzen dira, pertsonen beharren arabera.

Programa horietara sartzeko, Gizarte Ekintza Zuzendaritzako teknikariak **deribazioa** egin behar du, momentu eta alor horretan pertsonaren erreferentzia den teknikariak, hain zuzen. Erreferentziako teknikariak beharra baloratu eta zehazten du. Kasu batzuetan, prozedura izaten da pertsona hori zuzenean kanpoko baliabideren batera bideratzea eta, beste kasu batzuetan, Fitxa Soziolaborala (FSL) bidaltzea, pertsonaren informazioa bilduta, Gizarteratze Teknikariari, baliabide propioetara egokitzeke.

Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei begira, **lan-protokolo bat ezarri da Lanbiderekin**, bai arreta, informazioa eta orientazioa emateko, bai prestazio ekonomikoak kudeatzeko. (II. eranskina)

### 3.1.4. Gizarte Larrialdietarako Udal Zebitzua (GLUZ)

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta Indarkeria Matxistaren Biktimak Artatzeko Zerbitzuaren arreta-ordutegitik kanpo, Udal mailan, Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzuak egingo dio lehen harrera larrialdi-egoeran dagoen erabiltzaileari, baina harremanetan jarriko da Gizarte Larrialdien Koordinaziorako Foru Zerbitzuarekin, hau da, larrialdi-egoeran dauden indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei arreta emateko zerbitzu espezializatuarekin. Hala ere, biktima bera edo beste agente batzuk (elkarteak, polizia, etab.) zuzenean jarri ahal izango dira harremanetan Gizarte Larrialdien Koordinaziorako Foru Zerbitzuarekin, emakumea artatu ahal izan dezaten, GLUZ izan gabe, nahitaez, bideratzen duen bakarra.



Lehen harrera horretan, honako zeregin hauek egingo ditu:

- Biktimari aurrez aurreko eta berehalako arreta eskaintzea.
- Gizarte Larrialdien Koordinazioko Foru Zerbitzuarekin harremanetan jartzea, arreta eman dezan.
- Ondoren, egindako larrialdiko arretaren berri emango zaio IMBAZi.

### 3.2. Gipuzkoako Foru Aldundia

#### 3.2.1 Gizarte Larrialdien Koordinazioko Foru Zerbitzua

Urtean 365 egunetan eta egunean 24 orduz arreta ematen duen zerbitzua da, Gipuzkoan gertatzen diren gizarte-larrialdiko egoerei berehala erantzuten diena. Herritarrei aukera ematen die ordutegitik kanpo gizarte-zerbitzuak baliatzeko aukera.

Berehalako arretako edo larrialdiko lehen arretako eginkizunak honako hauek dira: beharren behin-behineko balorazioa eta hasierako diagnostiko balioaniztuna egitea, gero berriro egin beharrekoa.

Gainera, beharrezkoa den guztietan, honako jarduera hauek egin ahal izango ditu.

- Estualdi edo larrialdia gertatu den tokira joatea, larrialdiak erasandako pertsonen "in situ" arreta emateko.
- Behar-egoerak "in situ" hautematea.
- Erasandako pertsonen osasun-zentroetara, polizia-bulegoetara, bulego judizialetara edo beste instantzia batzuetara laguntzea.
- Kasuaren arreta zerbitzu egokietara bideratzea, beharrezkoa denean eta ahal bezain laster, eta, bereziki, kasu horretan, gizarte-zerbitzuen sistemako ostatu-zerbitzuetara eta egoitza-zentroetara.
- Gaur egun, gainera, SFVESen funtzio osagarriak betetzen ditu, bazterketaren balorazio espezializatuak eginez.

Bere esku-hartzeak antolatzeko, zerbitzuak, gutxienez, telefono bidezko alerta-zerbitzu bat eta, hala badagokio, gizarte-larrialdia gertatu den tokira joango den gailu bat izango ditu, larrialdiak erasandako pertsonari edo pertsonen "in situ" arreta emateko.

#### GIZARTE LARRIALDIEN KOORDINAZIOKO FORU ZERBITZUA

**Ordutegia:** 24 ordu egunean, eta 365 egun urtean

**Harremanetarako telefonoa:** 943224411 (07:00etatik 22:00etara) / 112 (22:00etatik 07:00etara)

**Baliabidearen kokapena:** Larrialdia dagoen tokian agertzen dira.

#### JARDUTEKO PROZEDURA

##### GIZARTE LARRIALDIEN KOORDINAZIOKO FORU ZERBITZUA

FASEAK	EKINTZAK	ARDURADUNA
Sarbidea	Gizarte Urgentzien Koordinazioko Zerbitzuarekin kontaktatzea, larrialdi-egoera azaltzeko. Kontaktatzeko saioa honako hauek egin dezakete: <ul style="list-style-type: none"><li>• Biktimak, zuzenean</li><li>• Gizarte Zerbitzuek proposatuta</li></ul>	Foru Aldundietako Gizarte Zerbitzuetako teknikaria





	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beste agente batzuek eskatuta (elkarteak, polizia, etab.).</li> </ul>	Foru Aldundietako Gizarte Zerbitzuetako teknikaria
<b>Eskaera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berehalako arreta psikosoziala.</li> <li>• Laguntza psikosoziala osasun-zentroan, lesio-partearen zain egon bitartean.</li> <li>• Laguntza psikosoziala epaiketa azkarrean (hala badagokio).</li> <li>• IMBAZera bideratzea</li> </ul>	
<b>Koordinazioa eta jarraipena</b>	Behar den zerbitzura deribatuko zaio emakumeari	

### 3.2.2. Indarkeria matxistako eta sexu-erasoetako egoerei arreta psikosoziala, sozio-educatiboa eta sozio-juridikoa emateko zerbitzua

Arreta psikosoziala eta, hala badagokio, terapeutikoa helburu duten programak biltzen dituen zerbitzua. Indarkeria matxistako egoeren eta sexu-askatasunaren aurkako ekintzen ondorio diren aholkularitza sozio-juridikoko beharrez ere arduratzen dira.

Alde batetik, indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako programak daude, bai eta eraso jasandako pertsonaren guraso-ahalaren edo zaintza eta jagoletzaren pean dauden seme-alabentzakoak ere, zuzeneko biktimatzat jotzen dira-eta.

Bestalde, zerbitzu honek biktimagileei eta tratu txarrak nahiz sexu-askatasunaren aurkako delituak egin dituztenei zuzendutako arreta psikologikoko programa bat ere eskaintzen du.

Osagarri gisa, bazterkeria-egoeran dauden pertsonen arreta psikologikoa emateko programa bat eskaintzen zaie.

Hona hemen zerbitzu honen hartzaileak:

- Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeak, eta eraso jasandako pertsonaren guraso-ahalaren edo zaintza eta jagoletzaren pean dauden seme-alabak.
- Tratu txarren edo sexu-libertatearen aurkako delituen egileak
- Bazterketa-egoeran dauden eta gizartratze-prozesuaren osagarri den laguntza psikologikoa behar duten pertsonak, gizartratze foro-zerbitzuren batean gertaera aktiboa dutenak.

#### ARRETA SOZIO-JURIDIKO ETA PSIKOSOZIALEKO ZERBITZUA

**Ordutegia:** Astelehenetik ostiralera- 09:00etatik 14:00etara.

**Baliabidearen kokapena:** Gizarte Politiketako Saila - Zarategi pasealekua 99 - Txara eraikina 2 - Donostia - 20015

**Telefonoa:**943112572

#### JARDUTEKO PROZEDURA

#### ARRETA SOZIO-JURIDIKO ETA PSIKOSOZIALEKO ZERBITZUA

FASEAK	EKINTZAK	ARDURADUNA
<b>Sarbidea</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gizarte Zerbitzuek proposatuta</li> </ul>	Gipuzkoako Foru Aldundia
<b>Eskaera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arreta jasan duen pertsonari zerbitzuari buruzko <b>informazioa</b> eman. Baimena eskatzea bere egoerari buruzko informazioa zerbitzuari</li> </ul>	



	<p>bidaltzeko.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Behar den zerbitzua eskatzea</b></li> </ul>	Udal Gizarte Zerbitzuetako teknikaria
<b>Jarraipena</b>	Zerbitzuaren jarraipena egingo da emakumearekin batera.	

### 3.2.3 Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako egoitza-zerbitzuak

#### - Indarkeria Matxistaren Biktima diren Emakumeentzako berehalako harrera-egoitza (Urrats 1).

Larrialdiko arreta eta ostua eskaintzen duen zentro bat da, indarkeria matxistaren biktima diren emakumeak berehala hartzen dituen, haien beharrak baloratzeko beharrezkoa den denborarako, egokiena den baliabidera bideratu aurretik. Eguneko 24 orduetan, lehen harrerako esku-hartzeak eskaintzen ditu, balorazioa, diagnostikoa, orientazioa eta larrialdiko ostua barne. Emakumea egokiena den denboran egongo da egoitzan, berak borondatez uko egiten ez badio behintzat; hala ere, ezin izango da hogeita hamar egun baliodun baino gehiago egon han, salbuespenezko kasuetan izan ezik.

#### - Indarkeria Matxistaren Biktima diren Emakumeentzako egonaldi ertainetarako harrera-zentroa, (Urrats 2)

Izaera instituzionaleko bizitoki kolektiboak dira, indarkeria matxistaren biktima diren emakumeek arduratzen direnak. Intentsitate handiko arreta eskaintzen dute, hau da, esku-hartze psikosozial, sodio-erakunde eta laguntza sozial intentsiboak eskaintzen dituen bizitoki bat ematen dute. Laguntza horiek teknikari espezializatuen etengabeko presentzia eskatzen dute.

#### - Laguntzak dituzten etxebizitzak

Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako etxebizitzak dira. Emakumeok Gipuzkoako Foru Aldundiak dituen baliabideetan hobetzeko eta ahalduzko prozesuetan aritzen dira, eta intentsitate txikiko eta iraupen laburreko laguntza behar dute, ingurune komunitarioan segurtasunez eta autonomiaz sartu ahal izateko.

#### - Babesgabetasun edo bazterketa arrisku larrian dauden emakumeentzako egoitza-zentroa, "Haurtxoak"

Egoitza-zentro honek laguntza eta bizitoki kolektibo instituzionalak eskaintzen dizkie haurdun eta bakarrik dauden emakumeei, bai eta beren kargura 5 urte edo gutxiagoko haurrak dituztenei ere, baldin eta babesgabetasuneko eta/edo gizarte-bazterketako arrisku larrian badaude, baliabide pertsonalik eta gizartearen eta familiaren babesik gabe, eta laguntza intentsiboa behar badute: gizarte eta hezkuntza arloko esku-hartzeak, esku-hartze psikosozialak eta terapeutikoak, eta laguntza soziala beren garapen pertsonalerako, bai eta ardurapean dituzten adingabeen zaintza egokirako ere.

#### - Indarkeria matxistaren ondorioz baztertuta eta/edo babesik gabe dauden emakumeentzako egoitza-zentroa, "Itsas Etxea".

Babesgabetasun eta/edo bazterketa egoeran dauden emakumeei arreta eta bizitoki kolektibo instituzionala ematen dien egoitza-zentroa. Bereziki, arrazoi sozioekonomiko, pertsonal eta harremanezkoei lotutako egoera kritikoetan dauden emakumeak dira, bai eta indarkeria matxistaren biktima diren emakumeak ere.

EGOITZA-ZENTROAK	EZAUGARRIAK
1. URRATSA	Berehalako harrera
2. URRATSA	Intentsitate handiko bizitoki kolektiboa



LAGUNTZAK DITUZTEN ETXEBIZITZAK	Intentsitate txikiko eta iraupen laburreko etxebizitzak
HAURTXOAK:	Haurdunentzako eta/edo seme-alabak dituztenentzako ostatu kolektiboa
ITSAS ETXEA	Babesgabe eta/edo baztertuta dauden emakumeentzako bititoki kolektiboa

### 3.3. Eusko Jaurlaritzza

#### 3.3.1. Telefono bidezko 24 orduko Informazio eta Arreta Zerbitzu Espezializatua (SATEVI)

Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Saileko Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak Telefono bidezko 24 orduko Informazio eta Arreta Zerbitzu Espezializatua kudeatzen du: 900 840 111. Zerbitzua egunean 24 orduz eta urtean 365 egunez dago irekita. Berehalako zerbitzua da, anonimoa, konfidentziala eta doakoa da, eta ez du arrastorik uzten telefono-fakturan.

#### 3.3.2. Etxebizitza

Etxebizitzaren arloan, Eusko Jaurlaritzak ekintza positiboko zenbait neurri hartzen ditu genero-indarkeriaren biktima diren emakumeentzat, hala nola:

- Kasu larrietan eta salbuespenezkoetan, alokairu-erregimeneko esleipen zuzena egitea, salbuespenezko larritasun hori honako honen arabera baloratuta: eskatzailea Udalaren edo Aldundiaren harrera-pisu eta harrera-zentroen erabiltzaile izana, behin bere egonaldia bukatuta eta horietan irautea ezinezkoa dela egiaztatuta; epe jakin batean etxebizitza bila ibili izana, eta lortu ez; eta sare sozial edo familiarrik ez izatea, haiekin bizi ahal izateko.
- Era berean, agindu honetan beste neurri bat aurreikusten da, eskatzailea jabekidea den etxebizitzaren trukearekin lotutakoa, epaileak baimendu duen kasuetan.

Genero-indarkeriaren biktimak Etxebiden inskribatu ahal izango dira alokairuko etxebizitzaren eskatzaile gisa, eta genero-indarkeria egiaztatuta, 10 puntu gehiago emango zaizkie baremazio orokorrean 2 urtez, eta, gainera, ez dute gutxieneko diru-sarrerarik egiaztatu behar eta ez zaie eskatuko erroldatuta egotea eskaera aurkezten duen inongo udalerritan.

#### 3.3.3. Enplegua

Enpleguaren arloan, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuak ibilbide pertsonalizatuak eskaintzen ditu bere bulego-sarean enplegu-eskatzaile gisa izena emanda dauden genero-indarkeriaren biktimak laneratzeko-aktibatze, eta lehentasuna ematen die enplegu eta prestakuntza programetan parte hartzeko, haien enplegarritasuna hobetzeko eta, horrekin batera, lan-merkatuan sartzen laguntzeko.

#### 3.3.4. Biktimari Laguntzeko Zerbitzua

Eusko Jaurlaritzako Justizia Zuzendaritzak doako zerbitzu hau eskaintzen die genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei. Konfidentziala da, indibiduala eta pertsonalizatua, eta salaketa jarri den ala ez axola ez diola.

Zerbitzuan, biktimek honako hauek egin ditzakete:

- salaketa jarri aurretik orientazioa jasotzea, eta salaketa horren jarraipena egitea prozesua fiskalizatu arte.
- delituak eragindako ondorioetarako konponbide egokiena zein den jakiteko orientazioa jasotzea.



- prozesuko izapideei, horietan dagokien eskubideei, doako laguntza juridikorako eskubideari, eskuratu ditzakeen laguntza ekonomikoei eta gizarte-baliabideei buruzko informazioa jasotzea.
- laguntza psikologikoa eta soziala jasotzea.
- osasun edo gizarte zerbitzu eskudun eta egokietara bideratzea, beharrezkoa bada.
- laguntza jasotzea prozesu horietan guztietan eta, batez ere, prozesu judizialean.

JARDUTEKO PROZEDURA		
BIKTIMARENTZAKO ARRETA ZERBITZUA		
FASEAK	EKINTZAK	ARDURADUNA
<b>Eskaera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erabiltzailearen ekimena</li> <li>• Udaltzaingoak edo Ertzaintzak proposatuta</li> <li>• Udal Gizarte Zerbitzuek proposatuta</li> <li>• Genero-indarkeriaren biktima diren emakumeekin edo gizon erasotzaileekin esku hartzen duten beste eragile batzuek proposatuta (Emakumeen Etxea, abokatuak, osasun-zerbitzuak, etab.)</li> </ul>	BAZko teknikaria
<b>Udal Gizarte Zerbitzuek eskatuta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Udal Gizarte Zerbitzuetan arreta emandako pertsonari zerbitzua proposatzea. Baimena eskatzea bere egoerari buruzko informazioa zerbitzuari emateko</li> <li>• Telefono bidezko deia Biktimarentzako Arreta Zerbitzura, lehen hitzordua eskatzeko.</li> </ul>	
<b>Jarraipena</b>	Jarduerak eta jarraipena Biktimarentzako Arreta Zerbitzuekin koordinatzea	
<b>Tratamenduaren amaiera</b>	Interneten erregistratzea	

### 3.3.5. Babes-agindua

**Etxeko indarkeriaren biktimak babesteko aginduaren helburua da instrukzio-epaitegian bideratutako prozedura azkar eta erraz baten bidez honako hauek lortzea:**

- Biktima babesteko estatutu integrala
- Kautelazko neurri zibil eta penalen aplikazioa
- Ordenamendu juridikoan ezarritako laguntza eta babes sozialeko neurriak

JARDUTEKO PROZEDURA		
BABES-AGINDUA: ESKAERA UDAL ZERBITZU SOZIALETAN		
FASEAK	EKINTZAK	ARDURADUNA
<b>Eskaera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biktimaren ekimenez</li> <li>• Biktimarekin ahaidetasuna duten pertsonak (Zigor Kodeko 153. art.)</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Epailleak, ofizioz, edo Fiskaltza Ministerioak eskatuta.</li></ul>	
<b>Eskaera jasotzea</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• HONAKO ALDERDI HAUEI BURUZKO <b>ORIENTAZIOA EMATEA</b>, edozein kasutan:<ul style="list-style-type: none"><li>• Babes-agindua <b>salaketa baten baliokidea</b> da.</li><li>• Babes-aginduak polizia-atestatu bat eskatzen du beti.</li><li>• Ebazteko, beharrezkoa da alderdi guztiak (biktima eta erasotzailea) bertaratzea.</li><li>• Epailleak emandako <b>ebazpenaren arabera</b> aplikatuko da (aldekoa edo kontrakoa, eta egokitzat jotzen dituen neurrien arabera ere izango da).</li><li>• <b>Eskaeraren ondorioak:</b> kautelazko neurri penalak (atxiloketa, urruntzea...), kautelazko neurri zibilak (etxebizitzaren erabilera, seme-alaben zaintza eta bisita araubidea...) eta gizarte-laguntzako neurriak.</li></ul></li></ul> <p>Epaitegiak babes-estatutu integralean aurreikusitako neurri guztiak ezarri ahal izango ditu.</p> <p>Espanian bizilekua erregularizatuta ez duen emakume etorkin atzerritarra bada, babes-agindua eska dezake edo jasaten duen egoerari buruzko salaketa jar dezake. Kanporatze-espeditentea ireki daiteke, baina etenda geldituko da epailleak ebazpena eman arte. Ebazpena aldekoa bada, emakumeak eskubidea izango du bere administrazio-egoera eta seme-alabena erregularizatzeko.</p>	Udaltzaingoa edo Ertzaintza
<b>Erakundeen Biktimateko arteko komunikazioa eta lankidetzak</b>	Biktimaren baimena lortzea bere egoerari buruzko datuak jakinarazteko, bai eta eta arriskua baloratzeko eta neurri judizialak hartzeko interesgarritzat jotzen diren beste batzuk ere.	
<b>Izapideak</b>	<p>Pertsonak babes-agindua eskatu nahi duela adierazten du</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Jakinarazi behar zaio abokatu-laguntza garrantzitsua dela eskabidea betetzeko, eta Ofiziozko Txandako abokatu baten doako aholkularitza jasotzeko eskubidea duela.</li></ul> <p>Onartzen badu</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ofiziozko Txandara deituko da, abokatuaren laguntza eskatzeko.</li><li>• Eskabidea betetzeko aholkularitza eta laguntza.</li><li>• Jatorrizko eskabidea Guardiako Epaitegira bidaltzea.</li><li>• Eskabidearen kopia ematea eskatzaileari.</li></ul>	



- Espediente sozialean kopia bat gordetzea.

### 3.3.6. Ofiziozko Txanda Integrala

Biktimak babesteko bitartekoak bermatzeko eta areagotzeko sortu zen, eraso jasaten duten momentutik bertatik. Eta hortik ondorioztatzen diren polizia-jardueretan eta prozesu judizial zibil zein penaletan esku hartzen dute.

Laguntza juridikoa presentziala izango da, eta abokatuaren bulego profesionalean, udaleko gizarte-zerbitzuan, komisarian edo epaitegian gauzatu ahal izango da, gehienez ere hiru ordu iragan baino lehen. Salbuespen handiz bakarrik eman ahal izango da aholkularitza telefono bidez.

Laguntza juridiko eta espezializatua doakoa izango da eta berehala emango da. Honakoak barne hartzen ditu:

- Salaketa jarri aurretik edo babes-agindua eskatu aurretik –horrelakoak jarri edo eskatzen badira–, aurrez aurreko aholkularitza presentziala.

Salaketa formulatzen eta babes-agindua eskatzen laguntzea.

Babes-agindurako agerraldia, bai eta epaiketa azkarrerako agerraldia ere, agerraldiaren egintzan bertan edo hurrengo egunetan egiten bada.

Doako laguntza juridikorako eskubidea aitortzeko eskaerari buruzko aholkularitza

## OFIZIOZKO TXANDA INTEGRALA

**Baliabidearen kokapena:** Gipuzkoako Abokatuaren Elkargoa  
Helbidea: Mandasko Dukearen pasealekua, 11  
**Ofizioko Txandaren telefonoa:** 902 103 908

## JARDUTEKO PROZEDURA

### OFIZIOZKO TXANDA INTEGRALA

FASEAK	EKINTZAK	ARDURADUNA
1. Eskaera	Polizia-bulegoetan, bulego judizialean edo gizarte-zerbitzuetan.	Gipuzkoako Abokatuaren Elkargo Ofiziala
1.1. Eskaera jasotzea	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abokatu-laguntzaren komenigarritasunaren eta abokatuaren doako jarduna erabiltzeko aukeraren berri ematea:</li><li>• Salaketa jarri aurretik eta/edo babes-agindua eskatu aurretik, aurrez aurreko aholkularitza ematea.</li><li>• Salaketa formulatzen eta babes-agindua eskatzen laguntzea.</li><li>• Babes-agindurako eta epaiketa azkarreko agerraldia, agerraldiaren egintzan bertan edo hurrengo egunetan egiten bada.</li><li>• Emakume biktimak aholkularitza erabiltzeko duen borondatea jasotzea.</li><li>• Ofiziozko Txandara telefonoz deitzea.</li></ul>	
2. JARRAIPENA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Biktimari prozedura judizialak jarraitzen dituen abokatuaren izena eta kontakturako telefono-zenbakia eskatzea; interesdunaren baimena behar da.</li></ul>	



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Telefono bidezko deia abokatuari, prozeduren egoerari buruzko informazioa biltzeko, ballabiderik egokienak inplementatzearen.</li><li>• Abokatuari informazioa ematea emakumearen esku jarritako zerbitzuen eta baliabideen izapidetze-egoerari buruz, bai eta prozesuen bilakaerarako garrantzitsuak diren beste datu batzuei buruz ere.</li></ul>	
--	---	--

### 3.3.7. Doako Justizia

Abokatu-laguntzaren barruan sartzen da txanda espezifikoko abokatu espezifikoko bat berehala izendatzea, hasi beharreko prozedura penal eta/edo zibiletan biktimaren defentsa integrala egiteko. Emakumeak doako laguntza juridikoa izateko eskubidea du genero-indarkeriagatik salaketa jartzen duenetik, eta kausa izapidetzen den bitartean. Betiere, absoluzio-epairik ematen ez bada eta/edo prozedura artxibatzen bada.

### 3.3.8. Talde psikosozial judiziala

Organo tekniko bat da, eta horren helburua da laguntza eta aholkularitza teknikoa ematea, bere espezializazio-eremuan, jurisdikzio guztietako epaitegi, auzitegi eta fiskaltzei, eta, bereziki, zigor eta familia arloko jurisdikziokoei.

### 3.3.9. Auzitegiko Balorazio Unitatea

OBFUak (Osoko Balorazio Forentseko Unitatea) peritu-izaerako organoak dira, AMEletako (Auzitegi Medikuntzako Euskal Institutua) zerbitzu kliniko mendekoak direnak. Haien eginkizuna da indarkeria matxistaren arloan eskumena duten epaitegiek egindako peritu-txosten integralaren eskaerei erantzutea eta aholku ematea, biktimen (emakumeak eta seme-alabak) eta inputatuen auzitegi-ebaluazioa eginez.

## EAE-KO ZERBITZU JURIDIKOAK

Donostiako Justizia Jauregia  
Kalkutako Teresaren plaza, 1  
Tel.: 943004353  
20012 DONOSTIA

## 3.4. Prestazio ekonomikoak

### 3.4.1. Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta (Eusko Jaurlaritza)

Lanbiden izapidetzen da, dagokion akreditazioarekin. Etxeko indarkeriaren eta genero-indarkeriaren biktimak DBEren onuradunak izan daitezke. Kalkulua egiteko, ez da kontuan hartuko Eusko Jaurlaritzaren ordainketa bakarreko laguntza, ez eta, Gizarteratzeko Errenta Aktiboa ere. Gainera, beste salbuespen batzuk aurreikusten dira genero-indarkeriaren biktimentzat, DBEa jasotzeko dauden baldintzei dagokienez:

- Ez dute bizikidetzaren unitate bat osatu behar gutxienez urtebete lehenagotik.
- 18 eta 23 urte bitarteko pertsonak izan daitezke, urtebeteko erroldatzea eta benetako bizilekua dutenak.
- Salbuespeneko kasuetan, mantenu-pentsioa ez erreklamatzeko onartuko da, baldin eta udaleko gizarte-zerbitzuaren txosten batek justifikatzen badu ez hala jokatzea. Oro har, erreklamatu beharra daukate.
- Salbuespena indarkeriaren biktima diren eta aldi baterako harrera-zentroetan sartuta dauden emakumeentzat.



### **3.4.2 Bizitzeko Gutxieneko Diru-sarrera (Gizarte Segurantz)**

Baldintzak malguagoak dira genero-indarkeriaren biktima diren edo gizakien salerosketaren eta sexu-esplotazioaren biktima diren adin nagusiko emakumeentzat. Kontuan hartzen dira, halaber, genero-indarkeriaren biktima izateagatik ohiko etxetik alde egin dutenak eta/edo banantzeko edo dibortziatzeko izapideak hasi dituztenak. Prestazio hori modu iraunkorren jasotzeko eskubidea dute, nahiz eta egoitza-zerbitzu sozial, sanitario edo soziosanitario baten erabiltzaileak izan, iraunkortasunez. Lanbideren bidez eska daiteke, genero-indarkeriaren biktima dela egiaztatzen duen agiria aurkeztuta.

### **3.4.3. Gizarteratzeko Errenta Aktiboa (SEPE)**

Gurasoek edo seme-alabek eragindako genero-indarkeriaren edo etxeko indarkeriaren biktima diren emakumeak lanerazten laguntzeko programa bat da, eta hilean errenta bat ordaintzen zaie 11 hilabetez. Gizarteratzeko Errenta Aktiboko 3 programa eska daitezke gehienez, betiere genero-indarkeriaren biktima dela justifikatzen bada eta gainerako baldintzak betetzen jarraitzen bada. Genero-indarkeriaren biktima gisa Gizarteratzeko Errenta Aktiboa eskatu ahal izateko, aldezturik, Eusko Jaurlaritzaren Ordainketa Bakarra eskatu behar da. Genero-indarkeriaren ondoriozko Gizarteratzeko Errenta Aktiboa hau ez da diru-sarrera moduan kontuan hartzen diru-sarrerak bermatzeko errentari dagokionez.

### **3.4.4. Etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarria**

Aldizkako prestazio ekonomiko hori DBEren osagarri gisa antolatzen da, edozein modalitatetan, eta DBEren titularren etxebizitzarekin edo ohiko bizitokiarekin lotutako premiei erantzun nahi die, etxebizitzaren edo ohiko bizitokiaren errentamendu-gastuei erantzunez, edozein errentamendu-modalitatetan: azpierrementamendua, baterako errentamendua, ostatatzea eta gelak alokatzea.

### **3.4.5. Guraso bakarreko unitateen subsidioa**

Diru-sarrerak Bermatzeko Errentari buruzko 2010eko maiatzaren 25eko 147/2010 Dekretuaren 13.c artikulua honako hau jasotzen du: *«Guraso bakarreko bizikidetzaren unitateei destinatutako Gizarteratzeko eta Gizarte-babeserako Oinarrizko Errentaren kasuan, urteko lanbide arteko gutxieneko soldataren %6,4ren baliokidea den hileroko subsidio batekin osatuko da prestazioa. Ondorio horietarako, guraso bakarreko unitateetat hartuko da soilik amak edo aitak bere kargurako seme edo alaba adingabe batekin edo batzuekin dagoena eta inolako ezkontza-harremanik edo antzekorik ez duena eskaera aurkeztzen duenean ezta ondoren ere.*

### **3.4.6. Gizarte-Larrialdietarako Laguntzak (GLL)**

Gizarte-larrialdietarako laguntzak –aldian-aldian ematen ez direnak– prestazio ekonomiko eta diru-laguntza izaerakoak dira, eta horien hartzaileak hauek izango dira: gizarte-bazterkeriaren egoerak prebenitzeko, saihesteko edo leuntzeko beharrezko diren gastu espezifikoak –ohikoak zein apartekoak– aurre egiteko behar beste baliabide ez duten pertsonak.

### **3.4.7. Larrialdietarako laguntza ekonomikoa (Udala)**

Emakumeen kontrako indarkeria matxistaren biktimek bizirik irauteko dituzten oinarrizko beharrezkoak berehalako erantzuteko helburua duten prestazio ekonomikoa, biktima horiek jasotzeko eskubidea duten gainerako prestazio ekonomikoa ematea izapidetzen den bitartean.

### **3.4.8. Lan Partekatuen Plana babesteko laguntzak (Udala)**

Gizarteratzeko planen ondorio diren jardueren ekarritako gastuak direla-eta, pertsonen/familien laguntzeko udal laguntzak dira hauek, bai eta larrialdi ekonomikoko egoerari erantzutekoak ere. Beste irizpide batzuen gainera, lehentasuna ematen zaie





babesgabetasun arriskuan edo babesgabetasun egoeran dauden pertsonen, hala nola indarkeria matxistaren biktimen interesen. Bestelako baliabide eta prestazio sozialen izaera subsidiarioa dute, haien osagarriak dira.

#### **3.4.9. Genero-indarkeriaren biktima diren emakumeentzako ordainketa bakarrek laguntza ekonomikoak (Eusko Jaurlaritza)**

Eusko Jaurlaritzak laguntza ekonomikoa ematen die genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei, bikotekidea edo bikotekide ohia izanik biktimagilea, tratu txarren egoera horretatik ateratzeko eta beren independentzia ekonomikoa eta gizarteratzea ahalbidetzeko.

#### **3.4.10. Elektrizitatearen gizarte-bonua (Espainiako Gobernuak)**

Faktura elektrikoari aplikatzen zaion deskontu-bonu bat da. Bonua eskatzeko baldintzen artean, egoera bereziak hartzen dira kontuan, eta horien artean dago genero-indarkeriaren biktima dela egiaztatzea. Gizarte-bonua erreferentziako merkaturatzaileetako bati eskatzen zaio, eta horiek gizarte-bonua eskaini eta finantzatu beharra daukate

<b>PRESTAZIOA</b>	<b>ESKAERA</b>
Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta DBE	Lanbide
Bizitzeko Gutxieneko Diru-sarrera	Lanbide
Gizarteratzeko Errenta Aktiboa	Sepe (Estatuko Enplegu Zerbitzu publikoa)
Etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarria	Lanbide
Guraso bakarrek unitateen subsidioa	Lanbide
Gizarte-Larrialdietarako Laguntzak (GLL)	Gizarte Zerbitzugunea
Larrialdietarako laguntza ekonomikoa	Gizarte Zerbitzugunea
Lan Partekatuen Plana babesteko laguntzak	Gizarte Zerbitzugunea
Genero-indarkeriaren biktima diren emakumeentzako laguntza ekonomikoak (ordainketa bakarra)	Eusko Jaurlaritza (Zuzenean)
Elektrizitatearen gizarte-bonua	Merkaturatzaileak

#### **3.5. Polizia-zerbitzuak**

Ertzaintzaren eta Udaltzaingoaren arteko lankidetzak eta kooperaziorako koordinazio operatiboko harremanak genero-indarkeriaren kasuak kudeatzeko adostutako hitzarmenaren bidez gauzatzen dira.

Oro har, eta salbuespen jakin batzuetan izan ezik, indarkeria matxistako delituen kasuak eta biktimei nahiz arriskuan dauden edo mehatxatuta dauden pertsonen babes eman beharra, bi polizia-kidegoen artean partekatutako kudeaketa lana jotzen da.

Gizarte Zerbitzugunek poliziaren esku-hartzea eta jarduketak koordinatuta eska ditzakete, honako helburu hauekin:



- Indarkeria Matxistaren Biktimak Artatzeko Zerbitzuko (IMBAZ) profesionali laguntzea, artatzen ari diren indarkeria matxistako kasuetan, baldin eta informazioa bildu behar badute hirugarren pertsonak edo biktimak berak jakinarazi dizkieten gertaerak egiaztatzeko.
- Gizarte-zerbitzuetako profesionali babesa ematea, betiere arriskugarritasuna dagoela (errealak edo potentzialak) baloratzen bada, honako egoera hauetan:
  - Udaleko gizarte-zerbitzuetan elkarrizketak egiten laguntzea.
  - Etxeko bisitetan laguntzea
- Udaleko gizarte-zerbitzuen eta Udaltzaingoaren balorazio partekatuaren arabera arrisku-egoeran (benetakoa edo izan potentziala) dagoen emakume biktimari laguntzea eta babestea, honako egoera hauetan:
  - Etxera laguntzea gauzak jasotzeko (Agindu Judizialaren arabera)
  - Epaitegira laguntzea
- Biktimak eta erasotzaileak erabiltzen dituzten baliabide eta zerbitzu arruntetara laguntzea (osasun-zentroa, Laguntza Psikologikoko Zerbitzua, lanpostua...).

Era berean, polizia-kidegoek esku-hartze soziala eta jarduketa koordinatua eskatu ahal izango dituzte, honako kasu honetan: salaketa bat aurkezten duen edo babes-agindu bat eskatzen duen emakumeari harrera egiten dion agenteak ikertuko du ea udaleko gizarte-zerbitzuren baten arreta jasotzen ari den, eta, hala bada, emakumearen baimena eskatuko du zerbitzuekin harremanetan jartzeko.

Gizarte-zerbitzuekin bi helburu hauekin jarriko dira harremanetan:

- Arriskuaren balorazioa osatzeko informazioa eskatzea
- Poliziaren esku-hartzea jakinaraztea, gizarte-zerbitzuak informazioa balora dezan eta behar diren ekintzak egin ditzan, emakumeari behar duen arreta psikosoziala emateko.

Poliziaren esku-hartzearen jakinarazpen hori beti egingo da, emakumea gizarte-zerbitzuetan artatuta egon edo ez. IMBAZeko arduradunarekin harremanetan jarriko da (943-481400/943.481411) udaleko gizarte-zerbitzuen ordutegian (08:00etatik 15:00etara, astelehenetik ostiralera).

Udaleko Gizarte Zerbitzuetako profesionalak Udaltzaingoak eta Ertzaintzak eskatutako informazioa emango diote, salaketari erantsitako atestatua idazteko behar dutena, egoeraren arriskua baloratzeko eta epaileari proposamen egokiak egiteko.

<b>JARDUTEKO PROZEDURA</b>		
<b>UDALEKO GIZARTE ZERBITZUEK LAGUNTZA ETA LANKIDETZA ESKATZEA UDALTZAINGOARI ETA ERTZAINZARI</b>		
<b>FASEAK</b>	<b>EKINTZAK</b>	<b>ARDURADUNA</b>
Sarbidea	Udal Gizarte Zerbitzuen bidez	



Informazioa zabaltea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eskaera betetzea, eskatutako informazioa zehaztuta. <i>Eskaeraren arrazoia</i> atalean, adierazi zer eskatzen den.</li> <li>• Bidali e-mail bidez IMBAZeko arduradunari</li> <li>• Bidali Udaltzaingoko edo Ertzaintzako erreferentziako pertsonari (Buruzagitzako Unitateko ofizialak). Eskaera jaso dela baieztatzeko telefono-deia.</li> </ul>	Udaltzaingoa eta/edo Ertzaintza
Udal Gizarte Zerbitzuetako profesionalak babestea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mezu elektronikoa bidaltzea (jaso izanaren adierazpenarekin) Udaltzaingoa eta/edo Ertzaintza erreferentziakoa den pertsonari, elkarrizketa batean eta etxeko etxeko bisita batean Udaltzaingoko/Ertzaintzako langileak bertaratzeko eskatuz.</li> <li>• Baieztatu zerbitzua telefono-deiaren bidez emango dela.</li> </ul>	
Biktimari laguntzea	Eskatzen den tokira, alde aurretik beharra baloratuta, emakume biktimarentzat dagoen arriskuaren arabera.	
Puntuala	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonoz deitzea Udaltzaingoa nahiz Ertzaintza erreferentzia den pertsonari, eta biktimari honelako tokietara laguntzeko eskatzea:</li> <li>• Etxera, oinarrizko gauzak jasotzera</li> <li>• Epaitegira</li> <li>• Polizia-bulegoetara, salaketa jartzeko</li> <li>• Zerbitzu edo baliabideetara</li> <li>• Beharrezkoa den lekuetara, emakumearentzat baloratutako arriskua kontuan hartuta.</li> </ul> <p>LaLaguntzeko modua Udaltzaingoa edo Ertzaintza erabakiko dute, arriskua baloratu eta gero.</p>	
Jarraitua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreferentziako pertsonari laguntzeko arrazoia eta egutegia posta elektronikoz bidaltzea Udaltzaingoa edo Ertzaintzari</li> <li>• Zerbitzua egingo dela egiaztatzea, telefono-dei baten bidez.</li> </ul>	
Koordinazio-bilerak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Balorazioa, biktima babesteko prozesuak dirauen bitartean</li> <li>• Prozesua amaituta</li> </ul>	

## JARDUTEKO PROZEDURA

### UDALTAINGOAK ETA ERTZAINZAK UDALEKO GIZARTE ZERBITZUEI BABESA ETA LANKIDETZA ESKATZEA

FASEAK	EKINTZAK	ARDURADUNA
Arriskuaren balorazioan,	Udaltzaingoa nahiz Ertzaintza	



informazioa zabaltzea eta/edo egiaztatzea	Aurkeztutako datuak gutxi badira edo egiaztatu behar izanez gero, atestaturik idazteko egin duten elkarrizketa erabiliko dute horretarako.	
Eskaera	<ul style="list-style-type: none"><li>• Emakumeak informaziorik ematen ez badu, IMBAZera deituko da, arreta jasotzen ari den ala ez egiaztatzeko.</li><li>• Emakumearen baimena lortzea, datuak eskatzeko eta IMBAZera deitzeko.</li><li>• Telefono bidezko deia IMBLZeko arduradunari (hura ez badago, IMBLZeko teknikariari eta/edo erreferentziatzeko Gizarte Teknikariari (hura ez badago, zonako arduraduna arduratuko da), behar duten informazioa emateko.</li><li>• Zabalduta edo bete behar diren aurrekarien eskaera bidaltzea posta elektronikoz, betiere emakumearentzako arrisku-maila baloratzeko helburuarekin.</li></ul>	Udaltzaingoa edo Ertzaintza- Atestatuen Agentea eta/edo Burutzako ofiziala
Informazioa itzultzea	<p>TTTxostena betetzea eta posta elektronikoz bidaltzea ahalik eta lasterren eta/edo atestaturik Epaitegira bidaltzeko aurreikusitako epearen barruan.</p> <p>EpEpaileak gizarte-arloan hartu beharreko neurriei buruzko iradokizunak egin daitezke.</p>	
IMBAZen ekimenez	<p>EEEmakume biktimak IMBLZen dagoenean salaketa jartzeko edo babes-agindua eskatzeko (orientatzea polizia egitea).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Biktimaren baimena lortzea bere egoerari buruzko datuak jakinarazteko, bai eta arriskua baloratzeko edo neurri judizialak hartzeko interesgarritzat jotzen diren beste batzuk ere.</li><li>• <i>Jakinarazpen-txostena</i> betetzea, eta emakumeari ematea, atestaturik hartzen duen agenteari eman diezaion. Helburua da emakumearen eta seme-alaben segurtasuna sustatzea eta haien egoerara egokitutako neurriak hartzea.</li></ul>	



	ArArriskua (benetakoa edo izan daitekeena) dagoelako beharrezkotzat jotzen bada, Udaltzaingoari edo Ertzaintzari eskatuko zaio patruila bat emakumearen eskura jartzeko, gizarte-zerbitzutik komisariara eramateko.	
--	---	--

### 3.6. Osasun-zerbitzuak

Osakidetzak badu **EAEko genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen aurrean jarduteko gida bat**, osasun-arloko langile guztiei jarduteko jarraibideak eskaintzen dizkiena prebentzioaren, detekzio goiztiarraren eta esku-hartzearen arloetan. Jarraibide horiek, bestalde, asistentzia-testuinguruen arabera garatzen dira: etxeko arreta, lehen mailako arreta, larrialdiak, ospitaleratzea edo osasun mentala.

Era berean, inplikaturako gainerako erakundeekin koordinatzen dira, hala nola Ertzaintza, Udala, Aldundia eta Justizia.

### 3.7. Itzulpengintza eta Hizkuntza Interpretazioko Programa - DUALIA

EUDELen eta Eusko Jaurlaritzaren arteko hitzarmen bat dela-eta emandako zerbitzua. Telefono bat da, beste hizkuntza batetik gaztelaniara zuzenean itzultzeko aukera ematen duena, normalean hirutara egiten den elkarrizketa batean, bi egoeratan:

- a Telefono-deia: telefonoz pertsona batekin hitz egiteko eskatzen da
- b Elkarrizketa: elkarrizketan norbaitekin hitz egitea eskatzen da

6 telefono-terminal daude Oinarrizko Gizarte zentroen, GLUZen, Gizarte Harrerako Udal Zentroaren eta Udaltzaingoaren artean banatuta, behar duen Zuzendaritzako edozein profesionalak erabiltzeko.

Telefono horrekiko hitzarmenak ez du barne hartzen hizkuntza guztietako 24 orduko itzulpen-zerbitzua. Hizkuntza batzuetan, komenigarria da zerbitzua erreserbatzea, telefono orokorrera deituta.

### 3.8. Zerbitzu komunitarioak

Donostiako Emakumeen Etxea udal-ekipamendu bat da, eta emakumeentzako ahalduentze-gune bat, ekintzarako eta hausnarketarako.

Baliabide horren helburu nagusiak honako hauek dira: emakumeentzako esparru propio bat sortzea, emakume-elkarteen eta kolektibo feministen harremanak sustatzeko, bai eta erabakiak hartzeko eta politikan parte hartzeko gaitasun indibiduala eta kolektiboa sustatzeko ere.

Emakumeen Etxeak honako zerbitzu eta baliabide hauek ditu:

- Etxearen zerbitzu eta ekintza puntualak, bai eta beste elkarte batzuek sustatuak ere.
- Baliabide iraunkorrak, hala nola zerbitzu psikologikoa, juridikoa eta abar.
- Prestakuntza-ikastaroak

Baliabide horren berri emango zaie artatutako pertsonari, eta, hala badagokio, beste zerbitzu batera bideratuko dira, proposatzen diren jardueretan eta zerbitzuetan parte hartu ahal izan dezaten. Horretarako, harreman eta koordinazio egokiak izango dira Emakumeen Etxearen ardura duen Berdintasun Sailarekin, informazio eguneratua izateko, bideratzeak egin ahal izateko eta arretaz ere arduratzeko. Era berean, Emakumeen Etxeak gizarte-zerbitzuetara bideratuko ditu emakumeak eta



haien inguruneak, baldin eta esku-hartze sozialaren eta polizialaren eremuan, eta beste eremu batzuetan, beharrak badituzte.

Bestalde, adierazi behar da gaur egun emakume-elkarte eta borroka feministako kolektibo ugari daudela. Elkarte eta kolektibo horiek zerbitzuak eta jarduerak sustatzen dituzte, egokiak direnak indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzat, eta, gainera, emakume horiek zerbitzu eta jarduera horien bidez sartu daitezke kolektiboetan.

#### **4. JARRAIPEN-EGITURAK**

Parte hartzen duten erakundeen arteko koordinazioa hobetzeko eta protokolo honen edukiak nola gauzaten dituzten jarraitzeko eta ebaluatzeko, honako koordinazio-figura hauek egongo dira: Koordinaziorako Mahai Politikoa eta Koordinaziorako Mahai Teknikoa.

##### **4.1. Koordinaziorako Mahai Politikoa**

###### **Osaera:**

Donostiako Udaleko Gizarte Ekintza, berdintasun eta Babes Zibileko zinegotzitza  
Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Ekintza eta Berdintasun arloetako arduradun politikoa  
Ertzaintzaren arduradun politikoa  
Osakidetzaren arduradun politikoa

###### **Eginkizunak:**

- Protokolo hau eta bere indarraldian egokitzen diren aldaketak onartzea, bai eta Mahai Teknikoak aurkezten dituen urteko ebaluazioak ere.
- Indarkeria matxistaren arazoan hainbat esparrutatik esku hartzeko ardura duten zerbitzuen lana dinamizatzea eta babestea.
- Koordinaziorako Mahai Teknikoak igorritako txostenak eta proposamenak aztertu ondoren, sail bakoitzak dagozkion erabakiak hartzea.
- Arloen arteko koordinazioa bermatzea eta arlo horretan eskumena duten beste erakunde batzuekiko lankidetzaren sustatzea.
- Protokoloa benetako beharretara egokitzeko beharrezkoak diren udal-baliabideak sustatzea.
- Beharrezkotzat jotzen bada ofiziozko salaketaren bat jartzea, hura jartzeko erabakia hartzea.

###### **Funtzionamendua:**

Koordinaziorako Mahai Politikoa urtero bilduko da, Mahai Teknikoak dagozkion txostenak egin ondoren.

##### **4.2. Koordinaziorako Mahai Teknikoa**

###### **Osaera:**

- Udaleko Gizarte Zerbitzuak
- Udaleko Berdintasuna.
- Udaltzaingoa
- Ertzaintza
- Gipuzkoako Foru Aldundia



- Osakidetza

Mahai horretan, baliabide espezializatuetako teknikariek parte hartu ahal izango dute, beharrezkotzat joz gero.

#### **Eginkizunak:**

- Sailen arteko jardueren koordinazioa sustatzea, protokoloaren helburuak lortzeko.
- Parte hartzen duten arloen ebaluazio koordinatua eta etengabea ahalbidetuko duten adierazleak diseinatzea eta kudeatzea, udal-jarduera planteatutako helburuetara etengabe egokitu ahal izateko
- Aldizka biltzea informazioa trukatzeko, elkarren artean eta beste erakunde batzuekin koordinatzeko eta indarkeria matxistako kasuak baloratzeko. Bereziki, asistentzia-ibilbidea abandonatu dutenen kasuak detektatuko dituzte –eta jarduera-estrategiak lantzeko kausak aztertuko dituzte–, bai eta segurtasunerako arrisku handiko adierazleak dituzten kasuak ere. Datuen konfidentziasuna errespetatuko da beti, eta baimena eman duten pertsonen informazioa baino ez dute baliatuko.
- Indarkeria matxistako kasuen jarraipena egiteko eta egoerak denboran izan duen bilakaera baloratzeko behar den informazioa kudeatzea eta ematea.
- Urteko prestakuntza-plana egitea eta koordinatzea.
- Beharrei buruzko txostenak egitea, esku hartzeko programa indarkeria matxistak planteatzen dituen behar aldakorretara egokitzeko.

#### **Funtzionamendua:**

- Mahai Teknikoa sei hilean behin bilduko da, edo parte-hartzailereren batek eskatzen duenean. Bilera bakoitzaren aktak egingo dira, jorratutako gaiak bilduta.
- Deialdiaren, gai-zerrendaren, bileren edukien eta bilera-aktak idaztearen ardura Udaleko Gizarte Ekintza eta Berdintasun sailena izango da, protokolo honetako Koordinaziorako Mahai Politikoak akordio horien berri izan dezan.

## **5. JARRAIPEN ETA EBALUAZIO SISTEMA**

Indarkeria matxistaren arloan jarraipen egokia eta etengabeko ebaluazioa egiteko balioko duen lan-tresna bat aurreikusten da. Kontuak emateko zifren eta datuen txostena izango da tresna hori.

Indarkeria matxistaren arloko Erantzun Publikoko Protokoloan onartutakoa betez, txosten bat egingo da Udalak arlo horretako arretari buruz bildutako datuekin; dokumentuan adostutako aldagaiak jasoko dira, eta, aldi berean, lan horrek sistematizazioa hobetzeko balioko du.

Txosten hori osatzeko, mahai teknikoak urtero egindako jarduera erabiliko da, bai eta bileren aktetan jasotako ondorioak eta erakunde guztien artean adostutako hobekuntza-proposamenak ere.

## **6. KONTAKTUAK**

### **6.1. Donostiako Udalaren baliabideak**

- Gizarte Ekintza Zuzendaritza  
Helbidea: Urdaneta, 13  
Tel.: 943-481400



e-maila: edurne\_agirrezabala@donostia.eus

- Donostiako Berdintasun Bulegoa eta Emakumeen Etxea  
Helbidea: Okendo kalea, 9  
Tel.: 943-483470  
e-maila: berdintasuna@donostia.eus
- Udaltzaingoa  
Helbidea: Morlans 1  
Tel.: 943-481324  
e-maila: udaltzaingoa\_eba@donostia.eus

## 6.2. Gipuzkoako Foru Aldundiaren baliabideak

- Indarkeria Matxistaren Biktima diren Emakumeak Gizarteratzeko Zerbitzua eta Arreta Ematea  
Helbidea: Zarategi pasealekua 99, beheko solairua  
Harremanetarako telefonoa: 943112572
- Gizarte Larrialdiekin Koordinazioko Foru Zerbitzua  
Telefonoa: 943 224 411 edo 112 telefonoaren bidez  
e-maila. sfus@gipuzkoa.eus

## 6.3. Eusko Jaurlaritzaren baliabideak

- Emakumearen Aurkako Indarkeriaren Arloko Donostiako Epaitegia  
Helbidea: Justizia Jauregia, Kalkutako Teresa 1, 2.a  
Tel.: 943-004383
- Biktimari Laguntzeko Zerbitzua, Donostia  
Helbidea: Justizia Jauregia, Kalkutako Teresa 1, 1. solairua  
Tel.: 943 000768 / 900 100928  
Helbide elektronikoa: [sav20-1@aju.ej-gv.es](mailto:sav20-1@aju.ej-gv.es)
- Ertzaintza  
Helbidea: Kristina Infantaren kalea 28, Donostia  
Tel.: 943 538606  
e-mail: adm\_donostia@ertzaintza.eus

## 6.4. Osakidetza

Donostialdeko ESI





## **ERANSKINA**

Donostiako udalerrian indarkeria matxistako kasuetan presako esku-hartzeetan Udaltzaingoaren eta Gizarte Zerbitzuen arteko jarduera eta koordinazio protokoloa.

Etxeko Indarkeriaren Biktimak Babesteko Aginduaren Ezarpenaren Jarraipen Batzordeak protokolo bat zehaztu du, segurtasuneko indar eta kidegoek jarduteko eta organo judizialekin koordinatzeko, etxeko indarkeriaren eta genero-indarkeriaren biktimak babesteko. Protokolo horretan ezartzen da Udaltzaingoaren jarduera kasu horietan, eta, beraz, behean jasoko da ekintza horien eta Donostiako udalerriko larrialdiko gizarte-zerbitzuen ekintzen arteko artikulazioa.

Genero-indarkeria dagoen egoerak, poliziaren eta gizarte-zerbitzuen esku-hartzea eskatzen dutenak, oso desberdinak izan daitezke, baina, nolahi ere, edozein jarduketa gidatu behar duten oinarrizko printzipioak honako hauek dira:

- **Azkar esku hartzea:** Genero-indarkeriaren biktimek babesa nahiz laguntza eskatzen dutenean, erantzuteko modurik azkarrena bilatu behar da.
- **Segurtasuna** Biktimei ahalik eta segurtasun eta lasaitasun handienak ematen dizkieten baldintzetan egin behar da esku-hartzea.
- **Informazioa** Biktimei argi eta garbi jakinarazi behar zaizkie beren legezko eskubideak eta eskura dituzten baliabideak, eta baldintzak sortu behar dira biktimak erabakiak behar den denboraz eta lasaitasunez hartu ahal izan ditzan.

### **Larrialdiko esku-hartze sozialaren definizioa, genero-indarkeriako kasuetan**

Genero-indarkeriako kasuetan, gizarte-larrialdiko esku-hartzea honela definitu da: biktima berehala babestu beharrak eragindakoa. Esku-hartze horrek behar horretatik eratorritako jarduketa guztiak biltzen ditu, hasi eta bi eta bost egun bitarteko epean egingo direnak (deklarazioa hartzen laguntzea, orientazioa eta euspen emozionala, osasun-zentroetara laguntzea...).

### **Larrialdiko esku-hartzean jarduteaz arduratzen diren gizarte-zerbitzuak**

Gizarte-eremuan, Indarkeria Matxistaren Biktimei Laguntzeko Zerbitzua da esku hartzeko eta Udaltzaingoaren eta Ertzaintzaren interbentzioa osatzeko ardura duen zerbitzua, bere eskumenen esparruan

### **Gizarte-larrialdiko zerbitzuek genero-indarkeriaren larrialdiko kasuak artatzeko ekintzak:**

- Laguntza eta berehalako orientazio presentziala



- Polizia-bulegoetan/bulegoetara laguntzea eta deklarazioa hartzean presente egotea, biktimak salaketa jartzea erabakitzen badu eta laguntza hori berariaz eskatzen badu
- Biktimari dagokion lege-aholkularitza eskaintzen zaiola bermatzea.
- Osasun-arretako zerbitzuetara laguntzea
- Biktimak ostatua behar badu, Indarkeria Matxistaren eta Gizarte Larrialdien Emakume Biktimen Arreta Zerbitzuari egingo zaio eskaera, eta Gizarte Larrialdien Koordinazioko Foru Zerbitzuari, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen ordutegitik kanpo bada.
- Epaiketara laguntzea; salaketa jarri eta 72 ordu iragan baino lehen egingo da.
- IMBAZek Udaltzaingoari eskatutako babes-neurriak hartzeko eskaerak Udaltzaingoko Herritarren Babeserako eta Polizia Judizialeko Atalaren Burutzaren bitartez bideratuko dira beti.
- IMBAZek Ertzaintzari babes-neurriak hartzeko egiten dion eskaerak genero-indarkeriaren biktimen Segimendua egiten duten agenteen bidez bideratuko dira beti.
- Aurrekoen ondorio izan daitezkeen beste jarduketa batzuk

#### **Udaltzaingoaren ekintzak genero-indarkeriako kasuei arreta ematean:**

- Biktimari bere legezko eskubideen eta eskuratu ditzakeen gizarte-baliabideen berri emango zaio.
- Biktimak eskatzen duenean, edo eskatu gabe, beharrezkotzat jotzen denean biktimari gizarte-laguntza ematea, IMBAZera deituko da Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen ordutegiaren barruan, eta Gizarte Larrialdien Koordinazioko Zerbitzura oinarrizko zerbitzu horien ordutegitik kanpo, zerbitzu horietako teknikari bat komisariara edo gertakarien lekura joan dadin eta bere jarduera-eremuaren barruan beharrezkoak diren ekintzei ekin diezaien (aurreko puntuan deskribatua).
- Salaketa izapidetzea.
- Babes-aginduaren kudeaketa.
- Arriskua baloratzeko beharrezkoa bada, IMBLZi eskatzea IMBLZek ezagutzen eta artatu dituen lehenagoko indarkeria-egoeren edo ekintzen txostena.
- Biktimaren bizitzarako eta/edo osotasun fisikorako arriskua ebaluatzea.
- Arriskua baloratzeko jarraipena egiteko elkarrizketak, larrialdi-etxebizitzetan dauden biktimekin egindakoak, baldin eta biktima horien babes-espeditentia Udaltzaingoarena bada, Udaltzaingoko Jarraipen Agenteak egingo ditu, Udaltzaingoaren bulegoetan.
- Biktima babesteko neurriak hartzea:
  - Ospitaleratze-kasuetan babestea. (Osakidetzaren Protokoloaren arabera)
  - Etxetik epaitegira edo beste leku batzuetara egindako joan-etorrietarako babestea.
  - Epaitegian dagoen bitartean babestea.
  - 24 orduko babes integrala



- Agintaritza judizialak xedatutako kautelazko neurriak aplikatzea.
- Biktimaren egoeraren aldizkako jarraipena.
- Babes-plan espezifikoak hartzea, babes integraleko neurriak hartzen ez badira.