

**GORBEIALDEKO KUADRILLA**  
**INDARKERIA MATXISTAREN**  
**BIKTIMEN ARRETA HOBETZEKO**  
**ERAKUNDE ARTEKO**  
**KOORDINAZIO PROTOKOLOA**  
**2017**



**Babesleak:**



**Babes teknikoa:**



**AURKIBIDEA**

<b>SARRERA .....</b>	<b>4</b>
<b>1. HITZARMENAK .....</b>	<b>5</b>
<b>2. TERMINOLOGIA .....</b>	<b>7</b>
<b>3. PRINTZIPIO GIDARIAK ETA ESKU-HARTZEAREN HELBURUAK .....</b>	<b>9</b>
<b>4. MARKO LEGALA ETA EMAKUMEEN ESKUBIDEAK.....</b>	<b>10</b>
<b>5. GIZARTE ZERBITZUEK BIDERATUTAKO ARRETA-, DERIBAZIO- ETA KOORDINAZIO-PROZEDURAK .....</b>	<b>13</b>
<b>5.1. OINARRIZKO GIZARTE ZERBITZUAK (OGZ).....</b>	<b>13</b>
5.1.1. Sarbidea.....	13
5.1.2. Arreta.....	14
5.1.3. Deribazioa eta jarraipena .....	15
5.1.4. Koordinazioa.....	16
<b>5.2. Ertzaintza .....</b>	<b>18</b>
5.2.1. Zerbitzuaren egitura .....	18
5.2.2. Sarbideak.....	18
5.2.3. Salaketa jasotzea .....	18
5.2.4. Babes-neurrien eskaera .....	19
5.2.5. Akonpainamendua .....	19
5.2.6. Menpeko pertsonak.....	20
5.2.7. Informazioa.....	20
5.2.8. Arriskuaren balorazioa eta babes-neurriak.....	21
5.2.9. Baimena .....	23
5.2.10. Bideratzea.....	23
<b>5.3. Osasun Zerbitzuak.....</b>	<b>24</b>
5.3.1. Agerikoak diren lesio fisiko edo psikiko akutuak sortzen dituen tratu-txarren aurrean nola jokatu.....	24
5.3.2. Ageriko lesiorik sortzen ez duten tratu-txar fisiko eta psikikoen aurrean nola jokatu.....	26
5.3.3. Berriki gertatutako (72 ordu baino lehen) eraso edo agresio sexual baten aurrean egin beharreko artatzea .....	27
5.3.4. Berriki gertatu ez den eraso edo abusu sexual baten aurrean egin beharreko artatzea.....	28
<b>6. BERDINTASUN ZERBITZUKO PROZEDURAK .....</b>	<b>30</b>

6.1. Talde feministekin egindako lanketa.....	30
6.2. Erakunde arteko Koordinazio-Mahiaren Koordinazioa; bere ohiko eta ez-ohiko bilerak.....	30
6.3. Datu bilketa eta analisisa .....	31
6.4. Prozeduren eta arretaren ebaluazioa .....	31
<b>7. INSTITUZIO ARTEKO KOORDINAZIO MEKANISMOAK .....</b>	<b>32</b>
7.1. Ertzaintza, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta Osakidetzaren arteko koordinazioa .....	32
7.2. Koordinazio Taldearen eta azpi-batzorde tekniko eta politikoko kideak .....	33
7.3. Koordinazio Taldearen eta azpi-batzordeen funtzioak .....	344
7.4. Maiztasuna eta deialdia .....	35
<b>8. INDARKERIA MATXISTAGATIK ERAILDAKO EMAKUMEEN EDO SEXU-ERASOEN AURREAN GORBEIALDEKO KUADRILLAKO ERAKUNDEEN ERANTZUNA.....</b>	<b>37</b>
8.1. Protokoloaren aktibazioa.....	37
8.2. Alderatzea eta baieztatzea .....	37
8.3. Instituzioen aktuazioa .....	38
8.4. Barne koordinazioa .....	39
8.5. Jarraipena .....	40

## SARRERA

2016an Gorbeialdeako Kuadrillak emakumeen aurkako indarkeria matxistaren gaineko diagnostiko bat egin zuen eskualdean. Diagnostiko horrek indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei ematen zaien arreta hobetzeko aspektu batzuk identifikatu zituen, hala nola:

- ✓ Indarkeria fisikoaz gain dauden indarkeria matxisten gainean kontzientziatzeko, sentsibilizatzeko, hezteko eta lantzeko beharra; batez ere, emakumeen aurkako indarkeria normalizatzen duen biztanlerian.
- ✓ Arreta bateratu bat burutzeko arazoak ematen dituen marko kontzeptual eta terminologiko konplexua bateratzeko beharra; eta, aldi berean, hau ulertzeko modu komun eta zehatz bat zabaltzea, bai herritarren artean, eta baita indarkeria egoeretan noizbait esku-hartu ahal duten langileetan ere.
- ✓ Indarkeria egoera bat artatu dezaketen langileek indarkeria matxistaren biktimek izan ditzaketen adierazleak ezagutzeko, hauen gainean informatzeko eta formatzeko beharra.
- ✓ Indarkeria egoeratik irteteko emakumeek jarraitzen duten ibilbidearen eta honek izan ditzakeen emaitzen (judizialetatik aparte) gaineko hausnarketa egitearen garrantzia.

Honi erantzun bat emateko prebentzioan, detekzioan, arretan eta esku-hartzean lan egiten duten zerbitzu eta agente ezberdinen koordinaziorako funtzio eta mekanismo ezberdinak ezartzen zituen erakunde arteko koordinazio protokolo bat garatzea proposatu zen; eta, aldi berean, emakumeei indarkeria egoeratik irteteko ibilbidean lagungarri izan daitekeen sare bat eratu nahi da, eta horretarako ezinbestekoa daudalerrietako elkarte ezberdinekin lanketa bat burutzea.

Prozesu hau dokumentu honetan barneratzen da, eta bertan, agerikoa da zer nolako konpromisoa duen Kuadrillak gai honekiko. Aldi berean, indarkeria matxistaren sentsibilizaziorako, kontzientzia sortzeko eta saihesteko elementu bat izan nahi du; eta, biztanleria, honen aurka jartzen sustatzea du xede.

## 1. HITZARMENAK

**Lehena:** Jarduteko eta koordinaziorako erakundeen arteko protokolo bat sinatzea; protokolo horren bidez beharrezko mekanismoak hobetuko dira, Gorbeialdeko Kuadrillan genero indarkeriari aurre egiten ari diren emakumeei eta emakumeon ardurapean dauden adingabeei arreta hobea eskaintzeko.

**Bigarrena:** Esparru honetan lan egiten duten erakundeekin batera koordinatzeko ahaleginak elkartzea. Ahalegin horiek zehazteko, Koordinazio-mahai iraunkor bat sortuko da.

**Hirugarrena:** Sinatzen duten erakunde guztietako langileak ezarritako koordinazio-mekanismoetan eta jarduera-prozeduretan inplikatzeko; horretarako, guztiek ere konpromisoa hartzen dute lortutako eta protokolo honetan sinatutako adostasun guztiak euren langileen artean zabaltzeko.

**Laugarrena:** Erakunde bakoitzean erreferentziatzeko pertsona bat izendatzea, protokolo honetan adostutako koordinazio-egiteko guztiei segimendua egiteko, baita ordezkari pertsona bat aukeratzea ere, titularra falta denetan haren ardurak hartzeko. Protokoloaren koordinakuntzarako lehenengo bileran izendatu egingo dira erreferentziako pertsonak eta hauen ordezkariak.

**Bosgarrena:** Hitzarmena sinatu duten erakundeen jarduera gidatzea, protokoloaren honako atal honetan dauden jarduera-irizpideekin bat: "Asistentzia gidatzeko irizpideak eta emakume biktimekin esku-hartzea".

**Seigarrena:** Indarkeria matxista prebenitzeko hedatze-kanpainak eta -ekintzak sustatzea, gizarteak indarkeria horren adierazpide zuzenei uko egiteko, baina baita haren forma sinboliko eta estrukturaleri ere.

**Zazpigarrena:** Gorbeialdeko Kuadrillako mugimendu feministaren Protokolo honetan ezarritako koordinazio-mekanismoetara beste gizarte-eragile batzuk erakartzea eta haien partaidetza sustatzea; horrela, indarkeria-matxistaren eta beste indarkeria mota batzuen aurrean prebentzio neurriak eta esku-hartzea burutzen diharduten hurbileko agente sozial bateratua osatuko dute.

**Zortzigarrena:** Protokolo honetan ezarritako koordinazio-mekanismoetara beste gizarte-eragile batzuk erakartzea eta haien partaidetza sustatzea, bai indarkeria-

matxista prebenitzen dihardutenak, bai indarkeria horren beste agerbide batzuetan jarduten dutenak, nahiz eta biktimak artatzeko prozesuetan tradizionalki inplikaturik dauden ardatzetara iritsi ez (hala nola gazteekin lan egiten duten erakundeak edota indarkeria-egoera publiko egiteko zailtasun handiagoak dituzten emakumeen beste sektore batzuekin aritzen direnak).

**Bederatzigarrena:** Emakumeak indarkeriatik irteteko bideak ezagutarazteko eta hobeto aztertzekeo datuak biltzeko erremintak sortzea, baita prozesu horretan topatzen dituzten zailtasunak jasotzeko ere. Datuen sintesia eta amaierako analisia, kuadrillako Berdintasun Zerbitzuaren esku geratuko litzateke, oinarrizko gizarte langileak izanda datuez hornitzen zutenak, modu sistematizatu batean eta bilketa dokumentu berdina erabiliz bi zerbitzuetan, erabateko koordinakuntza ziurtatzeko.

**Hamargarrena:** Protokoloaren funtzionamenduari buruzko ebaluazio jarraitua egiteko prozesu bat garatzea, arretak hobeto funtzionatzeko beharrezko hobekuntzak aise txertatzeko aukera emango duena. Aurrekoaz gain, protokoloa sinatzen duten alderdiek konpromisoa hartzen dute protokoloaren beraren zein arreta-politiken ebaluazioa egiteko, abiarazi eta hiru urteren buruan. Esandako ebaluazio horretan, zerbitzuetako erabiltzaileen partaidetza bermatuko da, arretan izandako hobekuntzen eraginkortasuna neurtzeko xedez. Protokoloaren funtzionamenduaren jarraipeneko ebaluaketa kuadrillako Berdintasun Zerbitzuaren esku geratuko litzateke, eta protokoloaren 4. urtean komunean jarriko zukeen entitate sinatariek norberak egindako ebaluazioak.

**Hamaikagarrena:** Protokolo honen ezagutza sustatzea herritarren artean, biktimek jakin dezaten zer babes-prozedura eta -zerbitzu dituzten eskura, eta herritarrak ere indarkeria matxistaren aurka egiteko eta babeserako sare sozial bilaka daitezzen.

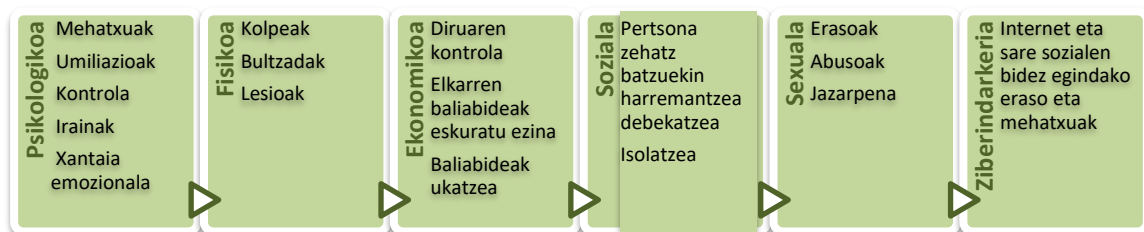
## 2. TERMINOLOGIA

Gizon eta emakumeen berdintasunerako IV. Foru Planak horrela definitzen du **emakumeen aurkako indarkeria**:

“Emakumeen eta nesken aurka, emakume eta neska izateagatik, eragiten diren edo generoaren ziozko bereizkeriaren adierazpen gisa emakume eta neskei neurritz kanpo eragiten dieten, izaera fisiko, psikologiko, sexual edo ekonomikoko kalteak nahiz pairamenak dakartzaten edo ekar ditzaketen indarkeriak, mehatxuak, larderiak eta hertsatzeak nahiz bitzta publiko edo pribatuan askatasuna arbitrarioki kentzea barne.

Bestalde, emakumeen aurkako indarkerien adierazpentzat jotzen dira bikoteko nahiz bikote ohiko indarkeria, sexu indarkeriaren adierazpenak, feminizidioa, emakumeen eta nesken salerosketa, sexu eta etxeko esplotazioa, adin goiztiarreko ezkontza, adostua nahiz behartua, emakumeen genitalen mutilazioa, jazarpen sexista eta sexuala, eskola jazarpena, ziberindarkeria eta nazioarteko itunetan jasota dagoen eta emakumeen duintasuna, osotasuna edo askatasuna urratzen duen edo urra dezakeen beste indarkeria modu oro”.

Hurrengo eskeman biltzen dira antzemandako indarkeria kasu ohikoenak, eta hauen prebentzio eta arreta landu behar da.



Azaldutako indarkeria motak Genero Indarkeriaren aurka Osoko babes emateko Neurriei buruzko 1/2004 Lege Organikoan zehazten direnak baino gehiago dira; Lege Organikoan ezartzen den marko legala izango da hasiera batean elkarren arteko koordinaziorako erabiliko dena, eta bertan, honako kontzeptu hauek definitzen dira:

- **Genero-indarkeria.** Genero-indarkeriaren kontrako babes integralerako neurriei buruzko Lege Organikoan jasotako definizioari (2004ko

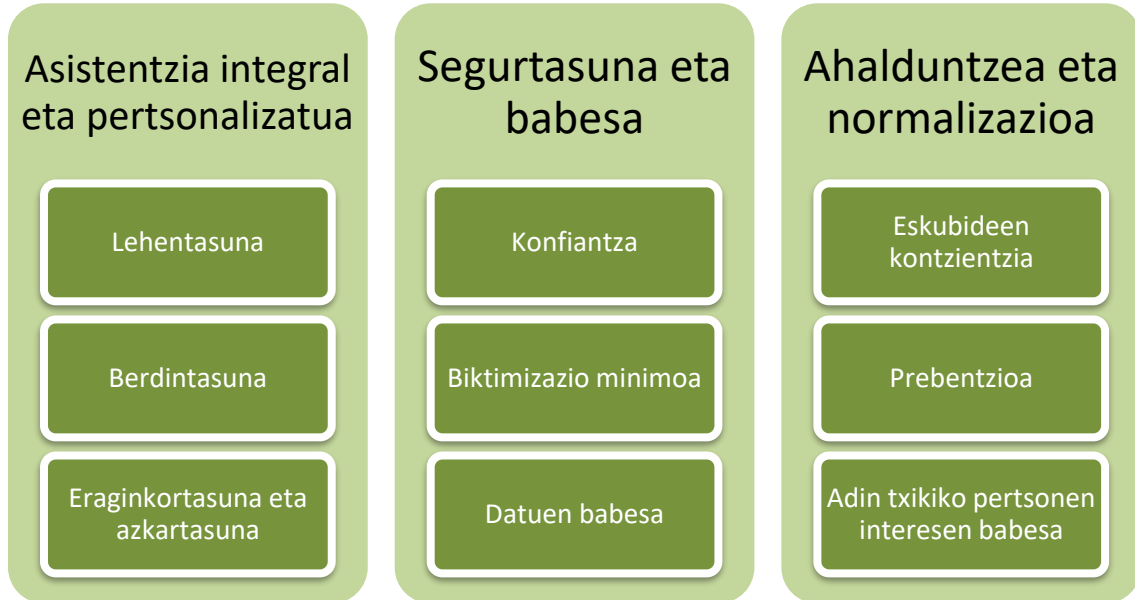
abenduaren 29an BOEn argitaratua) erreferentzia egiten zaion kasu guztietan: "Indarkeriazko egintza oro, fisikoa nahiz psikologikoa, baita sexu-askatasunaren aurkako erasoak, mehatxuak, derrigortzeak edo nahierara askatasunaz gabetzea ere, gizonezkoek beren ezkontide diren edo izan diren emakumeei, edo haiekin antzeko maitasun-harremanak dituzten edo izan dituzten emakumeei ezartzen dizkietenak, nahiz eta elkarbizitzarik ez izan".

Uztailaren 22ko 8/2015 Legea, haurrak eta nerabeak babesteko sistemaren aldaketaren gainekoak, bere hirugarren xedapen gehigarrian abenduak 28ko Genero indarkeriaren aurkako babes osorako neurriei buruzko 1/2004 Lege Organikoan aldaketak ezartzen ditu; bertan, adin txikiko pertsonak esposizio bidezko biktimatzat jo daitezkeela adierazten da.

- **Etxeko indarkeria.** Ahaidetasun-harreman batean gertatzen den indarkeria mota oro, bikotekidearen eta bikotekide ohiaren erasoak salbu. Era berean, emakumeek gizonei egindako edo sexu bereko pertsonen artean izandako erasoak ere biltzen dira hemen, baldin eta bikotekide edota bikotekide ohien arteko harremanetan gertatu badira, elkarrekin bizi ala ez
- **Sexu-erasoak.** Azaroaren 23ko Kode Penalaren 10/1995 Lege Organikoaren definizioa kontuan hartuz: "Indarkeria eta beldurraraztearen bidez burutzen diren askatasun sexualaren aurkako ekintzak. Indarkeria bezala ulertuko da indarkeria fisikoaren erabilera edota biktimari edo bere inguruko pertsoneri kalte bat eragingo diela (eta honekin beldurraraztea) adieraztea helburu duten jokaera psikologikoak. Kasurik paradigmaticoena bortxaketa da (zeina, alu, aho edo uzki bidezko kopulazio bat den; bertan, gorputz atalak sar daitezke edota lehenengo bien kasuan objektuak sartzea ere bortxaketatzat joko da)".

### 3. PRINTZIPIO GIDARIAK ETA ESKU-HARTZEAREN HELBURUAK

Esku-hartzea hobetu ahal izateko lan egiten duten profesional eta erakundeek hurrengo printzipioak bete beharko dituzte<sup>1</sup>:



Aipatutako printzipioen bidez erakundeek egiten duten esku-hartzea egokia, espezializatua, azkarra, koordinatua, eraginkorra, kalitatezkoa eta indarkeria jasaten ari den pertsonari egokitua izango da.

Printzipio hauek hurrengo helburuetan barneratzen dira:

- ❑ Erakundeek ematen duten arreta, asistentzia osoa eta babesa hobetzea, baita hauetan lan egiten duten profesionalen formakuntza espezializatua sustatzea ere.
- ❑ Indarkeria matxista jasaten duten emakumeen ahalduntze indibidual eta kolektiboaren ikuspuntua kontuan hartuz arlo horretarako zerbitzu eta arretarako baliabideak hobetzea.
- ❑ Hautemate azkarra, prebentzioa, indarkeria matxista jasaten duten biktimen arreta eta parte-hartzen duten langile teknikoek sentsibilizazioa mesedetzea.

<sup>1</sup>Etxeko tratu txarrak eta sexu indarkeria jasaten dituzten emakumeei harrera hobea egiteko erakundearen arteko II. Akordioko printzipioak biltzen dira.

#### 4. MARKO LEGALA ETA EMAKUMEEN ESKUBIDEAK

Indarkeria matxistaren biktimen artatzean egiten den koordinazioa hobetzeko dagoen legedi nagusia honako hau da (bertan kokatzen dira baita ere Euskal Autonomia Erkidegoko botere publikoen jarduera ezberdinak):

##### **Emakumeen aurkako indarkeriaren** arloan:

- i. 2011ko maiatzaren 11ako emakumeen aurkako indarkeriaren eta etxeko indarkeriaren kontrako prebentzio eta borrokarako Europar Kontseiluaren Hitzarmena (Istanbuleko Protokoloa), zeina 2014ko apirilaren 11an Estatu espainiarrak berretsi zuen eta 2014ko abuztuaren 1etik indarrean dagoen.
- ii. Gizon eta emakumeen berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legea.
- iii. Genero indarkeriaren aurkako babes osorako neurriei buruzko 1/2004 Lege Organikoa.

Aipatutakoez gain, **emakume atzerritarren aurkako indarkeriaren** arloa ere honako hauetan barneratzen da:

- i. Urtarrilaren 11ko 4/2000 Lege Organikoa, Atzerritarrek Espainian dituzten Eskubide eta Askatasunei buruzkoa, eta Atzerritar horiek Gizarteratzeari buruzkoa.
- ii. 4/2000 Lege Organikoaren erregelamendua, apirilaren 20ko 557/2011 Errege Dekretuaren bidez onartua
- iii. Otsailaren 16ko 240/2007 Errege Dekretua, Europar Batasuneko eta Europako Esparru Ekonomikoaren gaineko Akordioa sinatu duten estatuetakoa herritarrak Espainian sartu, aske ibili eta bizitzeari buruzkoa

##### **Adin txikikoen** babesaren arloa:

- i. Otsailaren 18ko 3/2005 Legea, haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko.
- ii. Uztailaren 22ko 8/2015 Legea, haurrak eta nerabeak babesteko sistemaren aldaketaren gainekoak, bere hirugarren xedapen gehigarrian abenduak 28ko Genero indarkeriaren aurkako babes osorako neurriei buruzko 1/2004 Lege Organikoan aldaketak ezartzen ditu.

**Eskumenen banaketaren** arloa:

- i. Toki-araubidearen oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legea.
- ii. 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena.
- iii. Abenduaren 5eko 12/2008 Legea, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- iv. Urriaren 6ko 185/2015 Dekretua, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.
- v. Abenduak 28ko Genero indarkeriaren aurkako babes osorako neurriei buruzko 1/2004 Lege Organikoaren 19.artikuluaren 7. puntua, berdintasun organismoen kompetentziei buruzkoa.
- vi. 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoa

**Datuen babesari** dagokion arloa:

- i. Abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa, Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteari buruzkoa.
- ii. 2016/679 Europako Parlamentuaren eta Kontzejuaren Araudia , 2016ko apirilaren 27koa, izaera pertsonaleko datuak babesteari buruz eta datu hauen libre zirkulazioa buruz, bertan behera utziz Zuzendaritza (Datuen babepenerako Araudia)

Marko legal honen barnean, batez ere abenduak 28ko Genero indarkeriaren aurkako babes osorako neurriei buruzko 1/2004 Lege Organikoa euren bikote edo bikote oiengatik indarkeria zuzena jasan duten **emakumeen eskubideak** ezartzen duena aintzat hartuz:

1. Emakume atzerritarren eskubideak (17.1.art.)
2. Informaziorako eskubidea(18.art.)
3. Esku-hartze sozial osoa jasotzeko eskubidea (19.art.)
4. Dohako, berehalako eta espezializatua den esku-hartze juridikoa jasotzeko eskubidea (20.art.)
5. Laneko eskubideak eta Gizarte Segurantzako prestazioak jasotzeko eskubidea ( 21, 22 eta 23 art.)
6. Eskubide ekonomikoak (27 art.)
7. Babes ofizialeko pisu eta zaharren-egoitzen sarbiderako lehentasuna (28.art.)
8. Seme-alaben berehalako eskolaratzerako eskubidea (5.art. eta zazpigarren xedapen gehigarria).

Horrez gain, biktimei delitu baten biktima izateagatik beste eskubide batzuk ere badagozkie:

- Salaketa bat formulatzeko eskubidea.
- Ekainaren 31ko 27/2003 Legean, Etxeko Indarkeria jasan duten biktimen babes Agindua arautzen duenak, ezartzen duen babes agindua eskatzeko eskubidea.
- Bere erasotzailearen aurrean ez aitortzeko eta bere segurtasun eta ongizate emozionala bermatzen duen edozein neurri hartzeko eskubidea.
- Prozedura penalaren parte izateko eskubidea.
- Gauza itzultzeko, sortutako mina erreparatzeko eta eragindako kalteagatik indemnizazio bat jasotzeko eskubidea.
- Ekintza judizialen informazioa jasotzeko eskubidea.
- Duintasuna eta intimitatea babesteko eskubidea.
- Delituen biktimei laguntzak.

## 5. GIZARTE ZERBITZUEK BIDERATUTAKO ARRETA-, DERIBAZIO- ETA KOORDINAZIO-PROZEDURAK

### 5.1. OINARRIZKO GIZARTE ZERBITZUAK (OGZ)

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek laguntza jarraitua eskaintzen diete indarkeriaren biktima diren pertsoneri eta haien mende daudeneri

Gorbeialdeko Kuadrillak Oinarrizko Gizarte zerbitzua, bi oinarrizko unitatez dago osatua: A Eremua (Zigoitia, Zuia, Urkabustaiz), B Eremua (Arratzua-Ubarrundia, Aramaio, Legutio). Oinarrizko unitate bakoitza gizarte langile batez osaturik dago eta administrari batez, azken hau bi zonaldetan dagoelarik.

Gizarte langileak, laguntza eske doazen emakumeentzako erreferente nagusia dira. Euren eginbeharra emakumeak bere ibilbidean behar duen arreta, akonpainamendua, baliabide edota prestazioen tramitazioa, deribazioa eta beste zerbitzu eta baliabide ezberdinak (psikologikoak, osasun arlokoak, legalak, ekonomikoak, formakuntza edota lan arlokoak etab.) ematea eta koordinatzea da.

#### 5.1.1. Sarbidea

- ✓ Zuzenean, aurretiazko hitzordu bidez; hau da sartzeko modu ohikoena
  - Laguntza eskaera esplizituarekin eta jasaten ari den indarkeria hitzez adieraziz
  - Eskaera inplizituarekin; hau da, Gizarte-langileek norbait tratu txarrak jasaten ari dela antzematen edo susmatzen dutenean
- ✓ Beste zerbitzu batzuek deribaturik: Biktimari Laguntzeko Zerbitzua (BLZ), Osakidetza, Auzitegiak eta Ertzaintza.
- ✓ Hirugarren pertsona batek emandako informazio bidez: kasu horretan, emakumearengana hurbiltzen saiatzen dira, bai zuzenean, bai informazioa igarri duen pertsonaren bidez (hau emakumearekin aurretiazko konfiantza harreman dagoen edo ez baloratuz erabakiko da). Osasun zerbitzuei informatuko zaie, egoeraren berri izan dezaten, eta aldi berean izan dezaketen informazioa eskuratzeko.

### 5.1.2 Arreta

Behin emakumea OGZ-etara hurbildu eta gero, bere egoeraren larritasun maila aztertuko da.

Emakumearen arrisku maila era objektibo batean aztertu eta gero, azkar jokatu behar dela baloratzen bada, hau da, egoera larria bada gizarte langileek ofizioz salatu dezakete, helburu nagusia emakumearen eta bere seme-alaben (dauden egoeretan) segurtasuna bermatzea da. Etxebizitzatik ateratzeko premiazko egoera baten aurrean, kanporaketa erraztu egingo da.

Larrialdia OGZ-en lan-orduetatik kanpo gertatzen bada emakumearen esku-hartzea Gasteizeko Gizarte-larrialdietako Udal Zerbitzuara (GLUZ-ek) deribatua izango litzateke; hauek larrialdia kudeatu ondoren emakumeari dagokion OGZ-ra deribatuko dute.

Egoera lehentasunezkoa bada, baina, ez larria, orduan horrela jokatu da:

- ✓ Aktiboki entzunez bilduko dira datuak, eta kasuan kasuko egokiena den laguntza eta orientazioa eskainiko zaio, emakumeak behar duen denbora errespetatuz.
- ✓ Ze baliabidetara jo dezaken informatuko zaio<sup>2</sup>.
- ✓ Salaketaren prozeduraren berri emango zaio; horrela, erabaki egoki bat har dezan.

Emakumeak indarkeria egoeratik irteteko prozesua abian jarri nahi duenean, behin informatu eta gero gizarte langilea beharko dituen baliabide ezberdinak gestionatzen hasiko da:

- ✓ GOFEren Psiko-hezigarri Esku-hartzerako eta Akonpainamendu Sozialerako zerbitzua.

---

<sup>2</sup>Erantsitako dokumentuak: Arabako baliabideen zerrenda (1 Eranskina). Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen informazioa jasotzeko txosten eredia. Etxeko indarkeria. (2 Eranskina). Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen jarraipeneko txosten eredia. Indarkeria sexuala. (3 Eranskina). Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen informazioa jasotzeko txosten eredia. Indarkeria sexuala. (4 Eranskina). Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen igortze txosten eredia. (5 Eranskina)

- ✓ Foru Zerbitzuak aholkularitza sozio juridikoa ematen du, bere eskubide legalen berri izateko.
- ✓ Foru Zerbitzua, emakumearentzako eta, hala badagokio, bere ardurapean dituen adingabeentzako, laguntza psikologikoa.
- ✓ Prestazio ekonomikoak, formakuntza etab.
- ✓ Genero indarkeria pairatu duten emakumeentzako GOFeko harrera pisuak.<sup>3</sup>

### 5.1.3. Deribazioa eta jarraipena

Larrialdiko harretan, beharrezkoa balitz, Ertzaintza edo Osakidetzara deribatuko litzake.

Lehentasunezko arreta kasuetan, bai artatzea eta baita segimendua ere, hein handi batean, emakumeak bere ibilbideak hartzen dituen erabaki ezberdinen arabera izango da.

#### A) EMAKUMEAK ERASOTZAILEAREKIN DUEN BIZIKIDETZA BERTAN BEHERA UZTEN BADU

- ✓ Bere etxebizitza mantentzen du, baina erasotzailearekin bizi gabe; edo bere ohiko bizitokia uzten du, baina, ez du harrera pisu baten beharrik: dagokion Gizarte Langileak kasuaren jarraipena egingo du, dituen beharrei aurre egiteko baliabideaz informazioa emanaz.
- ✓ Bere ohiko bizitokia uzten du, eta harrera pisu batera deribatzen dute: GOFeko harrera pisuak. Pisan sartzerakoan GOFeren Psiko-hezigarri Esku-hartzerako eta Akonpainamendu Sozialerako zerbitzua jartzen da martxan. Erreferentziazko Gizarte Langileak zerbitzu honen bidez egingo du jarraipena, eta bertatik aldizkako informeak eta astero korreo elektronikoak jasoko ditu; aldi berean, emakumearen egoera kontuan izanik eta jada lortutako aurrera-pausoak aintzat hartuz, gizarte langilea eta zerbitzuaren koordinatzailea bildu egingo dira eta helburuak berrezarriko dituzte.

#### B) EMAKUMEA ERASOTZAILEAREKIN BIZI BADA

- ✓ Eskura dituen baliabide guztien berri eman ondoren, dagokion gizarte langileak telefono bidezko jarraipena egingo du. Aldi berean, emakumea

<sup>3</sup> Erantsitako dokumentuak: Harrera prozedura Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeko larrialdiko pisuetara genero indarkeria pairatu duten emakumeentzako (6 Eranskina).

espezializatutako elkarte batek gestionatzen duen genero indarkerian adituak arreta psikosozialera bidaltzen ahaleginduko da. Entitate horrek, deribazioa OGZ-etarik eratoritzen denean, beti jakinarazten du emakumearen esku-hartze prozesua bukatutzat emanda.

Adin txikiko pertsonak tartean dauden kasuetan, Gizarte Langileak euren ikastetxeekin eta espezializatutako arreta psikologikoko zerbitzuarekin jartzen dira harremanetan; horrela, emakumearen eta adingabearen jarraipen bateratua egiten da.

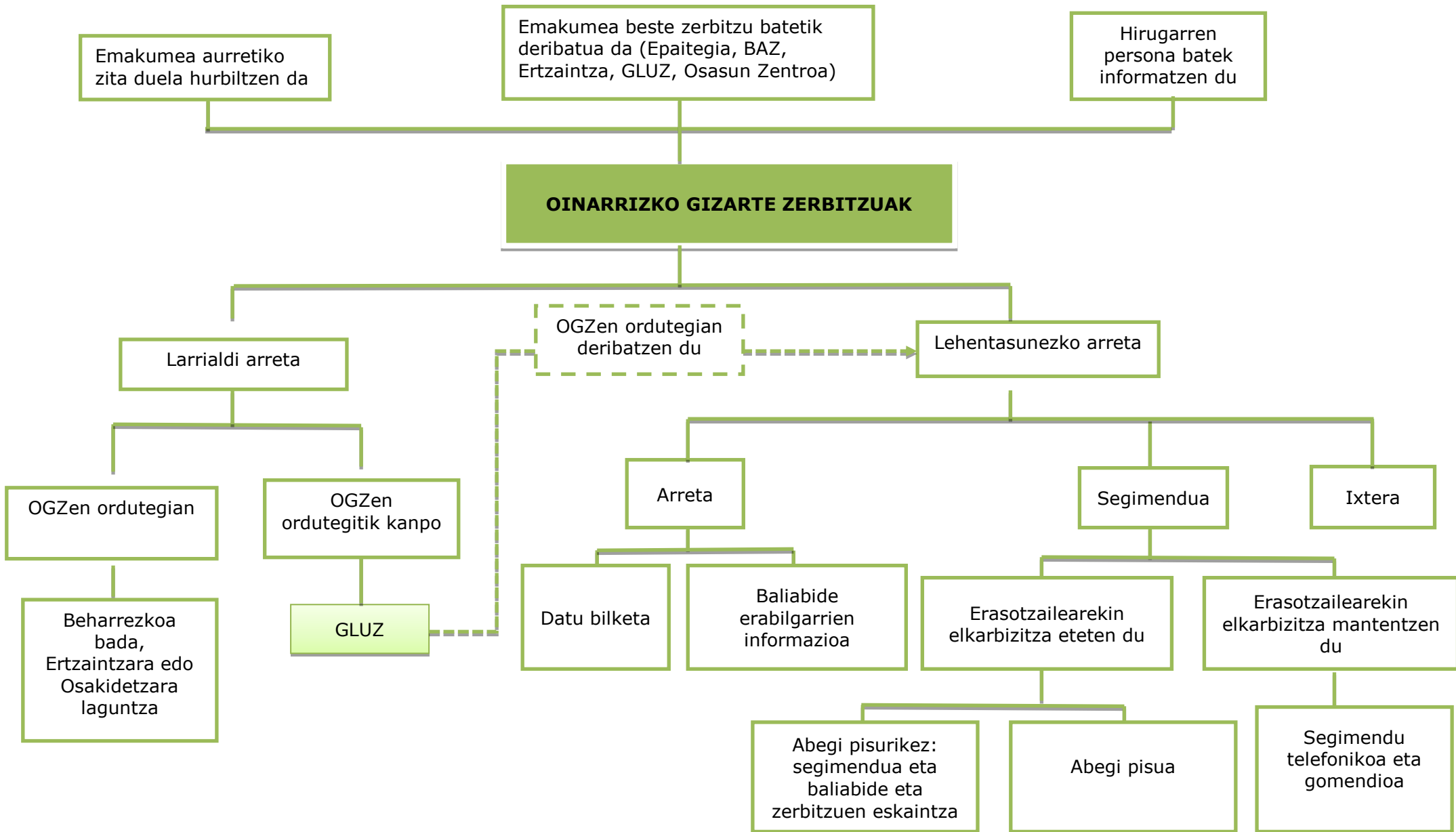
Deribazio ezberdinak emakumearen baimena jaso eta gero egingo dira<sup>4</sup>.

#### 5.1.4 Koordinazioa

Zerbitzu eta baliabide ezberdinekin egiten den koordinazioa batez ere telefono bidez edo korreo elektronikoz egingo dira.

- ✓ Asistentzia psikosozial edo juridikoa ematen duten baliabideak eskatzeko GOFE-ri hitzordua eskatu behar zaio, eta honek emakumeari elkarrizketa ordutegia eta data emango dio. Batzuetan, deribazioaren fitxa igortzen zaio lehenago emakumea artatu duen zerbitzuari.
- ✓ Psiko-hezigarri Esku-hartzerako eta Akonpainamendu Sozialerako zerbitzurako eskakizun bat bidaliko zaio GOFEra.
- ✓ Gizarte langileek diru-laguntza ekonomikoak bideratzen dituzte, adibidez EJko ordainketa bakarrekoa, Larrialdiko Laguntza Sozialak edo mantentzeko laguntzak. Egoeren arabera, gizarte langileak baloratu egiten du emakumeari laguntza ematea, prestazioak ematen diren baliabideetan; gizarte segurantzak, Lanbide, SEPE etab. Laguntza edo akonpainamendu hori GOFeko gizarteratze programako teknikariaren bitartez edo genero-indarkeriaren biktima diren emakumeentzako GOFeren Psiko-hezigarri Esku-hartzerako eta Akonpainamendu Sozialerako zerbitzuaren bidez egitea.
- ✓ Egoera sozial oso larrien aurrean etxebizitza alternatiborik ez badago, Etxebideko etxebizitzaren izendapen zuzena egin ahalko da.
- ✓ Adin txikiko pertsonak daudenean tarteko, beharrezkoa izanez gero, ikastetxeekin koordinatzen da; aholkulari edo orientatzaileen bidez.

<sup>4</sup> Erantsitako dokumentuak: Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei datu pertsonalak igortzeko adostasunaren akta (7 eranskina).



## 5.2. Ertzaintza

### 5.2.1. Zerbitzuaren egitura<sup>5</sup>



### 5.2.2. Sarbideak

- Larrialdietatik jasotako abisuak
- Emakumea komisaldegian agertzen da salaketa bat tartekatzeko
- Auzitegiek lesioen parte jaso dutela abisatu dutelako: Osakidetza
- Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetatik bidalitakoa
- Auzitegitik bidalitako babes-aginduaren bidez
- Beste polizia batzuek bidalita (biktimak bizilekuz aldatu duelako)

### 5.2.3. Salaketa jasotzea

EI/GI arloko erantzulearen lan-orduetan ematen diren kasuak berak artatuko ditu; gainerakoez Ikerketa-arloa arduratuko da, eta gero, EI/GI arloko erantzuleari kasuaren berri emango dio.

Salaketa leku pribatu batean jasoko da; emakumea eroso dagoen toki batean. Leku hori ertzain-etxean edota emakumeak errazten duen beste edozein toki egoki izan daiteke.

<sup>5</sup>Erantsitako dokumentuak: Etxeko edota genero indarkeria kasuen aktuazio-prozesua (8 Eranskina).

Informazioa jarrera enpatikoaz eta sentiberaz bildu beharko da, eta deklarazioa behar den bestetan eten ahalko da; are gehiago, ikusten bada biktima ez dagoela deklaratzeko moduan hau atzeratu egingo da.

Biktimari honako honen berri emango zaio:

- Salaketa tartekatzeak dakartzan ondorioen berri.
- Babes-agindu bat eskatzeko aukeraren berri.
- Bai salaketa tartekatzeko eta baita Babes-Neurri bat lortzeko txandako abokatuaren aholkularitza dohainik eskuratzeko duen eskubidearen berri emango zaio (hau genero indarkeriaren, etxeko indarkeriaren eta sexu-erasoen biktimei bideraturik dago).
- Emakumeak aholkularitza jaso nahi badu ertzaintzako langilea letratuarekin jarriko da harremanetan, eta biktimari jakinaraziko zaio zenbat denbora itxaron beharko duen bera heldu arte; horrela, biktimak komisaldegian asistentzia hori jaso nahi duen edo ez erabakiko du.
- Biktimari salaketaren kopia bate mango zaio.

#### 5.2.4. Babes-neurrien eskaera

Biktima ertzain-etxean ager daiteke jada prestatutako babes-neurrien eskaera batekin, kasu horretan eskuz betetzeko formulario bat emango zaio edo hau salaketa jaso duen pertsonak beteko du. Babes-neurrien eskaera Auzitegietara bidaliko da 24 ordu igaro baino lehen.

#### 5.2.5. Akonpainamendua

Emakume batek lesioak dituenean edota dituela dioenean osasun zerbitzuetara, dagokion ospitalera edo kasuaren arabera lehen mailako arreta zentrorra lagunduko zaio. Anbulantzia bidez egingo da lekualdaketa, eta hori beharrezkoa ez balitz, ertzaintzaren auto batean. Biktima ingresatzen badute Instruktole taldea bidaliko da diligenziak betan egiteko (eskubideen irakurketa, salaketa, babes-aginduaren eskaera etab.)

Emakumeak bere segurtasuna arriskuan ikusten badu edo akonpainamendua eskatzen badu, berari eta bere kargura dauden pertsonen euren etxera edo biktimak proposatutako beste leku batera lagunduko diete.

Beharrezkoa bada emakumeari etxera lagunduko zaio arropa edota ezinbestekoak diren gauzen bila.

Ebaluazioaren bidez antzemandako arrisku-mailaren arabera (neurrizko arriskutik abiatuz) emakumeari auzitegira joateko laguntza eskainiko zaio; horrela, bere segurtasuna bermatu ahal izateko.

Ahal bada, leku aldaketa horiek bereizgarriak gabeko autoetan egingo dira, agenteak kaleko jantziko dira eta azken hauetako bat biktimaren sexu berekoa izango da.

Bai arretan, bai leku aldaketetan parte hartzen duten polizia taldean emakume bat egongo da posible denean.

#### 5.2.6. Menpeko pertsonak

Biktimaren kargu pertsonak daudenean eta aldi batez honek ezin dituen zaindu, biktimak berak hautatutako pertsonak zainduko dituzte. Egoerak ez badu uzten biktimak norbait hautatzea hurbileneko senideak zaindu ahaliko ditu menpeko pertsona horiek.

Beste kasu batzuetan, Eragiketa zuzendaritzak menpeko pertsonak artatzeko beharrezkoak diren gestioak egingo ditu arreta zerbitzuekin (asteburuetan eta gauetan izan ezik).

Unean-unean, eta beste irtenbiderik ez dagoenean, agenteak egingo dira menpeko pertsonen kargu emakumeak salaketa tartekatzen duen bitartean.

#### 5.2.7. Informazioa

Biktimari eskubideen irakurketaren izapidezko orriaren kopia bat emango zaio, non, Biktimari Laguntzeko Zerbitzuaren (BLZ) helbide eta telefono zenbakia barneratuko diren. Aldi berean, auzitegietako ofizinekin nola kontaktatu ere adieraziko zaie, eta biktimek horrela nahi izanez gero zerbitzu horri laguntza eskatzen lagunduko zaie.

Horrez gain, Emakumeen aurkako indarkeriaren aurreko baliabide eta zerbitzuen gida emango zaie.

Emakumei Foru Aldundiko genero indarkerian adituak arreta psikosozial eta juridikoaren zerbitzuaren berri emango zaie. Zerbitzu hau genero indarkerian aditua izateaz gain, tratu-tzarretan, sexu-erasoetan, adin txikiko biktimetan (genero indarkeriaren biktimen seme-alabetan), biktimen ahaide eta gizon erasotzaileetan adituak ere badira. Eta harremanetan jartzeko telefono zenbakia emango zaie.

#### 5.2.8. Arriskuaren balorazioa eta babes-neurriak

Salaketa tartekatu eta gero, arriskuaren balorazio bat egingo da (bertan arriskua horrela baloratu daiteke: berezia, altua, moderatua edo oinarrizkoa), eta aztertutako arrisku-mailaren araberrako babes neurriak ezarriko dira. Arriskuaren balorazio hau, hasieran, dauden lekuan egingo da; txandako buruak edota EI/GI taldeak egin dezake.

Ondoren, eraso gertatu eta 72 ordu pasatu baino lehen EI/GI taldea biktimarekin harremanetan jarriko da (ahalik eta azkarren egingo da, beti ere, turnoko polizia-agenteen ordutegian) eta balorazio zehatzago bat egingo du. Beharrezkoa denean, hasieratik ezarri diren babes-neurriak eraldatuko dira.

Arrisku-mailari lortu gabe dauden ohiko babes-neurriak ere badaude:

- Autobabeserako neurrien buruzko formakuntza
- Espezializatutako ekipoaren jarraipena (arrisku berezia duten kasuetan hamabost egunez behingoa izango da, arrisku altua dagoenean hilean behingoa eta arrisku moderatu edo baxua dagoenean bi hilean behin egingo da).
- Telefono bidez biktimari era aleatorioan deitzea, hau ondo dagoela egiaztatzeko
- Bortxa mugikorra eskaintzea
- Lehen aldiz auzitegira joan behar denean, bertara eramateko eskaintza egitea (arrisku baxuko kasuetan izan ezik)

❖ Arrisku berezi bezala baloratutako kasuetan poliziaren hurrengo babes-neurriak ezar daitezke:

- Etengabeko zaintza (eskolta) eskaintzea. Komisaldegitik Ertzaintzaren eskolta batekin irteten da, eta bitartean eskolta zerbitzu pribatua eskatzen da. 24 ordu igaro baino lehen, goi-mailako kargudunen erantzuna jasotzen

da; erantzun hau baiezkoa izanez gero hurrengo egunean eskolta pribatua elkarrizketatuko da.

- ❑ Zaintza iraunkorra eskaintzea: biktimari idatziz eskainiko zaio modu iraunkorrean babes izateko aukera; hau, komisaldegian egingo dute polizia-agenteeek eskolta jasotzeko behar duen gestioak aurrera eraman bitartean. Zerbitzu hau biktimari emango zaio Unitate Burutzak eskaria burutu eta 72 ordu baino lehen.
- ❑ Errutinen eta babes-gunearen zaintza (beti ere indarrean dagoen urruntze agindu bat badago indarrean).
- ❑ Babes-agindua eskatzeko eskaintza. (Biktimaren salaketa jaso eta gero egiten da). **Ez da poliziaren babes-neurri bat**, biktimak Ertzaintzaren bidez auzitegiei eskatzen dien **babes judicial bat baizik**.
- ❑ Bitartekari telematikoen bidez (pultseraren bidez) egiten den jarraipena gestionatzeko eskaintza. (Babes-agindua onartzen bazaizkio).
- ❑ Kontrabigilantzia zerbitzua abian jartzeko aukera.

❖ Arrisku altuko kasuetan derrigorrez ezarriko dira hurrengo polizia-neurriak:

- ❑ Babes-agindua badago bitartekari telematikoen bidezko jarraipena gestionatzeko aukera eskaintzea.
- ❑ Errutinaren eta babes-gunearen zaintza, astean 7 prebentibo egitea gunehahulenetan (uniformearekin edo gabe).

❖ Arrisku moderatu edo oinarritzkoarentzat: hasieran aipatutako neurriak ezarriko dira.

Aipatu berri ditugun neurriez gain, hurrengo neurriak hartzeko aukera dago edozein nibelego arriskuentzat:

- ❑ Biktimari bisita aleatorioak.
- ❑ Lekualdaketak/ akonpainamenduak.
- ❑ Babeserako eragile puntualak.
- ❑ Babes gunerako prebentzio jarduerak.
- ❑ Errutinen gainean egiten diren ekintza prebentiboak.
- ❑ Erasotzailearen bigilantzia eta jarraipenak.
- ❑ Kontrabigilantzia neurriak.

Familia nukleo bakoitzeko espediente bat irekiko da, eta EI/GI taldeak burutuko du bere jarraipena; aldi berean, talde honi dagokio baita ere autobabeserako neurriei buruzko formakuntza ematea, hau, informatuz eta tratu-txar ezberdinak erakusten dituen DVD bat ikusiz (biktimak nahi badu).

Kasuan aldaketaren bat emanaz gero (hala nola agindua ez betetzea) elkarrizketa bat egingo da berriz ere eta arriskua baloratuko da.

#### 5.2.9. Baimena

“*Acta de información y consentimiento de utilización de datos de carácter personal*<sup>6</sup>” (datu pertsonalak erabiltzeko baimena emateko akta) emango zaio biktimari eta bere espedientearekin zerikusia duten datu pertsonalak polizia talde ezberdinen esku jar daitezkeela informatuko diote; hau, ezar daitezkeen babes-neurriak eraginkorrak izateko egingo da eta polizia arlora mugatuko da.

Halaber, datu horiek Emakunderi (asetze mailaren inkesta burutzeko) eta esku-hartzea egiteko informazio hori behar duten erakundeei igortzeko baimena eskatuko zaio.

#### 5.2.10. Bideratzea

Biktimaren baimena jaso eta gero, deribazioak telefono bidez eta enkriptatutako informe bat korreo elektronikoko bidez igorri egingo da (informe horretan, emakumearen oinarriko datuak ageriko dira; hala nola historia, egoera, bideratu aurretik egindako gestioak eta deribazioa egitearen arrazoiak).

- ❑ Osasun zerbitzuak: Arabako Unibertsitate Ospitalea (Txagorritxu edo Santiago) eta lesio txikiak izanez gero Lehen mailako Arreta Zentroa
- ❑ Oinarriko Gizarte Zerbitzuak
- ❑ GI-an espezializatutako arreta psikosoziala
- ❑ Loremaitea haurtzaindegi zerbitzua: guraso monoparentalentzako Arreta Integraleko Zerbitzua

---

<sup>6</sup> Erantsitako dokumentuak: Datu pertsonalak erabiltzeko baimena eta informazio akta. Ertzaintza (9 Eranskina).

- ❑ OGZ-en lan-orduetatik at gertatzen diren kasuetan Gasteizko udaltzainak; hauek, Gizarte Ongizaterako Foru Erakundearekin (GOFE-rekin) jartzen dira harremanetan.
- ❑ Auzitegia: laguntza eskaintzen zaio, eta emakumeak ez badu laguntza hori nahi auzitegiko langileei egoeraren berri emateko dei bat egingo da; horrela, hauek BLZ-ko langileekin batera emakumea erasotzailearekin ez aurkitzeaz arduratuko dira (bisitak irauten duen bitartean).

### 5.3. Osasun Zerbitzuak

Hemen ezarritako neurriak Eusko Jaurlaritzaren Osasun Saileko Osasun Protokoloan (2008) ezarritakoak dira, horiek baitira osasun arloko langileek jarraituko dituzten pautak osasun zentrorra tratu-txarren biktima den emakume bat joaten denean (bai Lehen-mailako arretan, Espezializatuan edo Larrialdi Zerbitzuan, bai arlo publikoan eta baita pribatuan ere).

Osasun arloko langileek esku-hartzeko beharrezkoak diren pautak jarraituko dituzte, beti ere, emakumearen intimitate eta konfidentziasuna bermatzen duten neurriak aplikatzen saiatuz.

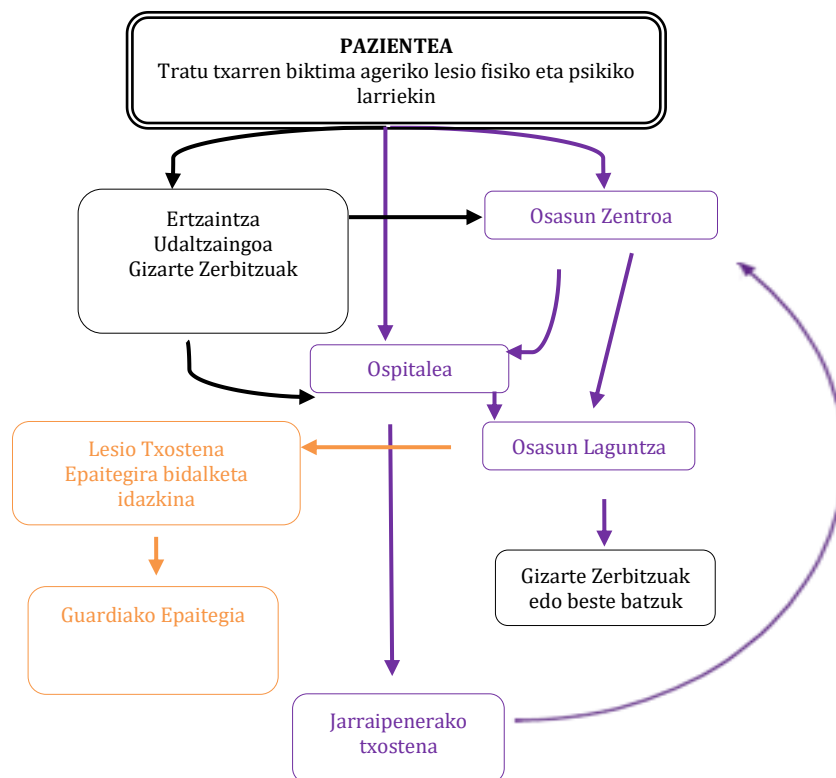
#### 5.3.1. Agerikoak diren lesio fisiko edo psikiko akutuak sortzen dituen tratu-txarren aurrean nola jokatu

- ❑ Esku-hartze lagungarria eta tratamendu egokia
- ❑ Lesioen parte bete<sup>7</sup> eta hau biktimari irakurri.
- ❑ Ahalik eta lasterren, lesioen parte Emakumeen Gaineko Indarkeriaren arloko Epaitegira edo Guardiako Epaitegira igorriko da; horretarako "bidalketa idazkia"<sup>8</sup> erabiliko da.
- ❑ Lesioen partearen eta "bidalketa idazkiaren" kopia bana igorriko zaizkio tratu txarrak jasan dituen pertsonari, horrek bere segurtasun pertsonala arriskuan jartzen duenean izan ezik; horrelakoetan, konfiantza duen norbait izendatzeko esango zaio, hark dokumentuak jaso ditzan.

<sup>7</sup>Erantsitako dokumentua: Lesioei buruzko mediku parte (10. eranskina)

<sup>8</sup> Erantsitako dokumentua: Osakidetzaren "bidalketa-idazkina"-ren dokumentua (11. eranskina)

- ❑ Biktimaren historia klinikoan, lesioen partearen eta "bidalketa idazkiaren" kopia bat gorde beharko da.
- ❑ Laguntza emateko lehenengo jarduera larrialdietako zerbitzuek edo arreta espezializatuko zerbitzuek egin badute, lehen aipatutakoaz gain, aurrerantzean artatuko duen medikuari jarraipen egokia egiteko mediku txostena eman beharko zaio biktimari.
- ❑ Tratu-txarren biktimari eskura dituen neurri sozial eta babes-neurriei buruzko aholkuak emango zaizkio osasun zentroko baliabideen bidez edo, hala dagokionean, Gizarte Zerbitzuetako edo Biktimari Laguntzeko Zerbitzuko profesionalekin berehala harremanetan jartzen lagunduko zaio.
- ❑ Emakumearen segurtasunerako edo osotasun fisikorako benetako arriskurik balego, poliziaren presentzia eskatuko da SOS Deiara, dagokion Ertzaintzaren polizia-etxera edo udaltzaingora deituta.



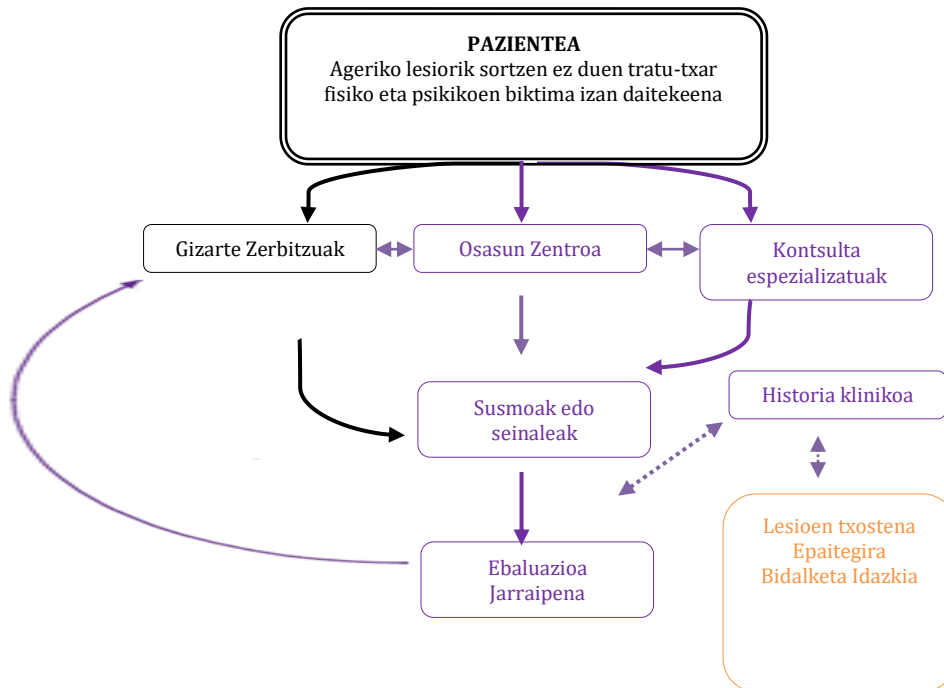
### 5.3.2. Ageriko lesiorik sortzen ez duten tratu-txar fisiko eta psikikoen aurrean nola jokatu

Osasun arloko langileek pertsona bat tratu-txarren biktima izan daitekeenaren susmoa dutenean edo hori pentsarazteko aztarnak aurkitzen dituenean, tratu-txarrak gertatu ote diren baieztatu edo aukera hori baztertu beharko luke.

- ❑ Emakumeak tratu-txarrak jasotzen dituela onartzen badu:
  - ✓ Azterketa zehatza egin beharko zaio, izan litzakeen lesioak antzemateko eta bere emozio egoera baloratzeko. Ze azterketa eta zertarako egingo zaion jakinarazi beharko zaio.

Biktimak gertatutakoa salatzerik eta babes-agindua eskatzerik nahi ez badu, zera zalduko zaio, salaketara eta agindua eskatzera animatzearen: salaketa jartzea, eskubidea ez ezik, jasaten ari den harreman bortitzarekin amaitzeko eta Justizia Administrazioak dituen babes mekanismoak eskuratzeko modua dela (erasotzailearekin urruntze agindua, poliziaren babes, aitak seme-alabekiko dituen eskubideak bertan behera uztea, etxebizitzaren erabilpena, elikadura pentsioa etab.).Era berean, profesionalak legez gertatutakoa epaitegiei jakinaraztera derrigortuta daudela azalduko zaio biktimari.

- ❑ Emakumeak tratu-txarrak jasaten ari dela onartzen ez badu:
  - ✓ Historia klinikoan zantzuak eta esku-hartzea erregistratuko dira
  - ✓ Arreta berezia eskainiko zaie antzemandako arazo fisikoei/psikikoei/sozialei
  - ✓ Jarraipen bisitaldiak egiteko aukera eskainiko da

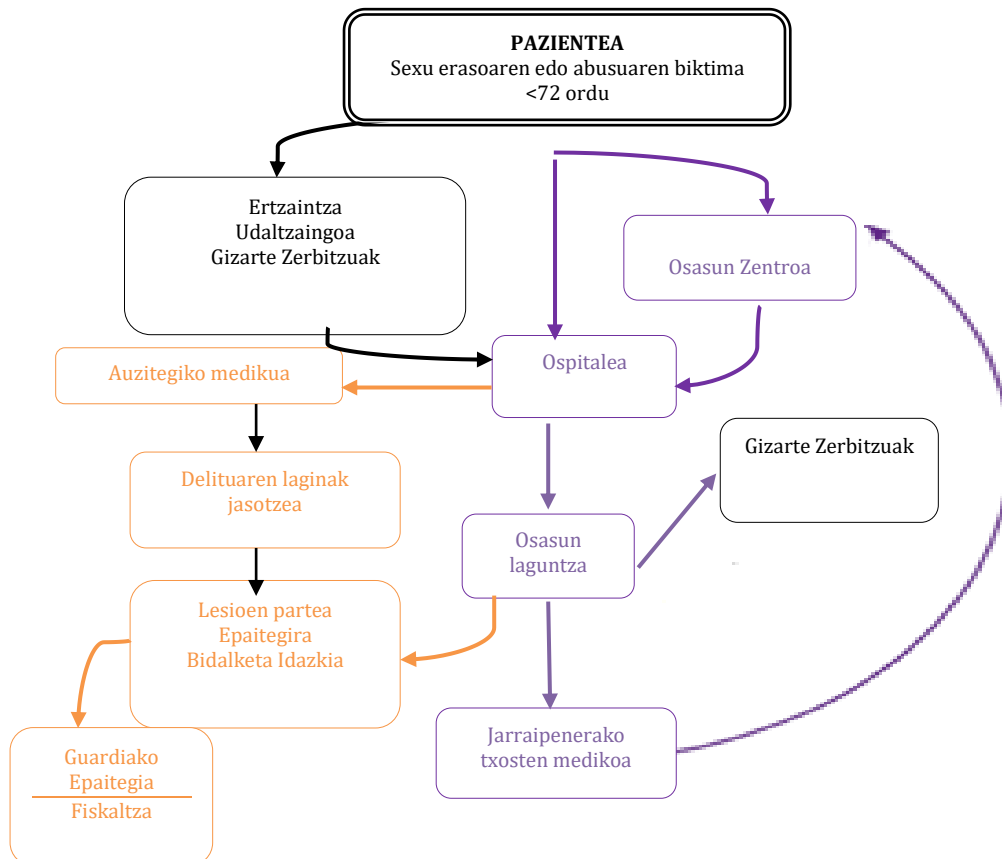


### 5.3.3. Berriki gertatutako (72 ordu baino lehen) eraso edo agresio sexual baten aurrean egin beharreko artatzea

- ❑ Ahalik azkarren hurbilen dagoen ospitalera bidali; bertatik, dagokion barruti judizialeko auzitegiko medikuari deituko zaio, hau, behin behar duen baimena burutu eta gero, ospitalera joango da. Auzitegiko medikuaren etorrera itxarongo da, larritasun eta arrisku maila altua dagoenean izan ezik.
- ❑ Biktimari, bere baimenarekin, aurrera eramango den esku-hartzea azalduko zaio (ahal den neurrian).
- ❑ Asistentziako esku-hartzea eta dagokion tratamendua.
- ❑ Lesioen parte bete, eta hau biktimari irakurtzea.
- ❑ Ahalik eta lasterren, lesioen parte Emakumeen Gaineko Indarkeriaren arloko Epaitegira edo Guardiako Epaitegira igorriko da; horretarako "bidalketa idazkia" erabiliko da.
- ❑ Lesioen partearen eta "bidalketa idazkiaren" kopia bana igorriko zaio biktimari, horrek bere segurtasun pertsonala arriskuan jartzen duenean izan ezik; horrelakoetan, konfiantza duen norbait izendatzeko esango zaio, hark dokumentuak jaso ditzan.
- ❑ Biktimaren historia klinikoan, lesioen partearen eta "bidalketa idazkiaren" kopia bat gorde beharko da.
- ❑ Laguntza emateko lehengo jarduera larrialdietako zerbitzuek edo arreta espezializatuko zerbitzuek egin badute, lehen aipatutakoaz gain, aurrerantzean

artatuko duen medikuari jarraipen egokia egiteko mediku txostena eman beharko zaio biktimari.

- ❑ Biktimari eskura dituen neurri sozial eta babes-neurriei buruzko aholkuak emango zaizkio osasun zentroko baliabideen bidez edo, hala dagokionean, Gizarte Zerbitzuetako edo Biktimari Laguntzeko Zerbitzuko profesionalekin berehala harremanetan jartzen lagunduko zaio.

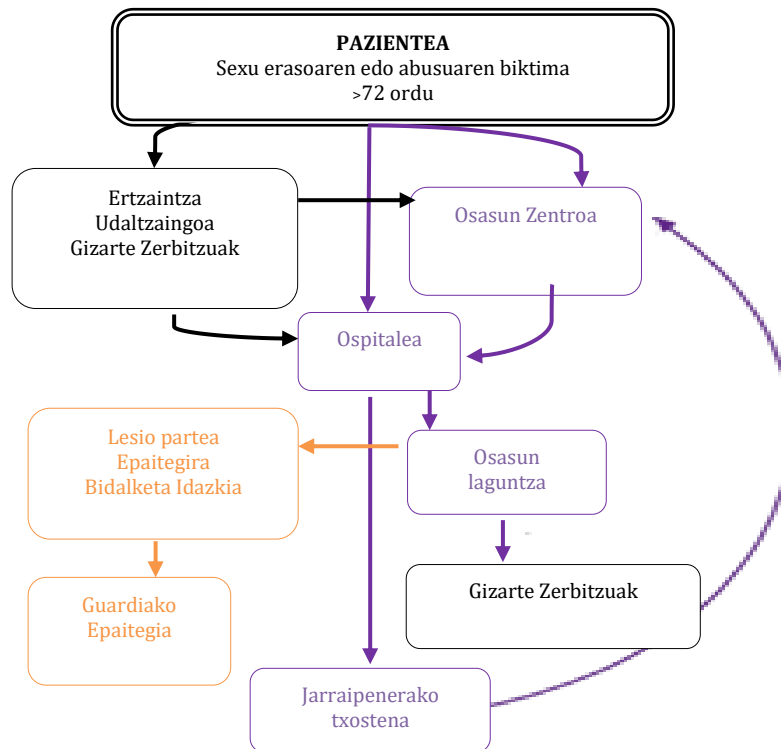


#### 5.3.4. Berriki gertatu ez den eraso edo abusu sexual baten aurrean egin beharreko artatzea

- ❑ Asistentziako esku-hartzea eta dagokion tratamendua.
- ❑ Lesioen partea bete, eta hau biktimari irakurtzea.
- ❑ Ahal eta lasterren, lesioen partea Emakumeen Gaineko Indarkeriaren arloko Epaitegira edo Guardiako Epaitegira igorriko da; horretarako "bidalketa idazkia" erabiliko da.
- ❑ Lesioen partearen eta "bidalketa idazkiaren" kopia bana igorriko zaio biktimari, horrek bere segurtasun pertsonala arriskuan jartzen duenean izan ezik;

horrelakoetan, konfiantza duen norbait izendatzeko esango zaio, hark dokumentuak jaso ditzan.

- ❑ Biktimaren historia klinikoan, lesioen partearen eta "bidalketa idazkiaren" kopia bat gorde beharko da.
- ❑ Laguntza emateko lehenengo jarduera larrialdietako zerbitzuek edo arreta espezializatuko zerbitzuek egin badute, lehen aipatutakoaz gain, aurrerantzean artatuko duen medikuari jarraipen egokia egiteko mediku txostena eman beharko zaio biktimari.
- ❑ Biktimari eskura dituen neurri sozial eta babes-neurriei buruzko aholkuak emango zaizkio osasun zentroko baliabideen bidez edo, hala dagokionean, Gizarte Zerbitzuetako edo Biktimari Laguntzeko Zerbitzuko profesionalekin berehala harremanetan jartzen lagunduko zaio.



## **6. BERDINTASUN ZERBITZUKO PROZEDURAK**

Berdintasun Zerbitzuan indarkeria jasaten duten biktimei zuzeneko arreta eman ez arren, bertan egiten da berdintasun politiken jarraipena, eta besteak beste, indarkeria matxista kasuen aurrean nola jokatu ezartzen duten politikena. Hots, biktimei ematen zaien arreta hobetzeko prozesu eta mekanismoak sustatzeko betebeharra dauka; hala nola protokolo hau.

### **6.1. Talde feministekin egindako lanketa**

Berdintasun zerbitzua Gorbeialdeko talde feministekin koordinatuko da Kuadrillako udalerrietan egiten diren jaietan eta egun zehatz batzuetan ekintza ezberdinak egiteko.

Kuadrillan indarkeria matxistaren aurka egingo diren sentsibilizazio eta kontzientziazio ekintzak antolatuko dira elkarlanean; bai biztanleei orokorrean zuzendurik, baita udalerriko edukin ezberdinetan perspektiba feminista txertatzeko (guzti hau talde feministek burutuko dute Kuadrillaren babesarekin).

Progresiboki, Kuadrillako talde feministetako kideei formazioa emango zaie; horren bidez, agente sozial bezala duten funtzioa bete ahal izango dute Kuadrillan ezartzen diren prebentzio politiken eta Gorbealdean indarkeria matxistari aurre egiten ari diren emakumeen babes-sare bezala jokatzuz.

### **6.2. Erakunde arteko Koordinazio-Mahaiaren Koordinazioa; bere ohiko eta ez-ohiko bilerak**

Berdintasun Zerbitzuak Koordinazio Taldearen bilerak deitu, dinamizatu eta akta idatziko du. Ohiko bilerak gutxienez 15 egun lehenago jakinaraziko ditu, eta ez-ohikoak (larrialdietakoak) egun bat lehenago; azken hauek Koordinazio Taldean parte-hartzen duten edozein erakundek deitu ditzake. Koordinazioa mahaiaren ohiko bilera eta azpi-batzorde politiko zein teknikoa, gutxienez, urtean behin izango dira.

### **6.3. Datu bilketa eta analisia**

Aipatutakoaz gain, Kuadrillako berdintasun teknikariak protokoloaren parte diren zerbitzu eta instituzio ezberdinek igorritako datuen urteroko analisia egingo du. Aldi berean, Koordinazio Taldearen aurrean aurkeztuko duen informe bat burutuko, hauek bertan ezarritako akzio edota neurri ezberdinak eztabaidatu eta abian jartzeko. Koordinazio Taldearen ohiko bilera, urtean behin izango da.

Emaitza horiek Kuadrillako politikariei urtero jakinarazteaz arduratuko da eta udal gobernuko talde politikoari edo honek izendatutako ordezkariari, urtean behin edota pertsonalaren eskarian, berdintasun arloak 30 eguneko epea izango duelarik datu hauek batu eta aurkezteko.

Gainera, Ertzaintza edota arretan edo esku-hartzean parte hartzen duten beste eragileek, berdintasun arloaren eskakizunean indarkeria kasu berrien berri emango diete, bere arrisku maila eta bizi den edota erroldatuta dagoen udalaren informazioa. Beti ere biktimaren baimenarekin eta erabateko konfidentzialtasunarekin.

### **6.4. Prozeduren eta arretaren ebaluazioa**

Protokoloaren hobekuntza jarraiturako bere funtzionamenduaren eta arretaren egoeraren ebaluazioa egingo da hiru urte barru (edo lehenago Berdintasun teknikariak egindako balorazioak horren beharra aztertzen badu). Gainera, urtero memoria da egingo da, esku hartutako kasuak eta emandako erantzunak jasoko dira.

## 7. INSTITUZIO ARTEKO KOORDINAZIO MEKANISMOAK

Zuzeneko arreta eskaintzen duten langile guztien artean koordinazio egokia egotea ezinbestekoa da; ez soilik hau hobetzeko, baizik eta beharreko informazio dena eskuratu eta indarkeria egoeratik irtetzeko ibilbide egokia eraiki ahal izateko. Horretarako, beharrezkoa da zerbitzuen arteko koordinazioa argia izatea, eta profesionalak zer egin behar duten eta nola elkarbanatu informazio hori jakin behar dute.

### 7.1. Ertzaintza, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta Osakidetzaren arteko koordinazioa

Koordinazio hau egingo da, **beti ere ez bada larrialdi egoera bat**. Larrialdi egoeretan zerbitzu bakoitzak larrialdietarako duten prozedura jarraituko dute.

Ohiko artatze egoeretan edo larrialdia konpondu eta gero, **emakumeak baimena idatziz ematen duen** guztietan egingo da koordinazioa, eta hurrengo prozedura jarraituko du:

Enkriptatutako korreo elektronikoko bidez; hau da, erakunde artean biktimia identifikatzeko datuak eta bizi duen egoera deskribatzen dutenak banatuko dira informazioa bidaltzerako orduan, etamomentu oro deribatzen den zerbitzuak behar dituen datuak soilik emango dira.

- ❑ OGZ-ek, emakumea artatu eta gero, osasun zerbitzuei deribatzeko edo hauekin koordinatzeko premia somatzen badute dagokion zonako LAUB-arekin jarriko dira harremanetan; honek, emakumearen erreferentziazko osasun langilearekin kontaktatuko du.
- ❑ Hasierako harrera Ertzaintzak egiten badu, biktimari dauden baliabide ezberdinak barneratzen dituen dokumentua eta OGZ-ek artatzeko aukeraren berri emango die; Gizarte Langileek erreferentziazko langile bezala duten garrantzia azpimarratuko dute, eta OGZ-ari biktimaren kontaktua emateko aukera eskainiko zaie, horrela, hitzordu bat adostu ahal izateko bien artean.

- ❑ Ertzaintzak emakumearen baimena badu eta berak horrela eskatzen badu, OGZ-etako erreferentziako Gizarte Langilea Gasteizeko ertzain-etxera joan daiteke biktimak behar duen laguntza emateko.
- ❑ Ertzaintzak biktimaren aurretiazko baimena badauka, OGZ-ari kargura dauden seme-alaben existentzia jakinaraziko dio; eta aldi berean, zerbitzu biek egiten duten jarraipenean emakumeak izan duen eboluzioaren berri ere emango dio.

Beraz, eta sinatzen duten erakundeen arteko koordinazioa hobetzeko, eta protokoloan ezarritakoaren ebaluazio eta jarraipena egiteko xedez Instituzio arteko Koordinazio Talde bat izendatuko da.

## **7.2. Koordinazio Taldearen eta azpi-batzorde tekniko eta politikoko kideak**

Koordinazio Taldea Kuadrillako udal gobernuko politikariez eta erakunde ezberdinetan esku-hartzean lan egiten duen langile teknikariez osaturik egongo da eta erakunde ezberdinetan esku-hartzean lan egiten duen langile teknikariez osaturik egongo da:

1. Gorbeialdeko Kuadrillako presidentea.
2. Gorbeialdeko Kuadrilla osatzen duten udalerrri guztietako ordezkari politiko bana.
3. Gorbeialdeko Kuadrillako Berdintasun teknikaria.
4. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako langile teknikoak: A eta B eremuetako gizarte langileak.
5. Ertzaintza:
  - ❑ Gasteizko ertzain-etxeko ordezkariak.
  - ❑ Deba-Urolako ertzain-etxeko ordezkariak.
6. Osakidetza:
  - ❑ ESI Arabako arreta programen erantzulea.
  - ❑ LAUB-ak

Azpi-batzorde politikoa kide hauek osatuko dute:

1. Gorbeialdeko Kuadrillako presidentea.
2. Gorbeialdeko Kuadrilla osatzen duten udalerrri guztietako ordezkari politiko bana.
3. Gorbeialdeko Kuadrillako Berdintasun teknikaria.

Azpi-batzorde tekniko kide hauek osatuko dute:

1. Gorbeialdeko Kuadrillako Berdintasun teknikaria.
2. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako langile teknikoak: A eta B eremuetako gizarte langileak.
3. Ertzaintza:
  - Gasteizko ertzain-etxeko ordezkariak.
  - Deba-Urolako ertzain-etxeko ordezkariak.
7. Osakidetza:
  - ESI Arabako arreta programen erantzulea.
  - LAUB-ak

### **7.3. Koordinazio Taldearen eta azpi-batzordeen funtzioak**

- Berdintasun Zerbitzuak urtero aurkezten dituen esku-hartzeen datu orokorrak aztertzea.
- Analisi horretatik eratorritako proposamenen txosten bat garatzea, eta hau dagokien instantziei igortzea, horrela baliabide eta prozedurak hobetu ahal izateko. Txosten hau, Gorbeialdeko Kuadrillako berdintasun zerbitzua egingo du.
- Sinatzen duten elkarteek biktimen arretan egindako lanaren urteroko memoria bategitea, eta dagokien organismoen konklusio eta balorazioak igortzea.
- Instituzio arteko koordinazioaren arintasuna bermatzea.
- Protokolo honetan azaltzen ez diren eta berehalako erantzun bat behar duten aspektu eraginkorrak konpontzea.
- Protokoloa martxan jarri izanetik erator daitekeen edozein arazori aurre egitea.

Azpi-batzorde politikoaren funtzioak:

- Lan erramintak partekatu, eztabaidatu eta prozedurak hobetu adibide zehatzak oinarri izanda.
- Planifikazioa
- Ekintza, formakuntza, komunikazio, prebentzio eta ebaluazio estrategiak komunean jarri

Azpi-batzorde teknikoaren funtzioak:

1. Arretaren hobekuntza:

- ❑ Gorbeialdean ematen den indarkeriaren eboluzioa aztertu eta ebaluatu. Indarkeriaren eboluzioaren eragina egiaztatu eta deribazioa zein komunikazio aztertu.
- ❑ Esku-hartutako kasuen analisia eta ebaluazioa egin eta komunen jarri partekatu ahal den informazioa, emakume erabiltzaileen baieztapen sinadura eta gero.
- ❑ Erramintak partekatu: elkarrizketa gidak, arriskuen ebaluaketak eta txosten ereduak.
- ❑ Base datuak bateratu
- ❑ Protokoloari hobetze proposamenak egin, emakume biktimei arreta kalitatea hobetzeko.

## 2. Formakuntza

- ❑ Protokoloan parte-hartzen duen erakundeen beharrak detektatu
- ❑ Formakuntza garatu, erakundeetan detektatuko beharren arabera.
- ❑ Parte-hartzen duten profesionalen formakuntza koordinatu

## 3. Komunikazioa:

- ❑ Protokoloa sozializatu, Protokoloaren edukiaren komunizazio eta difusioa koordinatuz.
- ❑ Baliabideak ezagutarazi
- ❑ Indarkeria Sexistaren inguruko prebentzio eta komunikazio ekintzak koordinatu.

## 4. Ebaluazio eta jarraipena:

- ❑ Urteroko jarraipen memoria egin: erantzundako kasuak, bideratutako esku-hartzeak eta aurrerapenak Protokoloaren ezarpenean.
- ❑ Lau urtetik behin Protokoloaren ebaluazioan parte-hartu, eta beharrezkoa izanez gero esku-hartze prozesuak modifikatu, indarkeria jasan duten emakume biktimen arretaren kalitatea hobetzeko.

### 7.4. Maiztasuna eta deialdia

- ❑ Protokoloa martxan jartzen den unetik aurrera Koordinazio Taldea urtean behin biltzen hasiko da. Lehen urtea igaro ondoren, maiztasun hau baloratuko da, eta urteroko bilera kopurua areagotu ahal izango da beharrezkoa bada. Bestalde, bi azpi-komisioak ere, gutxienez urtean behin bildu beharko dira.
- ❑ Ez-ohiko erara Taldea behar den bestetan bilduko da.

- ❑ Bilerak Berdintasun Zerbitzuak deituko ditu idatzi baten bidez, eta hauek ohiko bilera baino 15 egun lehenago igorriko dira (gutxienez). Berdintasun Teknikaria izango da hauek konbokatu, dinamizatu eta akta idatziko duena.
- ❑ Taldeko parte den edonork dei ditzake ez-ohiko bilerak (larrialdi egoeretan), eta hauek egun bateko tarteaz egin daitezke.

## **8. INDARKERIA MATXISTAGATIK ERAILDAKO EMAKUMEEN EDO SEXU-ERASOEN AURREAN GORBEIALDEAKO KUADRILLAKO ERAKUNDEEN ERANTZUNA**

Eraso bat gertatzen denean garrantzitsua da erantzun instituzional koordinatu, zehatz eta eraginkorra ematea. Honek, momentu oro kontuan izan behar du biktimarenganako errespetua eta ez du berbiktimizatu behar; aldi berean, agresioaren erantzule bakarra erasotzailearena dela eta ezin direla erantzun gabe utzi azpimarratu behar da.

### **8.1. Protokoloaren aktibazioa**

Protokoloa Kuadrillan (biktimaren jatorria kontuan izan gabe) edo kuadrillatik kanpo hurrengo gertakariaren bat ematen denean jarriko da martxan:

- ✓ Bere bikoteak, bikote ohiak, familiako kide batek, ezagun batek edo ezezagun batek emakume bat erailtzea edo ahalegintzea indarkeria matxista delarik horren arrazoa.
- ✓ Genero indarkeria kontestu batean adin txikiko bat erailtzea edo ahalegintzea.
- ✓ Emakume baten aurkako sexu-erasoa.
- ✓ Aurreko kasu guztietan biktima defendatzen duen edozein pertsonak jasandako erasoak.

### **8.2. Alderatzea eta baieztatzea**

Protokoloa martxan jartzearen helburuak sentsibilizazioa, indarkeria matxista gaitzestea eta ez epaitzea da; inozentzia presuntzioa kontuan hartu behar da, baina, printzipioz, salatzen duen pertsonaren hitza sinesgarria dela ere aintzat hartu behar da.

Larrialdiz eta egintzak ezagutu eta 24 ordu igaro bain lehen jarri behar da martxan protokoloa. Koordinazio Mahaia deituko da, eta egintzen alderatze eta baieztapena emango da; aldi berean, Kuadrillako Batzarrari ere deitu egingo zaio instituzio mailako gaitzespena eta familiaren babeserako erantzuna onartzeko edota kuadrillako presidentearen adierazpen instituzionalaren bitartez eta gero ohiko Kuadrillako Batzarrak baieztatuz. Mahaia honako hauek osatuko dute:

- ✓ Kuadrillako presidentea izango da erantzun publikoko neurriak hartzeko behar den koordinazioaz arduratuko dena. Bere funtzioen artean honako hauek daude: Protokoloa abian jartzea, zuzentzea eta koordinatzea; Mahaia eta Batzarra lehenbailehen deitzea; hedabideekin harremanetan jartzea; herritarrei deialdia egitea; eta biktimarekin edota bere familiakoekin kontaktatzea.
- ✓ Kuadrillako Berdintasun arloko teknikaria izango da Protokoloaren erantzule teknikoa. Bere funtzioen artean honako hauek daude: deialdia egitea, gaitzerrenda egitea eta Mahaiaren bileraren akta; erakunde ezberdinek eta hedabideek duten informazioa biltzea; Mahaiak aurrera eraman behar dituen proposamenen aurrean aholkuak ematea.
- ✓ Gorbeialdea Kuadrilla osoa osatzen duten udalerrri bakoitzeko ordezkariak.

Alderatzea eta baieztatzea horrela egingo da:

- ✓ Erailketa baten kasuan Emakunderen protokoloa<sup>9</sup> jarraituko da.
- ✓ Protokoloa martxan jartzen duen beste edozein gertakari gertatu bada, hurrengo pertsonekin jarri behar da kontaktuan:
  - Informazioa izan dezakeen udalerriko erantzuleekin.
  - Gasteizko edo Debagoieneko (Aramaioren kasuan) ertzain-etxeetako erantzuleekin.
  - Arabako edo Debagoieneko (Aramaioren Kasuan) ESI-ko erantzuleekin.
  - Informazio fidagarria izan dezakeen beste edozein pertsona edo erakunde.

### 8.3. Instituzioen jokabidea

Behin informazioa ziurtatu eta gero, instituzioen premiazko deklarazioa egingo da, eta Kuadrillako Batzarrak onartu egingo du; edota presidenteak, gero batzarrak berretsiz; hau larrialdiz deitutako Kuadrillaren Osoko Bilkurak onartu behar du. Deklarazio honek, hurrengo printzipioak izan behar ditu kontuan:

- ✓ Erasoaren aurkako jarrera adierazi behar da, baina, denbora osoan izan behar da kontuan erabiltzen den informazioa baieztatuta egon behar dela.
- ✓ Eraso emakumeen aurkako indarkeria estrukturalaren barruan kontestualizatu behar da eta Kuadrillan dauden politika ezberdinen barnean

<sup>9</sup>Erantsitako dokumentuak: 2013ko maiatzaren erakunde arteko II Hitzarmenaren jarraipen batzordearen akordioa. Etxeko tratu txarren eta sexu erasoein ondoriozko heriotzen aurrean jarduteko prozedura. (12 Eranskina)

kokatu beha da; aldi berean, indarkeria matxistari aurre egiteko gizartearen inplikazioa ezinbestekoa dela azpimarratu behar da.

- ✓ Ez dagoela erasotzaile profil zehatzik azpimarratu behar da; erasoak edonork eta edonoiz eragin ditzake.
- ✓ Eraso baten erantzukizuna beti erasotzailearena dela azpimarratu behar da, eta ez biktimarena. Bikote edo bikote ohiak eragindako genero indarkeria kasuetan biktimak ez zuela salaketarik tartekatu esatea saihestu beharrekoa zerbait da.
- ✓ Adjektibo negatibo gehiegiren erabilera saihestu behar da; hauek, erasoaren aspektu estrukturaletan zentratu beharrean, atentzioa beste aspektu batzuetara bideratzen baitute.

Erasoa gertatu den udalerriko erantzulea den Gizarte Langilea, Kuadrillako presidentearekin batera, kontaktuan jarriko da familiarekin hartuko den erantzun instituzionalaren berri emateko eta izan ditzaketen zalantzei erantzuteko. Biktima eta bere datuak babestu eta errespetatu egingo dira denbora osoan. Horrez gain, biktimaren familiartekoen eskura jarriko dira momentuan beharrezkoak izan daitezkeen gizarte-baliabideak.

Kuadrillako presidentea eta Berdintasun Teknikaria lekuko talde feministekin harremanetan jarriko dira deklarazioa eta indarkeriaren aurrean gaitzespena adierazteko deialdi bat adosteko. Akordio batera heldu ezean, Kuadrillak kontzentrazio bat deituko du.

Bi kasuetan, kontzentrazioa gertakaria eman den edo biktimaren bizitokia dagoen herrian (edota jaioterria) egingo da; hau Kuadrillako beste udalerririk batzuetako politikarien ordezkarezekin egingo da. 12.00etan izango da, eta 10 minutuko isilaldia egongo da eta horren ostean, deklarazioa irakurriko da. Gainera, mugimendu feministak antolatu ditzakeen beste ekintza batzuetan parte-hartzeko deialdia egingo zaie herritarrei.

Halaber, Kuadrillatik idazki bat bidaliko da hedabide ezberdinei egintza hauen aurrean gaitzespena erakusteko.

#### **8.4. Barne koordinazioa**

Gorbeialdeako Kuadrilla osatzen duten Udaletxe guztiei informaziozko idatzi bat bidaliko zaie; adostutako deialdiaren berri eman eta parte-hartzera gonbidatzeko.

Denbora tarte horretan eta deialdia deitu eta 24 orduz eraso matxistak eta emakumeen aurkako indarkeria gaitzesten duten ikurrak jarriko dituzte (kartelak, banderak etab.).

### **8.5. Jarraipena**

Protokoloa martxan jarri eta gero, beharrezkoa da ikustea ea biktimaren eta bere familiaren artatzerako adostuta dauden neurriak bete diren; aldi berean, hasierako inpaktua igaro ondoren, beharrezkoa da aztertzea ea beste beharrianik dagoen.

Urtean behin, prozesuaren ebaluazioa egingo da, ikusteko ea bere funtzionamendu egokirako beharrezkoa bada zuzenketa, aldaketa txiki edo neurriren bat ezartzea. Gainera, urteroko formakuntza, prebentzioa/sentsibilizazio akzioen planifikazioa egingo da eta baita arreta hobetzekoak ere.