

**TRATU TXARRAK ETA GENERO-
INDARKERIA JASATEN DITUZTEN
EMAKUMEEI LAGUNDU ETA ARRETA
EMATEKO ERAKUNDEEN ARTEKO
JARDUERA-PROTOKOLOA**

2022. urtea



EDUKIEN AURKIBIDEA

1. SARRERA.....	3
2. JARDUERA PROTOKOLOAREN HELBURUA.....	4
3. JARDUERA PROTOKOLOAREN EGITURA.....	5
4. JARDUERA PROTOKOLOA.....	6
4.1. JARDUERA PROTOKOLOAREN ESPARRUA.....	6
4.2. JARDUERA PROTOKOLOA ARAUTZEN DUTEN PRINTZIOAK.....	7
4.3. ANTZEMATE-FASEA.....	8
4.4. ESKU HARTZEKO FASEA.....	9
4.4.1. Informazioa eskaintzeko irizpideak.....	9
4.4.2. Beste zerbitzu batzuetara bideratzeko irizpideak	9
4.4.3. Arreta eta koordinaziorako zerbitzu bakoitzaren ibilbidea.....	10
4.5. PROTOKOLOAREN ESPARRUAN PARTE HARTZEN DUTEN ZERBITZUEN HARREMANA.....	22
4.6. ESKU HARTZEAN LAGUNTZEKO ZERBITZU/BALIABIDEEN KONTAKTUA.....	23
I. ERANSKINAK.....	24
I.I. ONESPEN AKTA EREDUA.....	24
I.II. BIDERATZE DOKUMENTUAREN EREDUA.....	25
I.III. ERREGISTRO TAULAREN EREDUA.....	26

1. SARRERA

Zarauzko udalerrian, emakumearenganako indarkeriaren kasuen arreta eta jarraipenean esku-hartzen duten eragileen arteko lankidetzaren bidez lanean dihardute 2008an onetsitako ETXEKO TRATU TXARRAK ETA SEXU-ERASOAK JASATEN DITUZTEN EMAKUMEEI ARRETA HOBEA EMATEKO ERAKUNDEEN ARTEKO PROTOKOLOAREN esparruan. Hala ere, errealitate aldakorren aurrean, eta 4 urteko ibilbidearen ondoren, protokoloa aztertu eta eguneratu behar dela uste da, honako helburu honekin:

- 2008an hartutako konpromisoa berritzea.
- Erabakien edukiak antzemandako beharretara egokitu edo eguneratzea.
- Kasuen detekzio goiztiarrerako prozeduran sakontzea.
- Profesionalen artean edukien gizarteratzea.
- Lantaldearen zeregin eta helburuak zehazteko dekalogoia.
- Beste proposamen edo ekimen batzuk.

Ondorioz, 2008ko protokoloaren prozesuan oinarrituz sortzen da protokolo hau, zehazki Zarauzko emakumeen aurkako indarkeria-kasuen arretaz eta jarraipena egiteaz arduratzen diren eragileen, zein indarkeria kasuen prebentzioa eta diagnostiko goiztiarra burutzen duten eragileen erakunde-arte lankidetzaren eta koordinazioa hobetzeko helburuarekin.

Ekintza-protokolo berria egiteko 2008an burututako protokoloaren edukiaz gain, egungo lege-esparrua ere kontuan hartu da. Hauxe da indarrean dagoen legedia:

- 27/2003 Legea, uztailaren 31koa, Etxeko indarkeriaren biktimak babesteko agindua arautu duena.
- 1/2004 Lege Organikoa, abenduaren 28koa, Genero-indarkeriaren aurka oso-osoko babesa emateko neurriei buruzkoa.
- 3/2007 Lege Organikoa, martxoaren 22koa, Emakumeen eta gizonen berdintasun eraginkorrerako (Estatuan).
- 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta gizonen berdintasunerako (Euskal Autonomi Erkidegoan).

Halaber, protokolo hau Eusko Jaurlaritzak 2009ko Otsailaren 3an sinatutako Emakumearen Euskal Erakundea, Emakunderen bidez, burututako Etxeko tratu txarrak eta sexu-indarkeria jasaten dituzten emakumeei harrera hobea egiteko erakundeen arteko II. Akordioa hartu da kontuan, eta baita jarraian zehazten diren arloko protokoloak ere:

- *Emakumeen aurkako tratu txarrak eta sexu-indarkeriaren aurrean erabiltzeko Osakidetzaren osasun-protokoloa, 2008.*
- *Genero Indarkeriaren aurrean Osasun-ekintzarako Protokolo Bateratua, Osasun Sistema Nazionaleko Lurralde arteko Kontseiluko Genero Indarkeriaren aurkako Batzordeak burututakoa eta Osasun eta Kontsumo Ministerioak sustatutakoa, 2007.*
- 2000. urteko etxeko tratu txarrei buruzko Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailaren Segurtasun Sailburuordetzaren *48 zenbakidun Instrukzioa*, geroago aldaketak izan dituen arren.
- *Etxeko indarkeria eta genero-indarkeria jasaten dituzten biktimak babesteko, Segurtasuneko Indar eta Kidegoek organo judizialarekin koordinatuta jarduteko protokoloa*, Etxeko Indarkeria jasaten duten Emakumeak Babesteko Agindua Ezartzeko Jarraipen Batzordeak 2004ko ekainaren 10ean onetsia.

2. JARDUERA PROTOKOLOAREN HELBURUAK

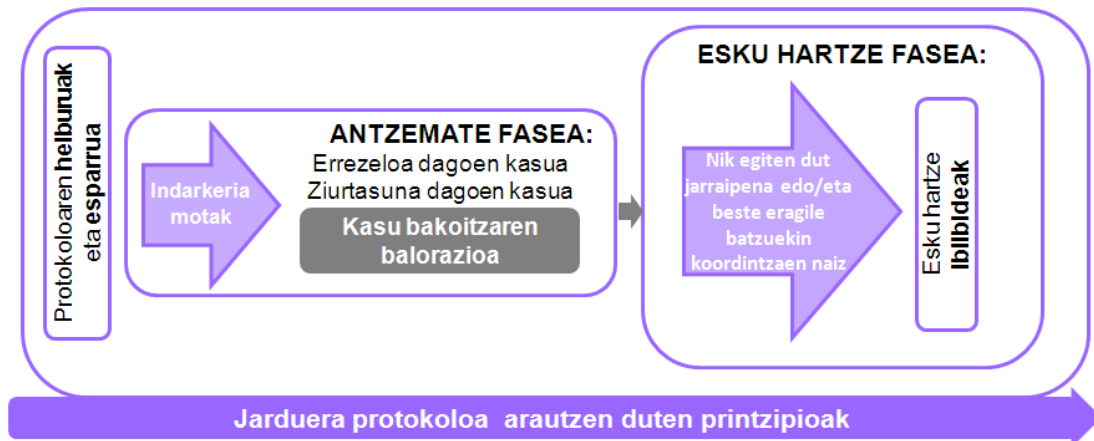
Protokoloaren **helburu nagusia** Zarautzen emakumearenganako indarkeria-gertaeretan esku-hartzen duten eragileentzako jarduketa-eredu normalizatu eta homogoneoa ezartzea da, bai goiz detektatzeko, bai detektatutako genero-indarkeria kasuetan baloratu eta jardun, eta kasu horien jarraipena burutzeko ere. Hau da, Zarauzko profesionalak emakumearenganako indarkeriazko egoerari egun dauzkaten baliabideekin erantzuteko moduari buruzko jarraibideak ematea da helburua, ahalik eta arretarik hoberena eskainiz.

Helburu hori lortzeko, Protokoloak **helburu zehatz hauek** ahalbidetu beharko ditu batez ere:

- Indarkeria jasaten duten emakumeei arreta eskaini eta babesa ematea, erakundeen arteko lankidetzabideak ezarriz, emakumeak ahalik eta eragozpen gutxien izan ditzan eta izapide eta prozesu guztietan informazio ulergarri eta erabilgarria izan dezan, erabakiak hartzerakoan lagundua eta babestua sentituz.
- Esku-hartzen duten erakundeen baliabide egokiak ahalbidetu eta koordinatzea, eta beste berri batzuk sortzea, antzematen diren benetako beharrek bat etorriz.
- Biktimari, bere seme-alabei eta bere kargura dauden mendeko pertsoneri, indarrean dagoen legediak ezartzen dituen baliabide guztiak eskaintzea, esku hartzen duten zerbitzuen artean koordinazio-jarraibideak ezarriz.
- Dauden zerbitzuei hobekuntzak proposatzea eta egokitzea jotzen diren beste zerbitzu batzuk sortzea, antzematen diren gabezien eta ematen diren behar berrien arabera.

3. JARDUERA PROTOKOLOAREN EGITURA

Protokoloa honela dago egituratuta:



Ondorioz:

- Protokoloaren sorrera zor zaien eragile guztiek adostu eta bateratutako helburuak daude.
- Profesionalak gauzatuko duen jarduerak batera erabakitako printzipioak aintzat hartuko ditu.
- Protokoloaren esparruan zehazten diren indarkeria-moten aurka jardungo da protokoloaren bidez.
- Bi jarduera-fase bereizten dira profesionalaren aldetik: antzemate-fasea eta esku-hartzeko fasea.
- Esku-hartzeko fasean, profesionalak, biktimarekin batera beste eragile batzuekin koordinatzeko egokitasuna zehazten du, eta beharrezko bideratzeak egiten dira, xedatutakoarekin bat etorritz.

4. JARDUERA PROTOKOLOA

4.1. JARDUERA PROTOKOLOAREN ESPARRUA

Protokoloaren esparrua *Nazio Batuen Batzorde Orokorraren Ebazpenak (1993)* emandako definizioan oinarritzen da:



"Sexuaren ziozko edozein ekintza bortitz joko da emakumeen aurkako indarkeriatzat, baldin eta ekintza horrek emakumeari kalte fisiko, sexual edo psikologikoa edo sufrimendua ekartzen badio edo ekar badiezaioke. Jokaera horien artean sartuko dira emakumea ekintza horiek egitearekin mehatxatzea, hertsapenak egitea edo askatasuna arbitrarioki kentzea, bizitza publikoan edo pribatuan".

Beraz, protokoloaren esparruak **emakumearen aurka izandako edozein indarkeria mota eta tratu txarrak** barne hartzen ditu, **erasotzailea nor den kontuan hartu gabe**.

Hala ere, gehienetan, bikoteak edo bikote ohiak gauzatutako indarkeria-egoerak izaten dira, eta beraz, genero-indarkeria gisa definitzen den esparruan sartzen den indarkeria-tipologia da.

"Emakumeen aurkako indarkeria-mota ezberdinak" aipatzen direnean, indarkeria-tipologia hauek barne hartzen dira:

- **Indarkeria fisikoa:** halaberrez gertatu ez den edozein ekintza, nahita indarra erabiltzea berekin dakarrena, hala nola, emakumearen gorputzean mina edo oinazea sortzen duten edo sor dezaketen zaplastakoak, kolpeak, jipoiak, bultzadak, zauriak, hausturak, edo erredurak.
- **Indarkeria Psikologikoa:** nahitako eta denboran irauten duen jardunbidea, emakumearen segurtasun psikiko eta emozionala eta pertsona gisa duen duintasuna erasotzen duena. Bere helburua gizonak emakumeari, egokitze jotzen dituen jardunbideak ezartzea da. Horren agerpenak dira mehatxuak, irainak, apalkuntzak, edo isekak, obediencia eskatzea, isolamendu soziala, erruduntasuna, askatasun gabezia, kontrol ekonomikoa, xantaia emozionala, gaitzespena edo abandonatzea. Biolentzia mota hau ez da fisikoa edo sexuala bezain erraz ikusten, frogatzeko zailagoa da, eta sarritan biktimak ez du indarkeria psikikotzat hartzen, erasotzailearen izaerako berezko agerpentzat baizik.
- **Indarkeria Sexuala:** beste pertsonaren baliiodun baimenik gabe burututako izaera sexuala duen edozein jokabide. Erasotze sexualak, sexu-abusuak eta sexu-jazarpena barne hartzen ditu. Bikoteak emakumea behartutako intimitate sexuala mantentzera derrigortzen duten ekintzak dira (beldurrarazte, indarkeria bidez - xantaia edo mehatxua- edo pertsonaren borondatea ezeztatu edo mugatzen duen mekanismoaren bidez). Tratu txar sexualen konnotazioetako bat intimitate emozionala eta sexuala nahastea da.

Bestalde, Lantaldeak protokolo hau gauzatzeko esparru horien barnean sar daitezkeen beste indarkeria-mota batzuk daudela uste du, protokoloaren esparruarekin guztiz bat ez datozen arren. Sexu berbereko bikoteen, emakume zein gizonen arteko indarkeria-gertaerak dira.

4.2. JARDUERA PROTOKOLOA ARAUTZEN DUTEN PRINTZIBIOAK

Jarraian, tratu txar eta indarkeria-egoeran dauden emakumeak lagundu eta beraiekin esku-hartzeko printzipio zuzentzaileak zehazten dira. Printzipio hauek diagnostiko-, arreta-, eta jarraipen-prozesu osoan zehar profesionalen jarduera arautuko dute:

- **Biktimaren interesaren aldeko malgutasuna:** hau izan beharko da Protokoloak oinarritzat hartuko duen funtsezko printzipioa. Lehentasuna emango zaio biktimaren autonomiarekiko errespetuari eta lanbide-jardunean jakin den informazioari buruzko konfidentzialtasun-konpromisoari.
- **Ahalik eta biktimizazio txikiena:** indarkeria jasan duten emakumeen bigarren mailako biktimizazioa ahal den neurrian ekiditen saiatuko gara. Horrela, profesionalen eta erakundeen esku-hartzeetatik ondorioztatutako oztopoak ahalik eta gehien gutxitu nahi dizkiegu biktimei.
- **Laguntza pertsonalizatua:** kasu bakoitza berezia da eta emakume bakoitzaren egoera banaka aztertu eta baloratu beharko da. Eskainitako arreta eta laguntza pertsonalizatua eta kasu bakoitzera eta bakoitzaren beharretara egokitua egongo da.
- **Laguntza osoa eta diziplinartekoa:** biktima diren emakumeei eta horien esku daudenei eman beharreko arretak indarkeria egoera horretatik eratortzen diren beharrei erantzun behar die. Horretarako, kasu bakoitzean egoera pertsonal eta sozialaren arabera zerbitzu eta prestaziorik egokienak jarriko dira beraien esku.
- **Lankidetzak koordinatua:** biktima bakoitzari arreta osoa eskaintzeko helburuarekin, langile bakoitzak eremu honetako gainerako erakunde-eragileekin modu koordinatuan lan egingo dute, langile bakoitzak eskura dituen baliabideak nahikoa ez badira eta baliabide gehigarriak edo beste diziplina batekoak behar baldin badira.
- **Berdintasuna:** arreta biktima guztiei eskaini beharko zaie, honelako hauengatik inolako bereizketarik egin gabe: egoera zibila, sexu-orientabidea, adina, sinismen edo ideologia, gutxiengo etniko, nazional edo linguistiko batena izatea, maila ekonomikoa, ezintasun fisiko, psikiko edo sentzoriala izatea edo bestelako baldintza pertsonala edo soziala.
- **Prebentzioa:** bildutako jarraibide multzoa biktimen kontrako indarkeria-egoerak berriz ez errepikatzeko ezarriko da. Biktima horiek emakumeak eurak, euren esku

dauden haur eta nerabeak zein menpekotasun bat dutenak daude, hau da, bizikidetzatza unitatea osatzen dutenak.

- **Adingabeen interesen defentsa:** esku-hartze protokoloa ezartzean, haien esku adingabeak dituzten emakumeak laguntzeko eta babesteko neurriak hartuko dira, horien eskubideak, ongizatea eta osoko garapena bermatzeko eta gehienbat umeen eta nerabeen interesei erantzuteko (3/2005 Legea, otsailaren 18koa, haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko).
- **Eraginkortasuna eta bizkortasuna:** modu eraginkor eta bizkor batean ezarri beharko dira, egoerak berak eskatzen duen premiaren arabera lehenbailehen jarduteko.

4.3. ANTZEMATE-FASEA

Protokoloan parte hartzen duten zerbitzu eta administrazioetako profesional guztiak jardun dezakete eta emakumeen aurkako indarkeria-gertaerak edo egoerak goiz antzemateko gaitasuna dute: emakumearenganako irisgarritasunak eta harreman zuzen eta etengabea izateak erraztu egin dezake.

Zentzu horretan, **profesionalek tratu txarren susmoa eragiten duten jokabide, sintoma edo zantzuen aurrean adi egon behar** direla adierazten du protokoloak.

"Ez izan galdetzeko beldur. Uste denaren aurka, emakume gehienak beren tratu txarrak ezagutzera emateko prest egoten dira zuzenean eta baloraziorik egin gabe galdetzen zaienean. Egia esan, asko, isilean itxaroten egoten dira, norbaitek galdetzeko zain"

Osasunaren arloan lan egiten duten pertsonentzako OMEren aholkua.

1998ko ekaina

Ondorioz, protokoloaren esparruaren barnean susmo edo zantzua baldin badago profesionalak **jarraipena** burutzeko irizpidea zehazten da, **eskuragarri dituen baliabideen bidez:** aldizkako hitzorduak, telefono bidezko jarraipena, edo beste mekanismo batzuk. Jarraipenaren helburua emakumea jasaten egon daitekeen edo jasan izan dituen indarkeria-egoerak baieztatu edo baztertzea da.

Horretarako, emakumea laguntzea gomendatzen da, aboratzeko psikosoziala esploratzen duten galdera zehatz batzuk burutuz. Galdera horiei erantzuteak kasua baieztatu edo baztertzen lagun dezake, biktima izan daitekeenari biktima dela aitortzeko prozesua eta tratu txar eta indarkeria-egoeran dagoela konturatzea erraztu eta laguntzeaz gain.

4.4. ESKU HARTZEKO FASEA

Indarkeria-egoeraren susmoa baieztatzeak, kasuaren beraren nabaritasunak edo emakumearen aitorpena/adierazpenak esku hartzeko fasea abian jartzen du.

Fase honetan, arreta eskaintzen dion zerbitzuak biktimari eskaini dakioken arreta eta laguntzaz gain, honako hau sartzen da:

- erabili ditzakeen zerbitzuei eta eskura dituen baliabideei buruzko informazio-lana,
- kasua beste zerbitzu batera bideratzea, kasuaren baldintzek horrela eskatuz gero edo tratu txarrak jasaten dituen emakumeak erabili nahi baditu.

4.4.1. Informazioa eskaintzeko irizpideak

Arreta-prozesuan, egoerak utziz gero, arreta eskaintzen dion zerbitzuaren bidez eskura dituen baliabideei buruzko informazioa eskainiko zaio eta baita, duen egoeratik beste erakunde edo administrazio batzuek eskaintzen dituzten eta eska ditzakeen baliabide zehatzei buruzko informazioa ere.

Profesionalak genero-indarkeriazko egoeran dagoen biktimari informazioa bermatzeak **zerbitzu bakoitzean eskura dituen baliabideak azaldu eta Zarauzko Udalak argitaratzen duen baliabideen gida eta informazio-liburuxka ematea** esan nahi du, zerbitzu bakoitzak ezartzen dituen gain.

4.4.2. Beste zerbitzu batzuetara bideratzeko irizpideak

Tratu txar edo genero-indarkeriazko egoeran dagoen biktima protokolo honen esparruan elkarlanean ari den zerbitzuren bat erabili nahi baldin badu, profesionalaren zeregina izango da dagokion bideratzea burutzea, indarkeria-egoera jasan duen pertsonari zerbitzu batetik bestera igarotzea erraztuz eta horrela bigarren mailako biktimizazioa ahalik eta gehien ekidinez.

Hala ere, jarraian deskribatzen den bideratze-prozesua **administrazio ezberdinetakoak diren eta protokolo honen esparruan elkarrekin lanean ari diren zerbitzu eta administrazioen artean** informazioa trukatzeko dutenean gertatuko da. Beraz, ondoren zehazten diren suposizioetan burutu daitezkeen informazio-trukeek ez dituzte aurrerago zehazten diren jarraibideak beteko:

- Genero-indarkeriazko egoerak jasan dituzten pertsonari arreta eskaintzeko ardura duten Udaleko sailen artean.

- Osakidetzako zerbitzuen artean, beren barneko irizpideak baitituzte datuen konfidentzialtasuna bermatzeko.
- Udaltzaingoak Ertzaintzarekin dituen jakinarazpenetan, Udaltzaingoak lehenengo arreta edo esku-hartzea burutzen duenean eta delitu-egintza denaren zantzuak daudenean, bideratzea berehalakoa baita.

Bideratze-prozesuan honako pausu hauek ematen dira:

- Genero-indarkeria edo tratu txarrak jasan dituen biktimari informazioa zerbitzuen artean trukatzeko **adostasun-akta** sinatzeko eskatuko zaio, abenduaren 23ko Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteari buruzko 15/1999 Lege Organikoak xedatzen duena bermatzeko. Hala ere, informazioa trukatzeko pertsonaren adostasuna bermatzeko beren mekanismoak dituzten zerbitzuek ez dute irizpide hau bete behar izango. Eranskinean adostasun-aktaren eredia gehitzen da (I.I eranskina).
- Bideratzeak **biktimarekin lotutako informazioa bidaltzea** dakar, pertsonarekin harremanetan jartzeko datuak zehaztuz, eta baita kasuaren gertaeren deskribapen labur bat ere (bideratze-dokumentuaren eredia gehitzen da I.II eranskinean). Informazioa bidaltzeko, profesionalak hurrengo kudeaketa hauek burutu beharko ditu:
 - Erakunde edo zerbitzuko telefono-zenbaki generikora deitu, dokumentu honen 4.5 taulan zehazten diren erreferentziatzko pertsoneri buruz galdetuz.
 - Bideratze-dokumentuaren eredian (I.II eranskina) bidaltzea gomendatzen den informazioarekin posta elektronikoa bidali, kasua bideratzen den zerbitzuko posta elektronikoa generikora edo telefono-deia erantzun duen profesionalak emandako posta elektronikora.

4.4.3. Datuen bilketa – Erregistro orria:

Excel erregistro-taula bat jarri eta erabaki da, udalerrian gertatzen diren genero-indarkeria kasuen kontaketa egiteko. Taula horretan jasoko diren datuen bidez, arazoaren dimentsioa hainbat ikuspuntutatik baloratu ahalko dugu, profil nagusiak identifikatuko ditugu, etab.

Genero-indarkeriaren, etxeko indarkeriaren eta eraso sexualen kasu guztiak sartuko dira.

Erregistro-taula Udaleko Berdintasun Departamentura bidaliko da, ondorengo epeetan:

- Uztaila (lehen hamabostaldia): urteko lehen sei hilabeteetako datuak
- Urtarrila (lehen hamabostaldia): aurreko urteko datuak

Anbulatorioko medikuek Gaixotasunen Nazioarteko Sailkapeneko kodeekin erregistratzen dituzte kasuak (GNS), eta paziente bakoitzaren fitxa pertsonalean. Horregatik, urte bukarran, Osakidetzak emandako GNS kodeen erregistroa bidaliko dute.

4.4.4. Komunikazioa eta jakinarazpena, gertakari larriak gertatzen direnean:

Eraso oso larri bat gertatzen denean (eraso sexuala edo bortxaketa edo biktimaren heriotza), Zarauzko Udaleko Alkatetzari jakinaraziko zaio lehenbailehen. Familiarengan eragina izango duen ekimenaren bat antolatzeko, baimena eskatuko zaio biktimari eta haren familiari.

4.4.5. Biktimaren segurtasuna arriskuan egotea bere etxean:

Etxera itzultzea arriskutsua bada biktimaren eta/edo bere kargura dituen mendekoen segurtasunerako, egoera ikusi eta ordezeko beste bizileku bat ematea aztertu beharko da. Horretarako, Gizarte Zerbitzuekin harremanetan jarri beharko da (astelehenetik ostiralera 8:30etik 14:00etara), edo Larrialdien Foru Zerbitzuarekin, baldin ordu-tegi horretatik kanpo gertatzen bada.

4.4.6. Arreta eta koordinaziorako zerbitzu bakoitzaren ibilbideak

UDALTZAINGOAREN JARDUERA-EREDUAK GAINERAKO ZERBITZUEKIN PROTOKOLOAREN ESPARRUAN KOORDINATZEKO	
1	<u>Indarkeriazko egintzaren ezagutza eta biktimari arreta eskaintzea.</u> Emakumearen aurkako indarkeriazko egintza Udaltzaingoari jakinaraziko zaio eta biktima babestu eta arreta eskaintzen zaio.
	Osasun-laguntza behar izatearen susmoa edo ziurtasuna badago. 1.a. <u>Sexu-erasoa ez bada, biktimari anbulatoriora lagunduko zaio.</u> Zarauzko anbulatorioarekin harremanetan jarri eta zerbitzu horretara lagunduko zaio. Lesio-partea eskatzeko esango zaio. 1.b. <u>Sexu-erasoa bada, SOS Deiak-era deituko da biktima ospitalera eraman dezaten.</u> SOS Deiak-ekin harremanetan jarri behar da, ospitaleratzea errazteko.
2	<u>Ertzaintzari jakinarazi eta kasua bideratu.</u> Urola Kostako Ertzain Etxearekin harremanetan jarri behar da kasua bideratzeko.
3	<u>Kasu larria bada, Udaltzaingoaren arduradunei jakinaraziko zaie.</u> Gizarte Zerbitzuen eta Udaltzaingoaren arduradunari jakinarazi behar zaie, jakinaren gainean egon daitezen.
4	<u>Gizarte Zerbitzuei helaraziko zaien barneko txostena idaztea.</u> Barneko txostena idatzi behar da. Bertan, gertaerak zehaztuko dira Gizarte Zerbitzuak jakinaren gainean egon daitezen.

ERTZANTZAREN JARDUERA-EREDUAK GAINERAKO ZERBITZUEKIN PROTOKOLOAREN ESPARRUAN KOORDINATZEKO	
1	<p><u>Indarkeriazko egintzaren ezagutza eta biktimari arreta eskaintzea.</u></p> <p>Emakumearen aurkako indarkeriazko egintza Ertzaintzari jakinarazten zaio eta biktima babestu eta arreta eskaintzen zaio.</p> <p>GARATZEN DEN TESTUINGURUA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jakinarazpen hori, hainbat bide edo kanalen bitartez burutu daiteke (telefonoz, Ertzaintzaren bulegoetara joanez...) eta baita hainbat pertsonen bidez ere (biktima bera, familiako pertsonaren bat, lekukoak, auzokoak...). • Lehenengo une honetan gertatutakoari buruzko informazioa biltzen da, egoeraren lehenengo balorazioa burutzeko, eta balorazioa Genero Indarkeriaren Espedientean sartuko da. • Jakinarazpena telefono bidez burutu bada, patruila datorren bitartean jarraitu beharreko argibideak emango dira. • Arretaren esparruan, biktimak osasun-zerbitzuak behar dituen edo ez baloratzen da.
Biktimak osasun-laguntza behar du edo behar duela uste al da?	<p>1.a. <u>Sexu-erasoa ez bada, biktimari anbulatoriora lagunduko zaio.</u></p> <p>Zarauzko Osasun Zentrora lagunduko zaio arreta jaso dezan.</p> <p>1.b. <u>Sexu-erasoa ez bada, biktimari ospitalera lagunduko zaio.</u></p> <p>Ospitalearekin harremanetan jarri eta zerbitzu horretara lagunduko zaio.</p> <p>GARATZEN DEN TESTUINGURUA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jakinarazpena telefonoz burutu baldin bada, bere burua ez garbitzeko, arropaz ez aldatzeko, ez edan edo jateko eta patruila heldu arte leku seguruan itxaroteko esango zaio.
2	<p><u>Bere eskubideak zeintzuk diren eta eskura dituen zerbitzu/baliabideak jakinarazi eta idatziz emango zaizkio.</u></p> <p>Dituen eskubideak eta eskura dituen zerbitzuak jakinaraziko zaizkio, zerbitzuen bidez erabil ditzakeen baliabideen tipologia azalduz, eta genero-indarkeriazko kasuetarako dauden baliabideen berri ere emango zaio. Bestalde, zerbitzu eta baliabideen liburuxka entregatuko zaio.</p>
3	<p><u>Kasu larria bada, Udaltzaingoaren arduradunari jakinaraziko zaio.</u></p> <p>Udaltzaingoaren arduradunari jakinarazi behar zaio, jakinaren gainean egon dadin.</p>
4	<p><u>Dagokion zerbitzura bideratuko da.</u></p> <p>Biktimak nahi dituen/proposatzen dituen beharrezko zerbitzu/baliabideen arabera, Ertzaintzak protokoloaren esparruko dagokion zerbitzura bideratuko du. Bideratzea burutzen denean, Ertzaintza biktimak erabili nahi duen zerbitzuarekin jarriko da harremanetan, bideratzen den zerbitzuak kasua ezagutu dezan.</p>
5	<p><u>Kasuaren erregistroa batu eta Parekidetasun Sailari helaraziko zaio.</u></p> <p>Excel erregistroa bete behar da. Horren bidez udalerrian gertatzen diren genero-indarkeriazko kasuak zenbatzen dira, Udaleko Parekidetasun Sailera bidaltzeko.</p>
6	<p><u>Kasua erregistratu eta jarraipena egiten da espedientearen bidez.</u></p> <p>Genero-indarkeriazko kasu guztietan Etxeko eta Genero-indarkeriaren Espedienteari hasiera ematen zaio. Espedientean biktimekin eta erasotzaileekin garatutako jarduerekin lotutako informazio guztia biltzen da eta kasuaren jarraipena burutzen da.</p>

OSASUN-ZENTRO ETA OSASUN MENTALEKO ZENTROAREN JARDUERA-EREDUAK GAINERAKO ZERBITZUEKIN PROTOKOLOAREN ESPARRUAN KOORDINATZEKO			
1	<u>Genero-indarkeria jasan duen biktima kontsultara edo larrialdi-zerbitzura doa.</u> Biktima osasun-zentroko edo osasun mentaleko zentroko larrialdi-zerbitzura edo kontsultara doa eta lehenengo arreta jasotzen du.		
2	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 35%; vertical-align: top;"> Biktimak orain dela gutxi eraso sexuala jasan badu (<u>erantzuna EZ bada joan 3. pausura</u>). Berehalako tratamendu medikoa behar duten bizi-arriskua dagoenean eta larria den kasuetan izan ezik, ospitalera eramateko kudeaketak garbitu eta arropaz aldatu gabe egingo dira. </td> <td style="width: 65%; vertical-align: top;"> 2.a. <u>SOS Deiak-era deitu anbulantzia eskatu eta biktima berehala ospitalera eramateko.</u> SOS Deiak-ekin harremanetan jarri behar da, anbulantzia eskatzeko. 2.b. <u>Ospitalera deituko da gailua presta dezaten.</u> Donostia Ospitalearekin harremanetan jarri behar da, gailua prest eduki dezaten. Biktimak eskatuz gero, Larrialdietarako Foru Zerbitzura deituko da, lagun dezaten. 2.c. <u>Dagokion jarraipena ospitalean agindutako tratamenduarekin bat etorriz.</u> Ospitalean agindutako tratamenduaren arabera, Osasun Zentroko eta/edo Osasun Mentaleko Zentroko langileek jarraipen egokia burutuko da. </td> </tr> </table>	Biktimak orain dela gutxi eraso sexuala jasan badu (<u>erantzuna EZ bada joan 3. pausura</u>). Berehalako tratamendu medikoa behar duten bizi-arriskua dagoenean eta larria den kasuetan izan ezik, ospitalera eramateko kudeaketak garbitu eta arropaz aldatu gabe egingo dira.	2.a. <u>SOS Deiak-era deitu anbulantzia eskatu eta biktima berehala ospitalera eramateko.</u> SOS Deiak-ekin harremanetan jarri behar da, anbulantzia eskatzeko. 2.b. <u>Ospitalera deituko da gailua presta dezaten.</u> Donostia Ospitalearekin harremanetan jarri behar da, gailua prest eduki dezaten. Biktimak eskatuz gero, Larrialdietarako Foru Zerbitzura deituko da, lagun dezaten. 2.c. <u>Dagokion jarraipena ospitalean agindutako tratamenduarekin bat etorriz.</u> Ospitalean agindutako tratamenduaren arabera, Osasun Zentroko eta/edo Osasun Mentaleko Zentroko langileek jarraipen egokia burutuko da.
Biktimak orain dela gutxi eraso sexuala jasan badu (<u>erantzuna EZ bada joan 3. pausura</u>). Berehalako tratamendu medikoa behar duten bizi-arriskua dagoenean eta larria den kasuetan izan ezik, ospitalera eramateko kudeaketak garbitu eta arropaz aldatu gabe egingo dira.	2.a. <u>SOS Deiak-era deitu anbulantzia eskatu eta biktima berehala ospitalera eramateko.</u> SOS Deiak-ekin harremanetan jarri behar da, anbulantzia eskatzeko. 2.b. <u>Ospitalera deituko da gailua presta dezaten.</u> Donostia Ospitalearekin harremanetan jarri behar da, gailua prest eduki dezaten. Biktimak eskatuz gero, Larrialdietarako Foru Zerbitzura deituko da, lagun dezaten. 2.c. <u>Dagokion jarraipena ospitalean agindutako tratamenduarekin bat etorriz.</u> Ospitalean agindutako tratamenduaren arabera, Osasun Zentroko eta/edo Osasun Mentaleko Zentroko langileek jarraipen egokia burutuko da.		
3	<u>Egon daitezkeen min eta lesio fisiko eta psikikoak osatzea.</u> Min eta lesio fisiko eta psikikoak baditu, horiexei eskainiko zaie lehenengo arreta.		
4	<u>Biktimaren osotasun fisikorako arriskua baldin badago, Ertzaintzari deituko zaio Osasun Zentrora joan daitezen.</u> Urola Kostako Ertzain Etxearekin harremanetan jarri behar da, Osasun Zentrora joan daitezen.		
5	<u>Pertsonaren historia klinikoan erregistratzea.</u> Gertaera biktimaren historia klinikoan erregistratu behar da, emandako laguntzari buruzko datuekin batera eta indarkeria-diagnostikoari dagokion Gaixotasunen Nazioarteko Sailkapeneko kodearekin: 995.81 - 995.82 - 995.83 - 995.85.		
6	<u>Eragin fisiko, psikiko eta sozialaren balorazioa eta dagokion plan terapeutikoa hasiko dira.</u> Egoeraren eragina baloratu behar da, ondoren plan terapeutikoa diseinatu eta hasteko.		
7	<u>Lesioak badaude, lesio-jakinazpena eta bidalketa-idazkiaren ereduia bete behar dira.</u> Lesio-jakinazpena bete behar da kopia bat biktimari berari emanaz, eta bidalketa-idazkiaren dokumentua ere bete behar da Emakumearenganako Indarkeriaren Epaitegira bidaltzeko.		
8	<u>Dauden zerbitzu/baliabideei buruzko informazioa eta argitaratutako liburuxka emango zaio.</u> Biktimari eskura dauzkan zerbitzuei buruzko informazioa jakinarazi behar zaio eta Osakidetzak izan dezaken informazioaz gainera, Zarauzko Udalak argitaratutako liburuxka entregatuko zaio.		
9	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 35%; vertical-align: top;"> Biktimak protokoloaren esparruko zerbitzuren batean arreta jaso nahi badu (<u>erantzuna EZ bada joan 10. pausura</u>). </td> <td style="width: 65%; vertical-align: top;"> 9.a. <u>Izaera pertsonaleko datuak emateko dokumentua sinatuko da.</u> Biktimak izaera pertsonaleko datuen dokumentua sinatu behar du, informazioa kasua bideratuko den zerbitzura bidaltzeko. 9.b. <u>Dagokion zerbitzura bideratuko da.</u> Profesionalak bideratzea burutu behar du tratu txar eta genero indarkeriazko egoeran dauden emakumeei babesa eta arreta eskaintzeko, Protokoloaren esparruan adostutakoaren arabera. </td> </tr> </table>	Biktimak protokoloaren esparruko zerbitzuren batean arreta jaso nahi badu (<u>erantzuna EZ bada joan 10. pausura</u>).	9.a. <u>Izaera pertsonaleko datuak emateko dokumentua sinatuko da.</u> Biktimak izaera pertsonaleko datuen dokumentua sinatu behar du, informazioa kasua bideratuko den zerbitzura bidaltzeko. 9.b. <u>Dagokion zerbitzura bideratuko da.</u> Profesionalak bideratzea burutu behar du tratu txar eta genero indarkeriazko egoeran dauden emakumeei babesa eta arreta eskaintzeko, Protokoloaren esparruan adostutakoaren arabera.
Biktimak protokoloaren esparruko zerbitzuren batean arreta jaso nahi badu (<u>erantzuna EZ bada joan 10. pausura</u>).	9.a. <u>Izaera pertsonaleko datuak emateko dokumentua sinatuko da.</u> Biktimak izaera pertsonaleko datuen dokumentua sinatu behar du, informazioa kasua bideratuko den zerbitzura bidaltzeko. 9.b. <u>Dagokion zerbitzura bideratuko da.</u> Profesionalak bideratzea burutu behar du tratu txar eta genero indarkeriazko egoeran dauden emakumeei babesa eta arreta eskaintzeko, Protokoloaren esparruan adostutakoaren arabera.		
10	<u>Kasua erregistratuko da eta Parekidetasun Sailari helaraziko zaio.</u> Urtearen bukaeran GNS kodeen erregistroa bidaliko dute Parekidetasun departamentura.		
11	<u>Plan terapeutikoarekin bat datorren jarraipena.</u> Osasun Zentro eta/edo Osasun Mentaleko Zentroko profesionalak jarraipen egokia egin behar dute, plan terapeutikoaren arabera.		

GIZARTE ZERBITZUEN JARDUERA-EREDUAK GAINERAKO ZERBITZUEKIN PROTOKOLOAREN ESPARRUAN KOORDINATZEKO							
1	<u>Genero-indarkeriaren biktima gizarte-zerbitzuetara irixten da.</u> Biktima gizarte-zerbitzuetara doa eta lehentasunezko arreta eskaintzen zaio konfidentzialtasun eta intimitate baldintzak bermatzen dituen lekuan.						
2	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%; vertical-align: top;">Biktimak osasun-laguntza behar du edo behar duela uste bada <u>(erantzuna EZ bada joan 3. pausura).</u></td> <td> <u>2.a. Sexu-erasoa bada, SOS Deiak-era deitu eta biktima ospitalera eramango da eta berari laguntzea eskainiko zaio.</u> SOS Deiak-ekin harremanetan jarri behar da anbulantzia eskatzeko, eta lagun egitea eskainiko zaio (Joan 6. pausura). </td> </tr> <tr> <td></td> <td> <u>2.b. Sexu-erasoa ez bada, emakumearen osotasun fisikoaren aurkako arrisku segurtasuna baloratzen da.</u> Sexu-erasoa ez baldin bada, biktimari galdetu beharko zaio bere osotasun fisikoa arriskuan dagoen ala ez uste badu, eta erantzuna baiezkoa bada, Urola Kostako Ertzain Etxearekin harremanetan jarriko da, Gizarte Zerbitzuetara joan daitezten. </td> </tr> <tr> <td></td> <td> <u>2.c. Anbulatoriora joateko laguntza eskainiko zaio.</u> Biktimari lagun egin behar zaio anbulatoriora joan dadin (Joan 6. pausura). </td> </tr> </table>	Biktimak osasun-laguntza behar du edo behar duela uste bada <u>(erantzuna EZ bada joan 3. pausura).</u>	<u>2.a. Sexu-erasoa bada, SOS Deiak-era deitu eta biktima ospitalera eramango da eta berari laguntzea eskainiko zaio.</u> SOS Deiak-ekin harremanetan jarri behar da anbulantzia eskatzeko, eta lagun egitea eskainiko zaio (Joan 6. pausura).		<u>2.b. Sexu-erasoa ez bada, emakumearen osotasun fisikoaren aurkako arrisku segurtasuna baloratzen da.</u> Sexu-erasoa ez baldin bada, biktimari galdetu beharko zaio bere osotasun fisikoa arriskuan dagoen ala ez uste badu, eta erantzuna baiezkoa bada, Urola Kostako Ertzain Etxearekin harremanetan jarriko da, Gizarte Zerbitzuetara joan daitezten.		<u>2.c. Anbulatoriora joateko laguntza eskainiko zaio.</u> Biktimari lagun egin behar zaio anbulatoriora joan dadin (Joan 6. pausura).
Biktimak osasun-laguntza behar du edo behar duela uste bada <u>(erantzuna EZ bada joan 3. pausura).</u>	<u>2.a. Sexu-erasoa bada, SOS Deiak-era deitu eta biktima ospitalera eramango da eta berari laguntzea eskainiko zaio.</u> SOS Deiak-ekin harremanetan jarri behar da anbulantzia eskatzeko, eta lagun egitea eskainiko zaio (Joan 6. pausura).						
	<u>2.b. Sexu-erasoa ez bada, emakumearen osotasun fisikoaren aurkako arrisku segurtasuna baloratzen da.</u> Sexu-erasoa ez baldin bada, biktimari galdetu beharko zaio bere osotasun fisikoa arriskuan dagoen ala ez uste badu, eta erantzuna baiezkoa bada, Urola Kostako Ertzain Etxearekin harremanetan jarriko da, Gizarte Zerbitzuetara joan daitezten.						
	<u>2.c. Anbulatoriora joateko laguntza eskainiko zaio.</u> Biktimari lagun egin behar zaio anbulatoriora joan dadin (Joan 6. pausura).						
3	<u>Kasua baloratuko da eta biktimarekin batera gizarte esku-hartzearen ibilbidea zehaztuko da.</u> Kasua baloratu eta biktimarekin batera gizarteko laguntza eta esku-hartzerako ibilbidea zehaztu eta diseinatu behar da, dituen beharren arabera.						
4	<u>Bere eskubideak zeintzuk diren eta eskura dituen zerbitzu/baliabideak jakinarazi eta liburuxka emango zaio.</u> Biktimari eskura dauzkan zerbitzuei/baliabideei buruzko informazioa jakinarazi behar zaio eta Zarauzko Udalak argitaratutako liburuxka entregatuko zaio.						
5	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%; vertical-align: top;">Biktimak protokoloaren esparruko zerbitzuren batean arreta jaso nahi badu <u>(erantzuna EZ bada joan 6. pausura).</u></td> <td> <u>5.a. Izaera pertsonaleko datuak emateko dokumentua sinatzeko eskatuko zaio.</u> Biktimak izaera pertsonaleko datuen dokumentua sinatu behar du, informazioa kasua bideratuko den zerbitzura bidaltzeko. </td> </tr> <tr> <td></td> <td> <u>5.b. Dagokion zerbitzura bideratuko da.</u> Profesionalak bideratzea burutu behar du tratu txar eta genero indarkeriazko egoeran dauden emakumeei babes eta arreta eskaintzeko, Protokoloaren esparruan adostutakoaren arabera. </td> </tr> </table>	Biktimak protokoloaren esparruko zerbitzuren batean arreta jaso nahi badu <u>(erantzuna EZ bada joan 6. pausura).</u>	<u>5.a. Izaera pertsonaleko datuak emateko dokumentua sinatzeko eskatuko zaio.</u> Biktimak izaera pertsonaleko datuen dokumentua sinatu behar du, informazioa kasua bideratuko den zerbitzura bidaltzeko.		<u>5.b. Dagokion zerbitzura bideratuko da.</u> Profesionalak bideratzea burutu behar du tratu txar eta genero indarkeriazko egoeran dauden emakumeei babes eta arreta eskaintzeko, Protokoloaren esparruan adostutakoaren arabera.		
Biktimak protokoloaren esparruko zerbitzuren batean arreta jaso nahi badu <u>(erantzuna EZ bada joan 6. pausura).</u>	<u>5.a. Izaera pertsonaleko datuak emateko dokumentua sinatzeko eskatuko zaio.</u> Biktimak izaera pertsonaleko datuen dokumentua sinatu behar du, informazioa kasua bideratuko den zerbitzura bidaltzeko.						
	<u>5.b. Dagokion zerbitzura bideratuko da.</u> Profesionalak bideratzea burutu behar du tratu txar eta genero indarkeriazko egoeran dauden emakumeei babes eta arreta eskaintzeko, Protokoloaren esparruan adostutakoaren arabera.						
6	<u>Kasuaren erregistroa batu eta Parekidetasun Sailari helaraziko zaio.</u> Excel erregistroa bete behar da. Horren bidez udalerrian gertatzen diren genero-indarkeriazko kasuak zenbatzen dira, Udaleko Parekidetasun Sailera bidaltzeko.						
7	<u>Hitzorduen bidez jarraipen egokia egingo zaio.</u> Gizarte Zerbitzuetako profesionalak jarraipen egokia burutuko dute aldizkako hitzorduen bidez zehaztutako laguntza-ibilbidea eta esku hartzeko ibilbidearen arabera.						

I. ERANSKINAK

I.I. ONESPEN AKTA EREDUA

<i>Zerbitzu/ administrazioaren izena</i>	IZAERA PERTSONALEKO DATUEN TRATAMENDURAKO ONESPEN ETA INFORMAZIO AKTA
--	--

Izena eta Abizenak:

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

Erakutsi duen interesean oinarrituta, dokumentu honen bidez baimena ematen du:

- Bere datu pertsonalak _____(a)ren esku jartzeko (*bideratzen den zerbitzu*) honek kudeatzen dituen arreta zerbitzu eta bestelako errekursoetara sarrera izateko.

Bai

Ez

(*dagokiona adierazi*)

Data:

Sinadura:

