



*Erakundeek emakumeen aurkako etxeko tratatu txarren
aurrean gizarte-zerbitzuen bidez emandako erantzuna*

*Arretarako programa eta zerbitzuen irismenari eta
eraginkortasunari buruzko 2006ko ebaluazioa
eguneratzeko txostena*

AURKIBIDEA

0. AURKEZPENA	3
I. KAPITULUA – IKERLANAREN DESKRIBAPENA.....	5
I.1. Aurrekariak.....	5
I.2. Ikuspegi metodologikoa.....	6
I.3. Tresna metodologikoak.....	14
I.4. Terminologia.....	24
II. KAPITULUA – GIZARTE ZERBITZUEN SISTEMA PUBLIKOA EAE-N	26
II.1. Emakumeen aurkako indarkeriari arreta egiteko gizarte zerbitzuen lege esparrua	26
III. KAPITULUA – ERANTZUN INSTITUZIONALAREN SISTEMAREN AZTERKETA	32
III.1. Politika eta estrategia.....	32
III.2. Aitzindaritza	38
III.3. Aliantzak	42
IV. KAPITULUA – BALIABIDEEN ESKU HARTZEKO PROZESUA	45
V. KAPITULUA– ERANTZUN INSTITUZIONALAREN BALORAZIOA	91
V.1. Sarrera.....	91
V.2. Erabiltzaileengan duten inpaktuaren balorazioa: Gizarte zerbitzuen sistema	94
V.3. Arretaren kalitateari buruzko balorazioa: Langileak.....	98
V.4. Emakumeen aurkako etxeko tratatu txarren kontra hirugarren sektoreak duen eginkizuna....	100
VI. KAPITULUA–2006KO EBALUAZIOAREN INGURUKO GOMENDIOEN JARRAIPENARI BURUZKO ONDORIOAK	115
ERANSKINAK	
1. Udal langile teknikoei zuzendutako galdesorta	135
2. Informazio kualitatiboa biltzeko gidoi orokorra	143

AURKEZPENA

Txosten honek legegintzaldi honetan prozesu bakar batean egindako bi ekinbideri erantzuten die: alde batetik, **2009ko datuak erabiliz, Gizarte Zerbitzuen alorrean** indarkeria jasan duten emakumeen Arretarako Programen eta Zerbitzuen eraginkortasunaren eta irismenaren **ebaluazioa eguneratzeko** txostenari. Beste aldetik, geroago beste ebaluazio batzuk egiteko proposamen metodologiko gisa, horren jarraipena, ebaluazioa eta komunikazio parte-hartzailea egiteko proposamen bati¹.

Ebaluazio honek Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako otsailaren 18ko 51/4 Legearen 51. artikulua ezartzen duen lege-aginduari erantzuten dio, artikulua horrek honako hau dio eta: *“Emakundek aldiari aldiari ebaluatuko du zein den Euskal Autonomia Erkidegoan emakumeen aurkako indarkeriaren arloan dauden baliabideen eta programen eraginkortasuna eta irismena”*.

Konpromiso horren ondorioz, 2006an Emakundek arlo horretan dauden gizarte-baliabideen funtzionamendua eta eraginkortasuna ebaluatzeko lanari ekin zion eta horren emaitza izan zen **“EAEko erakundeen erantzuna, gizarte-zerbitzuen alorrean, emakumeen kontrako etxeko tratu txarren aurka, 2006: Sarbidea”** txostena (Aurrerantzean “...Sarbidea (2006)” edo “2006ko Ebaluazioa”). 2007. urtean EAEko esparruan emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko erakundeen erantzuna osatzen duten **polizia- eta justizia-**baliabideen ebaluazioa egin zen, eta 2008an, berriz, genero-indarkeriaren alorrean EAEko **osasun-**baliabideen irismena eta eraginkortasuna, eta etxeko tratu txarren biktima diren emakumeei laguntza **psikologikoa** eskaintzeko EAEn zeuden programak ebaluatu ziren. 2009an, EAEn indarkeria jasan duten emakumeentzako **Harrera** Zerbitzu eta Programen, arrunten zein larrialdietakoen, Irismena eta Eraginkortasuna ebaluatu dira.

¹ *Gizarte-zerbitzuen eremuan, etxeko indarkeriaren aurkako baliabideak eta zerbitzuak ebaluatzeko proposamena”, Emakunde, 2010.*

1. taula. Ebaluatutako esparruak

Ebaluazioen esparruak	Urteak
Gizarte Zerbitzuak	2006
Justizia-baliabideak eta Abokatu-laguntza	2007
Polizia-baliabideak	2007
Osasun-baliabideak	2008
Arreta Psikologikoa	2008
Harrera-baliabideak	2008-09

Aldian behin Emakundek programen irismenaren eta eraginkortasunaren ebaluazioa egin dezala agintzen duen otsailaren 18ko 4/2005 Legearen 51. artikulua jasotzen duenaz gain, **V. Berdintasun Planaren orientabideek** garrantzi berezia daukate lan honen harira. Orientabide horiek indarkeria borrokatzea dute helburu eta **kudeaketari, erakunde arteko lankidetzari, plangintzari eta ebaluazioari lotutako elementu guztiak hobetzera** bideratuta daude: adierazleak, tresnak, komunikazio-tresnak eta ebaluazio prozesuaren sistematizazioa.

I. KAPITULUA – IKERLANAREN DESKRIBAPENA

I.1. AURREKARIAK

Azterlan honen aurretik, eta Emakundek egindako 2006ko Azterketaz gain, beste bi ikerketa egin ditu Arartekoak. Lehena 1999an egin zen eta horren ondorioak **"Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egoera EAEn"** Txosten Berezian agertu ziren. Azterlan horren ardatza ez zen gizarte-zerbitzuek etxeko tratatu txarrak jasaten dituzten emakumeei eskaintzen dien arreta, baina geroago egindako azterlanaren oinarria eta abiapuntua izan zen. Geroago egin den haren **eguneratzeari** esker, gizarte-zerbitzuen gaur egungo egoeraren ikuspegi osoa eman ahal diogu txosten honi, bai antolakuntzari dagokionean, bai alde indartsu eta ahulen inguruan eta bai egiturazko premiak direla eta, besteak beste. Izan ere, zalantzarik gabe, horiek guztiek eragin zuzena dute gizarte-zerbitzuek etxean tratatu txarra jasan duten emakumeei eskaintzen dieten arretan.

2006ko Ebaluazio-txostena gizarte-zerbitzuetan oinarritzen zen, emakumeen aurkako indarkeria-kasuetan betetzen duten alderdi bikoitzean. Hau da, sistemaren "makro" izaera batetik, eta "mikro" esku-hartzeak, bestetik. Horixe da, beraz, 2009ko datu kuantitatiboak eta 2010ean jasotako informazio kualitatiboa erabiliz egin den eguneratze-txostenaren ikuspegia.

Baliabide espezializatuen tamaina kontuan hartuz, hurrengo urteetan ebaluatu dira: 2008an etxean tratatu txarra jaso duten emakumeei laguntza psikologikoa eskaintzeko baliabide eta programek eskaintzen zuten arreta ebaluatu zen, eta 2009an harrera-baliabideak ebaluatu ziren. Horrenbestez, honako eguneratze-txosten honetan ez dira azpimarratzen baliabide espezifikokoak eta, aldiz, **oinarrizko arretako gizarte-zerbitzuen funtzionamenduan oinarritzen da**. Hau da, indarkeriaren biktima diren emakumeei arreta eskaintzeko programa eta zerbitzuen eraginkortasunean, eta aipaturiko txostenean egindako gomendioen jarraipenean sakonduko dugu.

I.2. IKUSPEGI METODOLOGIKOA

a.- Helburuak

a. 1- Azterketaren helburuak

Txosten hau gizarte-zerbitzuen 2006ko ebaluazioaren eguneratzea denez, haren helburuak gogoratzea komeni da:

1. Emakumeen aurkako indarkeriaren alorrean gizarte-zerbitzuen funtzionamendua ulertzea
2. Zerbitzuaren kalitatea eta zer baldintzatan eskaintzen den baloratzea
3. Zerbitzu horiek erabiltzen dituzten emakumeen gogobetetze-maila baloratzea
4. Hobetu beharreko eremuak identifikatzea

Informazioa eguneratzea denez asmoa, 2010eko ebaluazioak helburu berak hartu ditu baina, gainera, etxeko indarkeriaren aurkako esku-hartzearen esparruan gizarte-zerbitzuen ebaluazio-sistema bat proposatzeko helburua erantsi dio. Horrenbestez, emakumeen aurkako indarkeria-kasuetan arreta ebaluatzeko 2010eko azterketaren berariazko helburuak honako hauek dira:

1. Emakumeek etxean tratatu txarrak jasotzen dituztenean gizarte-zerbitzuetako arreta-zerbitzuek eta programek zer eraginkortasun eta irismen duten ebaluatzeko 2006an egin zen ebaluazioa eguneratzea, 2009ko datuekin eta 2010eko informazioarekin.
2. 2006ko Ebaluazioan zerbitzuaren kalitatea eta zerbitzua eskaintzeko baldintzak hobetzeko egin ziren gomendioen jarraipena egitea.
3. Etorkizuneko ebaluazioetarako proposamen metodologiko gisa, Jarraipen, Ebaluazio eta Komunikazio parte-hartzaileko Sistema baterako proposamena diseinatzea².

a.2.- Prozesu osoaren helburuak

- Gizarte-zerbitzuen baliabide eta programei lotuta, pertsona eta eragileekin batera sortutako **partaidetza-esparruak optimizatzea.**

² *Gizarte-zerbitzuen eremuan, etxeko indarkeriaren aurkako baliabideak eta zerbitzuak ebaluatzeko proposamena*, Emakunde, 2010.

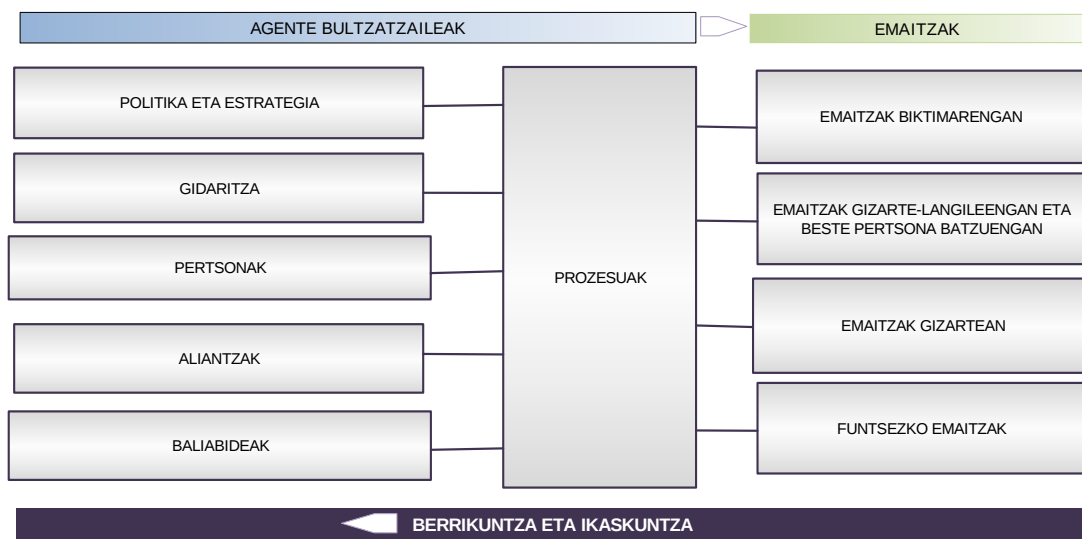
- Ebaluazioko **galdetegi luzeen tamaina eta betetzeko behar duten denbora murritztea**, prozesu eta organismoetatik datorren eskaera anitzaren ondorioz, eskaturiko datuak bilatu eta eskaintzeaz arduratzen diren pertsonen motibazioa galtzen dute eta.

b- Eguneratzeko erabili den Ebaluazio Eredua

Erabili dugun ebaluazio-ereduaren oinarria 2006ko ebaluazioan erabilitako bera izan da eta, beraz, hasierako txostenean esaten zena eguneratuta jasotzen da:

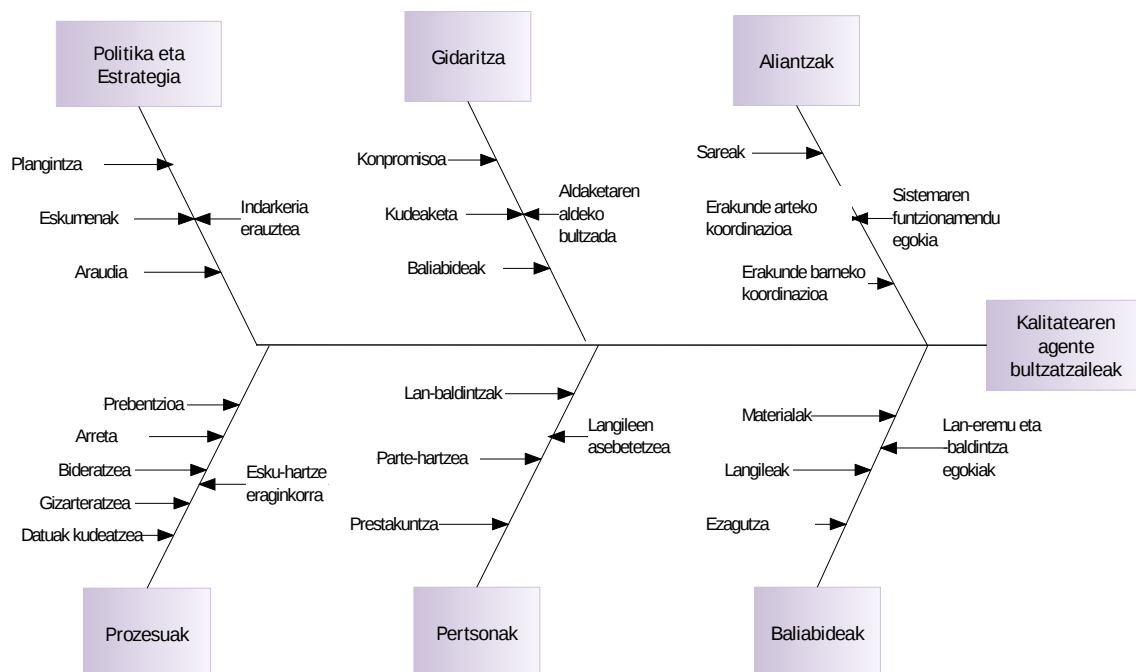
Ebaluazio-eredu hori EFQM (European Foundation for Quality Management) eredu estandarrean oinarrituz egin zen: emakumeen aurkako etxeko tratu txarren alorrean gizarte-zerbitzuen arretaren kalitatea ebaluatzeko proposamen bat da, "bertan egindakoa" metodologia batean oinarrituta, ikerketaren xedearekiko hurbilpen ezin hobea egitea ahalbidetu zuena.

EFQM eredua Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetara egokitua etxeko tratu txarren alorrean



Erabilitako ebaluazio-ereduak, gainera, etxeko tratu txarren arretan harrera-zerbitzuen errealitatearen bi dimentsio osagarri bereizten ditu eta metodologian SISTEMA eta ESKU-HARTZEA aztertzea barneratzen du.

Alde batetik, ereduaren alde sistemikoa, estrukturala, makroa dago, eta, beste aldetik, esku-hartzea bera, parte hartzen duten pertsonen arteko prozesu interaktiboa, mikroa. Bi dimentsioak elkarriketa-prozesu batean (prozesu osagarria) eta dialektika-prozesu batean (prozesu gatazkatsua) lotzen dira. Bi horien ondorioz sortzen den eredu espezifikoan garatzen da gizarte-elkarrekintza etxeko tratu txarren alorrean. Ondorenean, bi dimentsioetarako hurbilpena nola egin den eta zer teknika erabili diren azalduko dugu, bai eta egokitze eta neurgarritzat identifikatu diren azterketa-kategoriak ere.



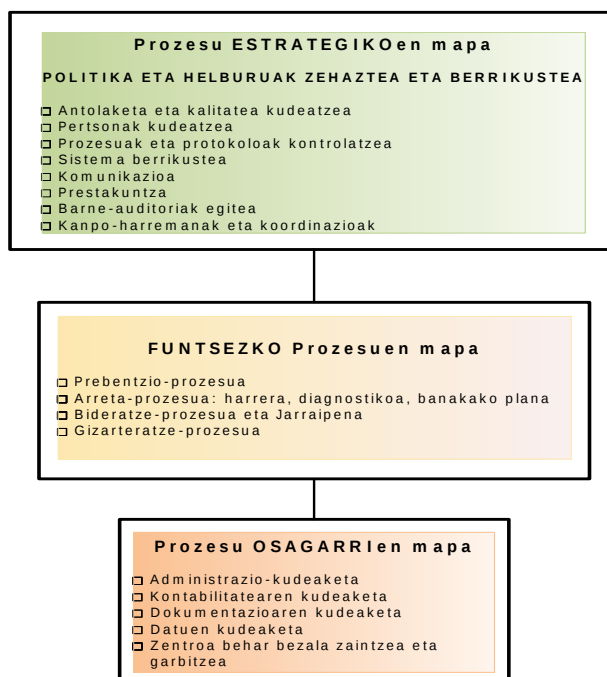
Alde batetik, teknika kualitatiboak erabiliz (elkarriketa eta eztabaida-taldeak) gutxi gorabehera objektibagarriak diren faktoreak aztertu dira. SISTEMAREN egitura, edo faktore sistemikoak, ordezkatzen dituzte. Bertan honako hauei lotutako kategoriak sartu dira:

- Politika eta Estrategia
- Aitzindaritza
- Aliantzak

Beste aldetik, ESKU HARTZEAREN kalitatearen balorazioa egiteko, teknika kuantitatiboak erabili dira: galdetegi bat banatu da eta, galdera itxi eta zabalen bidez, baloratzeko hainbat datu eskuratu dira:

- arreta eskaintzen duten pertsonen lotutako kalitatea
- baliabide materialen kalitatea (instalazioak, ekipamenduak, kokapena, ordutegia, irisgarritasuna, etab.)
- esku-hartzeko prozesuaren beraren kalitatea, funtsezko prozesuak aukeratuta. 2006ko Ebaluazioan kontuan hartu zirenak hartu eta datuen kudeaketa eta ebaluazioa erantsi ditugu (prebentzioa, antzematea, arreta, bideratzea, gizarteratzea, datuen kudeaketa). Ondorengo prozesu-mapan erakutsiko ditugu:

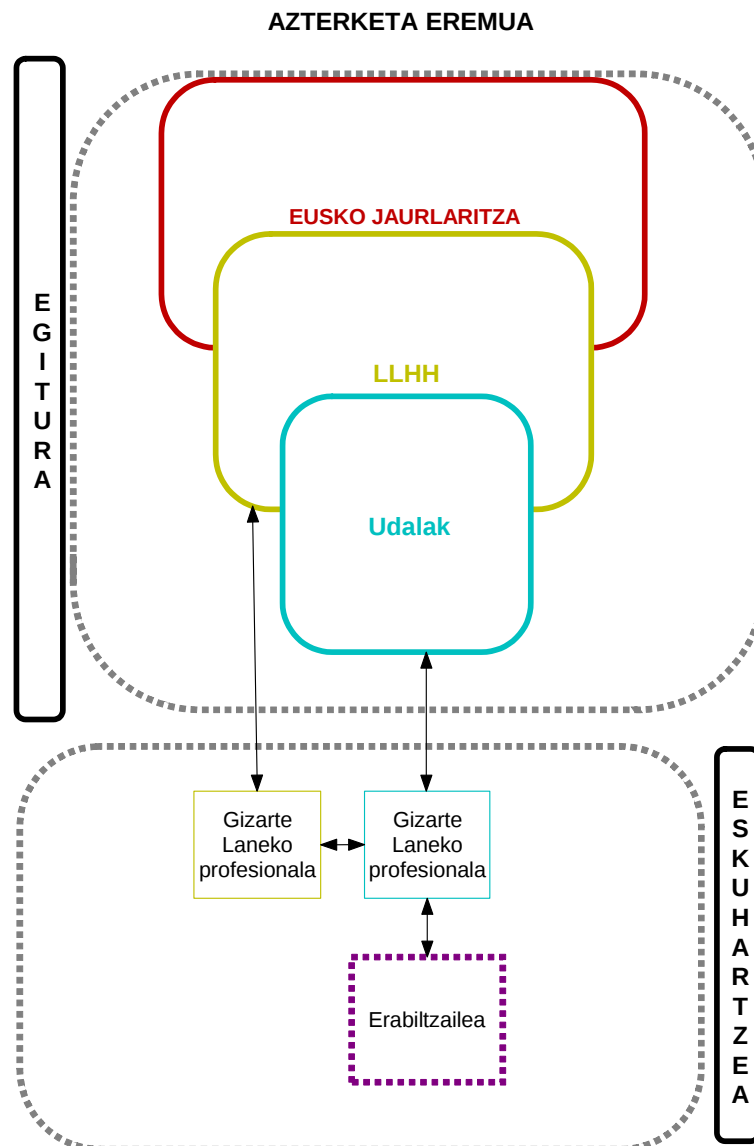
**Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetako Prozesuen
mapa etxeko tratatu txarren alorrean**



c.- Metodologia

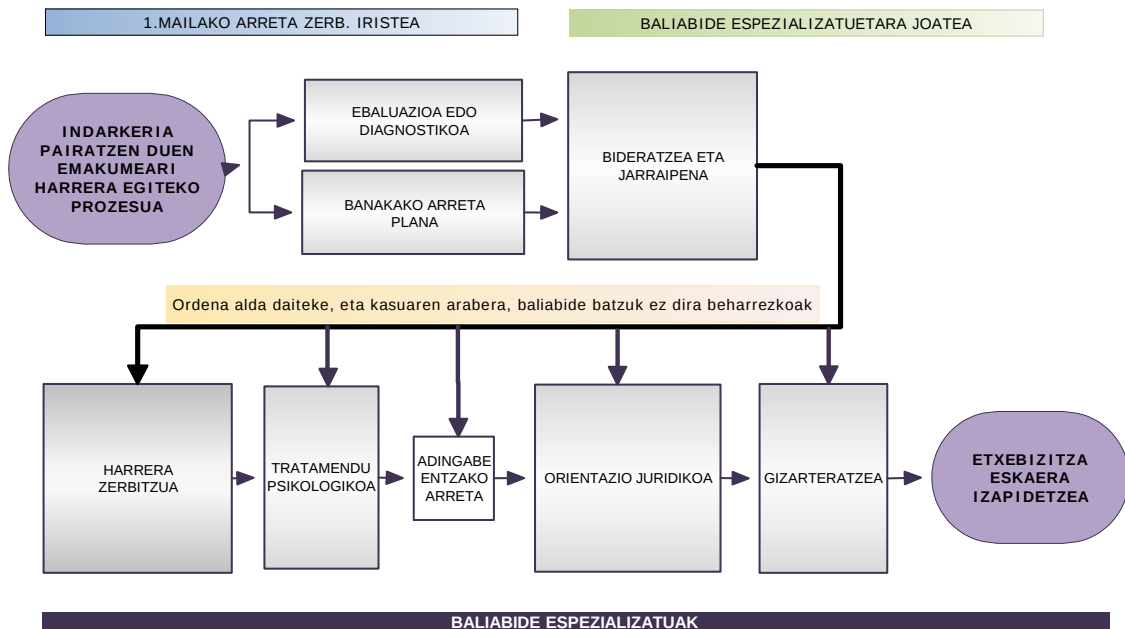
Etxean indarkeria jasan duten emakumeen arazoari EAEko Gizarte Zerbitzuen Sistema Publikoak eskaintzen dion erantzunaren EBALUAZIO DIAGNOSTIKOAK honako helburu hauek ditu:

- Erantzun instituzionalaren SISTEMA aztertzea, horri esker, zerbitzu eta programak, eta lurralde historikoetako bakoitzean dauden sare instituzionalak, eredu orokorraren markoan zehaztu eta karakterizatu ahal izateko.



- Indarkeria-egoera jasaten duten erabiltzaileekin gizarte-langileek duten ESKU HARTZE prozesuaren ebaluazioa.

ETXEKO TRATU TXARREN BIKITMA DIREN EMAKUMEEI GIZARTE ARRETA EMATEKO PROZESUA



EAEn lehen mailako arretako gizarte-zerbitzuek tratu txarren alorrean egiten duten esku-hartzea txertatuko den eredu profesionala zehazterakoan, gizarte-lanari buruzko eta hori praktikara eramateari buruzko erreferentziak hartu dira oinarri. Gainera, legezko hainbat xedapenek ere lagundu digute zerbitzuaren kalitatearen eta legeak agintzen dituen eskakizunen betetze-mailaren balorazioa egiten: abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoak, Genero Indarkeriaren aurka babes osoa emateko neurriei buruzkoak (Lege Integrala); Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legeak; otsailaren 18ko 4/2005 Legeak, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerakoak; ondorengo 148/2007 Dekretuak, irailaren 11koak, etxeko eremuan tratu txarren biktimak diren emakumeen harrerarako baliabideak arautzen dituenak eta 64/2004 Dekretuak, apirilaren 6koak, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna, eta iradokizunen eta kexen araubidea onartzen dituenak.

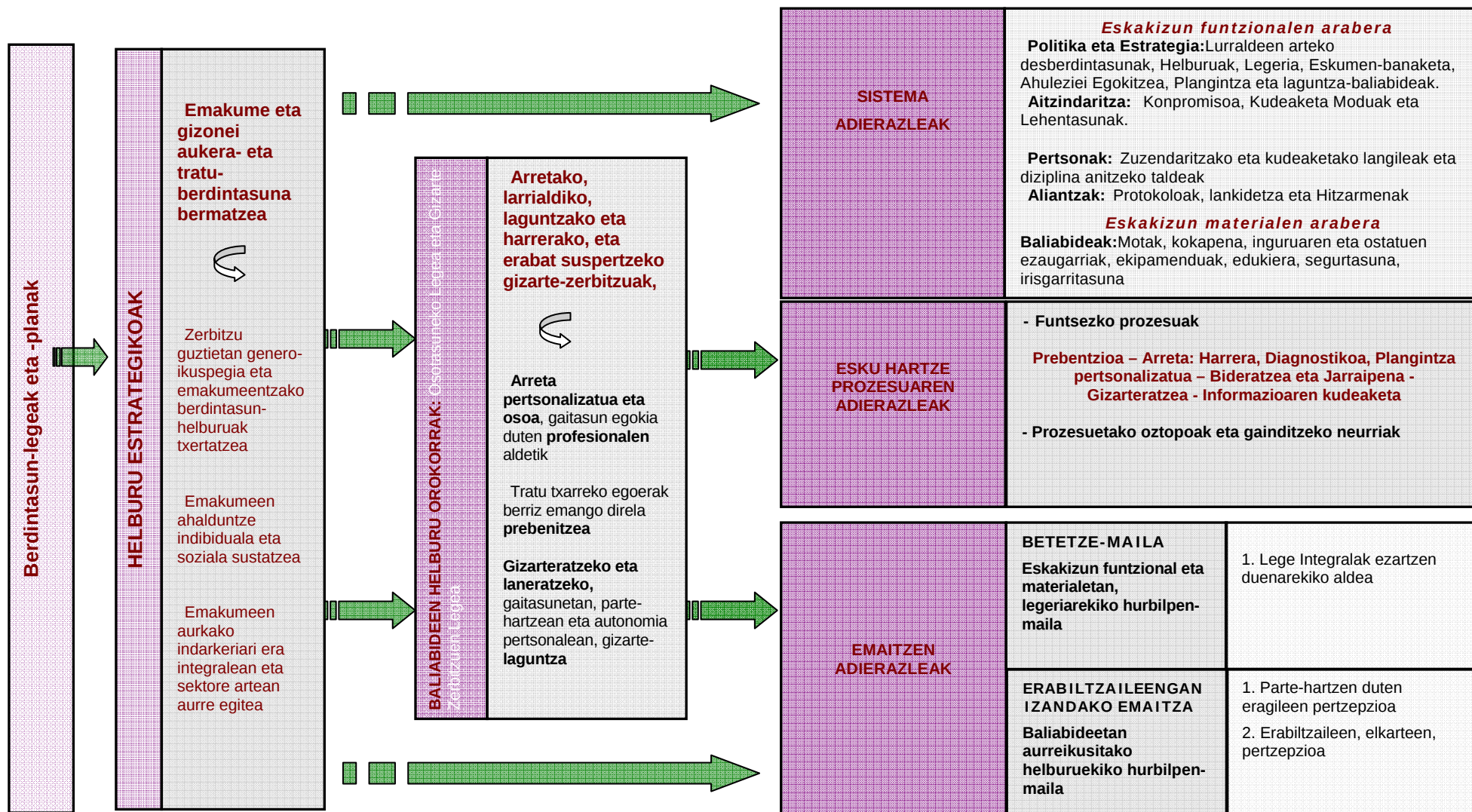
Horretaz gain, erabilitako ebaluazio-ereduak ikuspegi biltzailea dauka, barnean hartzen baititu eragileak (estamentu politikoa, kudeaketako langileak, arretako langileak, tratu txarren biktimak diren emakume erabiltzaileak) nahiz antolakuntza-mailak (oinarrizko edo lehen-mailako arretako gizarte-zerbitzuak eta

zerbitzu espezializatuak) edota eskumen-mailak (udalak eta mankomunitateak edo koadrilak, aldundiak eta gobernua).

Helburu estrategikoek EAEn **Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako 4/2005 Legearen** aginduak hartzen dituzte barnean. Emakume eta gizonen arteko berdintasunera, eta **EAEn indarrean dagoen Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako IV. Planean** jasotako ildo estrategikoetara bideratuta daude, ikuspegi zabal batetik, genero-indarkeriaren aurkako borrokaren eta, beraz, harrera-programen eta zerbitzuen helburuen, printzipioak eta orientabideak izan behar dutelakoan.

Hurrengo orrialdean txostenaren ikuspegia, ibilbidea eta antolakuntza azaltzen dituen eskema orokor bat ikus dezakegu.

2. taula. Ikerlanaren ikuspegiaren eskema orokorra



I.3. TRESNA METODOLOGIKOAK

Ikerketa-prozesuak teknika kuantitatiboak nahi kualitatiboak hartzen ditu eta honako ikerketa-ildoak eta faseak hartzen ditu bere barruan, zehaztutako helburuetako bakoitzari erantzuteko:

3. taula. Ikerketa-teknikak

2006ko EBALUAZIOAREN EGUNERATZEA		
INSTITUZIOEN ERANTZUN-SISTEMAREN AZTERKETA. EGITURA		
Helburua	Informazioa biltzeko teknikak	Azterteketa-tekn.
Eskumen esparrua	Dokumentazioa	Edukiaren azterketa
Instituzioen erantzunaren irismena	Dokumentazioa Arduradun politikoei eta udal, aldundi eta gobernu mailako kudeaketako langileei elkarrizketa erdi-egituratua (N=7)	Edukiaren azterketa
Instituzioen erantzunaren eraginkortasuna	Arduradun politikoei eta udal, aldundi eta gobernu mailako kudeaketako langileei elkarrizketa erdi-egituratua (N=7)	Edukiaren azterketa
ESKU HARTZE SOZIALAREN EBALUAZIOA. PROZESUA ETA EMAITZAK		
Esku-hartzearen esparrua	Dokumentazioa	Edukiaren azterketa
Esku-hartzearen irismena	Udal langile teknikoei elkarrizketa (N=43)	Azterketa estatistikoa
Esku-hartzearen eraginkortasuna	Emakume erabiltzaileekin eztabaida-taldea (N=8) Emakume biktimekin lan egiten duten elkarteekin elkarrizketa (N=9) Udal langile teknikoekin eztabaida-taldeak (N=4) Bigarren mailako datuak Dokumentazioa	Edukiaren azterketa

Ikerketari esker hainbat etapa bereizi ahal izan dira eta horrela, etxeko tratatu txarren alorrean instituzioek gizarte zerbitzuen bidez emandako erantzunaren ebaluazioa hainbat ikuspegitik eguneratu ahal izan da.

Azterketa dokumentala

Informazio dokumentala aztertzeko, gaiari buruzko literatura egokia aukeratu dugu batez ere. Hau da, gizarte-zerbitzuei buruzkoa (araudia eta eskumen-esparrua, EAEko gaur egungo egoera, gizarte-zerbitzuen kudeaketaren eta arretaren kalitatea, Gizarte Lanean esku-hartzeko teknikak eta metodologia) eta emakumeen aurkako indarkeriari buruzkoa (emakumeen aurkako indarkeriaren trataera gizarte-zerbitzuetan; instituzioen memoriak; genero-indarkeriaren kontzeptua, tipologia eta tratamendu terapeutikoa; lankidetzaren alorrean estatu, autonomia eta toki mailako protokolo eta araudiak; EAEn emakumeen aurkako indarkeriaren estatistikak).

Horretaz gain, 2006ko Ebaluazioarekin batera, EAEko gizarte zerbitzuen eta emakumeen aurkako indarkeriaren inguruko azterlanak ere kontsultatu ditugu. Horien artean daude, adibidez, Arartekoaren txostenak, ikerlan akademikoak eta beste ikerlan batzuk, Erakunde Arteko Akordioaren eta Berdintasun Planen ebaluazioak eta beste ebaluazio batzuk, eta ebaluaziorako tresnen inguruan nahiz datuak erregistratu eta horien jarraipena egiteko tresna espezifikoaren inguruan hainbat erakundek egindako proposamenak, batez ere genero-indarkeriaren eta garapenaren esparruan.

Aztertutako dokumentazioaren artean honako hauek nabarmen ditzakegu:

Araudia

- ☞ 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakume eta Gizonen berdintasunerakoa.
- ☞ 1/2004 LEGE ORGANIKOA, Genero-indarkeriaren aurka oso-osoko babesa emateko neurriei buruzkoa.
- ☞ 12/2008 LEGEA, Abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.

- ✎ 2006ko urriaren 4ko AGINDUA, Etxebizitza eta Gizarte Gaietarako sailburuarena, genero-indarkeriaren biktima diren emakumeentzat etxebizitzaren arloko neurri positiboei buruzkoa.
- ✎ 148/2007 DEKRETUA, irailaren 11koa, etxeko tratatu txarren biktima diren emakumeentzako harrera-baliabideak arautzen dituenak.
- ✎ Erakundeen arteko II Hitzarmena, sexu-indarkeria eta etxeko tratatu txarren biktima diren emakumeen arreta hobetzeko.
- ✎ EAEko Emakume eta Gizonen berdintasunerako V. Plana. IX legealdirako jarraibideak. Emakunde, 2010.
- ✎ Etxeko tratatu txarren biktima diren emakumeentzako segurtasun-plana (2002-2004), Akordioaren Jarraipenerako Erakunde arteko Batzordea.
- ✎ Emakumeen aurkako erasoei buruzko Europako Legebiltzarreko 1986ko ekainaren 11ko Ebazpena.

Azterlanak eta baliabideak

- ✎ Emakumeen aurkako etxeko tratatu txarrari emaniko erantzun instituzionalari buruzko ebaluazioak, gizarte zerbitzuen bidez (2006), arlo judizialeko, abokatuaren laguntzaren alorrean eta poliziaren bidez (2007), osasun-alorretik eta baliabide psikologikoekin (2008) eta harrera-baliabideen bidez (2009). Emakunde.
- ✎ Emakumeen aurkako etxeko tratatu txarren eta sexu-indarkeriaren aurrean jokatzeko gida, gizarte-zerbitzuetako langileentzat. Emakunde.
- ✎ Sexu-indarkeria eta etxeko tratatu txarren biktima diren emakumeentzako arreta hobetzeko, tokian-tokian protokoloak eta neurriak ezartzeko jarraibideen gida. Eudel.
- ✎ Etxeko tratatu txarrak eta sexu-erasoak antzemateko eta horrelakoetan jarduteko gida. Gipuzkoako Foru Aldundia.
- ✎ Laguntza eta gizarteratze-prozesuak. Praktikan jartzeko gida. (2001). Sartu Federazioa.
- ✎ Emakumeen kontrako indarkeriari erakundeek emandako erantzuna EAEn. Txosten berezia (2003). Arartekoa.
- ✎ 2003ko Txosten bereziaren jarraipena egiten duten 2005, 2006 eta 2008ko ohiko txostenak. Arartekoa.

- ✎ Europako Kontseilua eta genero-indarkeria. Emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko Europa mailako kanpainaren testuinguruan egindako agiriak (2006-2008). Berdintasun Ministerioa, 2009.
- ✎ Bizkaiko lurralde historikoan genero-indarkeriaren egoerari emaniko erantzunei buruzko zifrak. Gizarte-, polizia- eta justizia-babesen esparruak, 2009. Bizkaiko Genero-indarkeriaren Behatokia. Bizkaiko Foru Aldundia.
- ✎ Emakumeen aurkako indarkeriaren alorrean erakundeen jarduera hobetzeko gomendioak eta proposamenak Bizkaiko lurralde historikoan. Bizkaiko Genero-indarkeriaren Behatokia. Bizkaiko Foru Aldundia.
- ✎ Diagnostikoa eta Esku-hartze Soziala. Gizarte Lanerako Tresna Informatikoa (2006). Justizia, Enplegu eta Gizarte Segurantzza Saila.
- ✎ 2009ko urteko Txostena, genero-indarkeriaren biktime diren emakumeak EAEn. Genero-indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritza. Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Saila
- ✎ Europako Kontseilua eta genero-indarkeria. Emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko Europa mailako kanpainaren testuinguruan egindako agiriak. (2006-2008), Espainiako Gobernua, 2009.
- ✎ Researching Violence against Women. A practical guide for researchers and activists. Mary Ellsberg y Lori Heise.WHO and PATH, 2005.
- ✎ Espainiako Kooperazioaren Ebaluazioak Kudeatzeko Esku-liburua. Hobetzeko ikasi. Kanpo Arazoetarako eta Kooperaziorako Ministerioa, 2007.

A. Udal langile teknikoei zuzendutako galdetegiak

Galdetegia egiteko 2006ko ikerlanean erabili zen galdetegian oinarritu gara; alderatzeko eta sakontzeko interes handiena izan duten itemak aukeratu ditugu, emakumeen aurkako tratu txarren alorrean, eta zehatzago etxeko tratu txarren alorrean, gizarte-lanean ari diren langileek eskaintzen duten arretaren kalitatea aztertzeko asmoz.

Horretarako, galdetegiari esker, honako alderdi hauei buruzkoak ezagutu ahal izan ditugu:

- prozesuen kalitatea
- gizarte-arretako pertsona eragileen kalitate profesionala
- ekipamenduen kalitatea

Erantzun-tasa 4. taulan jaso dugu, hiru lurralde historikoen arabera, eskumen-mailaren arabera (udala, mankomunitatea edo koadrila) eta biztanle-kopuruaren arabera (1.000-5.000; 5.000-10.000 ; 10.000-50.000 eta 50.000 baino gehiago). Udalerrietan, mankomunitateetan edo koadriletan EAEko biztanleen % 76 biltzen da. Ordezkaritza murriztena duen lurraldea Gipuzkoa da: % 50en gainetik gelditu bada ere, erantzun-maila Bizkaian eta Araban baino nabarmen txikiagoa izan da. Bi kasu horietan, biztanle-kopuruari dagokionez, erantzun-maila % 80 baino handiagoa da.

4. taula. Erantzuna, lurralde-antolaketa eta biztanle-kopuruaren arabera.

	ANTOLAKETA MOTA			BIZTANLE KOPURUA				
	Udala	Manko./ Koadrila	Guztira LH	1-5 m	5.10 m	10-50 m	> 50 m	biztanle guztien %
Bizkaia	16	5	21	1	2	15	3	81%
Araba	3	5	8	1	2	2	1	84%
Gipuzkoa	14	0	14	1	1	10	2	55%
EAE GUZTIRA	33	10	43	3	5	27	6	76%

Gizarte zerbitzuen aldetik arazoak egon dira tratatu txarrak jasan dituzten emakumeen gaineko informazioa biltzeko orduan. Horren atzean azterketan zehar antzeman ditugun ezintasunak egon daitezke, zerbitzu horien idiosinkrasiari lotuta: lan-zama handia, tresna informatikoen gabezia eta datuak erregistratzeko sistematizazio eza, antzemandako datuak, susmoa edo tratatu txar mota ez erregistratzea, erakundeek informazio eta laguntza gehiegi eskatu izanaren ondorioz gainezka egitea.

Aldi berean, udalerri, mankomunitate edo koadrilen arabera emakumeen aurkako indarkeria tratatzeko eta hari arreta eskaintzeko aldeak nabarmentzen dira, eta hori argi ikusten da galdetegiari erantzuna ematerakoan agertu diren kargu eta pertsonen lan-arloen aniztasunean. Hala, batzuetan gizarte-zerbitzuetako arduradunek erantzunek diote galdetegiari; beste batzuetan gizarte-langilea izan da, eta beste batzuetan berdintasun- edo indarkeria-teknikaria. Mankomunitateen edo koadrilen kasuan, datuak biltzeko eta bateratzeko arazoak agerikoak izan dira: inoiz ez da egon mankomunitatea osatzen duten udal guztietarako erreferentziazko pertsona bat eta, ondorioz, ezinezkoa suertatu zaigu datu guzti-guztiak eskuratu ahal izatea.

Inoiz, 2009an arreta jaso duten emakumeei buruz eskura egon diren datuak zerbitzu espezializatuetatik etorri dira. Gerta daiteke emakumeak halakoetara joatea oinarrizko gizarte-zerbitzuak ezer jakin gabe; ondorioz, posible da emakume berbera behin baino gehiagotan zenbatzea, arreta eskaini zaien kasuak zenbatu dira eta.

B. Arduradun politikoei eta udal, aldundi eta gobernu mailako kudeaketako langileei elkarrizketa erdi-egituratua

Elkarrizketa horien helburua erakundeen konpromiso politiko-maila ezagutzea eta datozen urteetarako aldaketarako eta hobekuntzarako aurreikuspenak identifikatzea izan da. Gainera, plangintzan eta ebaluazioan kontuan hartu den erakunde bakoitzaren aurreikuspenak eta premiak ere aztertu nahi izan dira, genero-indarkeriaren aurka toki-, lurralde- edo autonomia mailan duen parte-hartzearen arabera.

Zazpi erakunderekin egin dira kontaktuak.

5. taula. Egindako elkarrizketen antolamendua

	Deskribapena	Parte-hartzaileak
ELKARRIZKETAK BANAKAKOAK	Erakunde bakoitzaren premiak eta ebaluazio-aurreikuspenak ezagutzeko helburua izan dute, genero-indarkeriaren aurkako borrokan duten parte-hartzearen arabera.	Eusko Jaurlaritzako Barne Saileko Genero Indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritza.
		Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaietarako Saila. Gizarte Gaietarako Sailburuordetza.
		Giza Eskubideetarako, Enplegurako eta Gizarteratzerako Departamendua. Gipuzkoako Foru Aldundia.
		ARARTEKOA.
		Emakumea eta Familia Zerbitzua. Bizkaiko Foru Aldundia.
		Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea. Arabako Foru Aldundia
		EUDEL. Berdinsarea.

C. Udal langile teknikoekin lan-taldeak.

4 lan-talde burutu dira, etxean tratatu txarrak jasaten dituzten emakumeen arretan ari diren zerbitzuetako baliabideak, kolektiboak eta langileak aztertuz, arreta horrek dituen arazo eta premiei buruzko informazio kualitatiboa biltzeko asmoz.

Informazioa biltzeko bi ereduren inguruan antolatu dira, helburuen eta edukien arabera:

- **Autodiagnostiko-tailerra:** genero-indarkeria prebenitzeko eta biktimen arretarako udal, mankomunitate eta foru mailako zerbitzuen egoerari buruzko informazio kualitatiboa biltzeko.
- **Plangintza Matrizea:** Norberaren arazoei buruz sentsibilizatuz eta ideiak, akordioak eta erabakiak mobilizatuz, jarraipenaren eta ebaluazioaren hobekuntzan eta baterakuntzan inplikatzeko.

Guztira 33 pertsonak hartu dute parte eztabaida-taldeetan: gizarte-langileak, berdintasun-agenteak, EISEko langileak, indarkeria- edo berdintasun-zerbitzuetako arduradunak eta zerbitzu-koordinatzaileak. Saio egituratuak 2-3 ordu bitarteko iraupena izan dute eta dinamizatu egin dira, honako hauei buruzko informazioa jasotzeko:

- 1) Zerbitzuaren funtzionamendua
- 2) Emakumeen aurkako indarkeriaren arretan ari diren gizarte-zerbitzuen plangintzan egindako aldaketek izan duten eraginaren balorazioa
- 3) Erakunde arteko eta erakundeetatik kanpoko koordinazioa prozesuan zehar. Lankidetzarako aukerak eta moduak
- 4) Langileen eta arreta jaso duten emakumeen gogobetetzearen balorazioa
- 5) Arazoen ikuspegia eta balorazioa
- 6) Informazioaren kudeaketa: adierazleak, tresnen eta prozesuen bateratzea
- 7) Hobetzeko proposamenak

Hiru eztabaida-talde egin dira: bata Uribe Kostako Zerbitzu Mankomunitatean, bestea Bilbon eta hirugarrena Getxon. Berdintasun-teknikariek, gizarte-langileek eta gizartean eta hezkuntzan esku-hartzeko Taldeko teknikari batek (Uribe Kosta) hartu dute parte beraietan.

Laugarren taldea EUDELe antolatutako Berdinsarea jardunaldietako saioen testuinguruan burutu zen. Parte hartu zuten protokoloen taldeko langileek (16) gizarte-arazo honen biktima diren emakumeen arretan eta jarraipenean dauden premiak nahiz hobetzeko proposamenak egin zituzten.

6. taula. Erakunde parte-hartzaileak

LH	Erakundea
ARABA	Amurrioko Udala
BIZKAIA	Abadiñoko Udala, Ondarroako Udala, Abanto-Zierbenako Udala, Gordexolako Udala, Zallako Udala, Basauriko Udala, Gernikako Udala, Arrigorriagako Udala, Muskizko Udala, Berrizko Udala, Lekeitioko Udala, Uribe Kostako Mankomunitatea Getxoko Udala. Bilboko Udala
GIPUZKOA	Eibarko Udala, Zarauzko Udala, Arrasateko Udala, Donostiako Udala

D. Emakumeen Elkarteekin elkarriketak eta etxeko tratu txarren biktimak diren emakumeekin eztabaida-taldea

Azkenik, gizarte-zerbitzuak erabiltzen dituzten emakumeen eta inplikaturako elkarten balorazioak, iritziak eta aurreikuspenak ezagutzeko asmoz, 8 elkarriketa egin zaizkie etxeko indarkeria bizi izan duten emakumeak parte hartzen duten elkarteei. Gainera, etxeko tratu txarrak jasan eta gizarte-zerbitzuekin harremana izan duten emakumeekin eztabaida-talde bat egin da.

Emakume Elkarteek etxeko tratu txarren biktima diren emakumeei laguntzen, informatzen eta ahalduntzen egin duten lana informazio- eta erreferentzia-iturri paregabea da. Sarri askotan, emakumeekin zuzenean duten esku-hartzearen ondorioz, haien ikuspegia aitzindaria izaten da, eta gizarte-gaitz horren kontrako borrokan funtsezko eginkizuna daukate. Ezaugarri horiek direla-eta, eta etxeko tratu txarrak jasan dituzten emakumeenganaino iristeko zailtasunaren ondorioz, jardunbideen emaitzen eraginkortasuna

eta jasotako arretaren kalitatearekiko asebetetzea neurtzerakoan mintzakide baliagarritzat jo ditugu.

Honako elkarte hauek lagundu digute:

7. taula. Parte hartu duten elkarteak

LH	Elkartea
ARABA	Aizan
BIZKAIA	Uribe Kostako Emakumeen Kontseilua, Basauriko Emakumeentzako Informazio Zentroa, Auzolan, Bagabiltza, Zubiko
GIPUZKOA	Aukera
EAE	Caritas, Cear

Aizanen laguntzari esker, gizarte-zerbitzuekin harremana izan duten 8 emakumerekin eztabaida-taldea egin ahal izan dugu. Talde hori egiteko helburuak bi izan ziren: alde batetik, indarkeria-egoera konpontzeko eta emakumeen autonomia eta gizarteratzea hobetzeko erantzun instituzionalaren eta batik bat gizarte-zerbitzuen eraginkortasuna neurtzea, eta beste alde batetik, zerbitzu hori hobetzeko proposamenak jasotzea, beti ere jasan edo jasaten duten indarkeria-egoerari lotuta instituzioekin izan duten eskarmentua oinarri hartuta.

Eztabaida-taldea egituratzeko, orientaziorako galdera irekien gidoi bat erabili da, hainbat ataletan banatuta:

- Esku-hartzearen kalitatea.
- Aurreikuspenak.
- Arreta eskaini zioten langileen balorazioa.
- Zerbitzuen ekipamenduen eta instalazioen balorazioa.
- Esku-hartzearen eraginkortasuna.
- Premien asebetetzea.
- Autonomia-mailaren hazkundera.
- Nahi gabeko edo ustekabeko ondorioei buruzko galderak.

I.4. TERMINOLOGIA

Ebaluazioan zehar, “emakumeen aurkako etxeko tratu txarrak” terminoa erabiltzen da. Termino hori proposatu zuen Erakunde arteko Hitzarmenaren Jarraipenerako Batzordeak³, eta **etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentzako harrera-baliabideak arautzen dituen Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legean, eta geroago, irailaren 11ko 148/2007 Dekretuan ere** terminologia bera erabiltzen da, aurretiko edo unean bertako harreman familiar edota afektibo baten testuinguruan, emakumea menperatu, oinperatu eta harremanean botere- eta agente-posizioa lortzeko asmoz, emakumearen aurka etengabe erabiltzen den indarkeria fisiko, psikiko, sexual, edo bestelakoa aipatzeko, horren ondorioz emakumearen oinazea edota haren osasun fisiko edo psikikoan kaltea eragitea delarik. Beraz, definizio horretan senideek nahiz bikotekideak edo bikotekide ohiak eragindako indarkeria sartzen dira, baina azpimarratu egin behar da eskura ditugun datu guztien, eta zehatzago, ikerlan honetako datuen arabera, normalean etxeko tratu txarrak gizonak eragiten dituztela, bikotekideen edo bikote kide ohien aurka.

Beste aldetik, 1/2004 Lege Organikoan erabiltzen den terminoa denez, ebaluazioan zehar **"genero-indarkeria"** terminoa erabiltzen denean, bikote edota bikote ohien arteko harreman baten testuinguruan gizonak emakumearen aurka eragindakoa izendatzeko erabiliko da; "etxeko indarkeria", berriz, harreman familiar baten testuinguruan oro har gertatzen den indarkeria izendatzeko erabiliko da.

Laguntza terminoa ere erabiltzen da, gizarte-lanaren ikuspegitik hartuta, “Laguntza eta gizarteratze-prozesuak. Praktikan jartzeko gida”⁴ lanean jasotzen den bezala, *“hiritartasunean oinarrituta eta pertsonen duintasunetik abiatuz egiten den hurbilpen ariketa praktikoa (...)”* delakoan.

³ “Emakumeen aurkako indarkeria. Proposamen terminologikoak”. Etxeko indarkeriaren eta tratu txar sexualen biktimen arreta hobetzeko Erakundearen Arteko Akordioaren Jarraipen Batzordea.

⁴ Laguntza eta gizarteratze-prozesuak. Praktikan jartzeko gida. Sartu Federazioa. 2001

Beraz, *“Gizarteratzeko programa bat laguntza ikuspegitik definitzea arreta eskaintzen diogun pertsona bakoitzari ardura profesional pertsonalizatua ematea da”.*

(...)

Laguntzea pertsonari eta haren historiari begiratzeko beste modu bat da, berak ere bere burua beste modu batean ikusi ahal izan dezan; Gaur egungo haren egoera edozein delarik ere, beraren potentzialtasunean sinestea, kontzientzia hartzen eta garatzen laguntzea.

Erakundeekiko, berriz, *“Laguntzea artekari lana egitea da, alde batetik, burokratizatuta dauden gizarteko erakundeen, eta beste aldetik euren eskubideak gauzatzerik ez duten pertsonen artean”.*

II. KAPITULUA - GIZARTE ZERBITZUEN SISTEMA PUBLIKOA EAEn

II.1. EMAKUMEEN AURKAKO INDARKERIARI ARRETA EGITEKO GIZARTE ZERBITZUEN LEGE ESPARRUA

EAEn, erakunde autonomiko komunen eta lurralde historikoetako foru erakundeen arteko, eta foru erakundeen eta udalen arteko, harreman-bilbea arautzen duen lege-corpusak zehazten du gizarte-zerbitzuen alorreko eskumenen titulartasuna; gainera, biztanle-kopuruaren arabera, udalen ardura-mailak ere bereizten ditu. Gizarte Zerbitzuei buruzko urriaren 18ko 5/1996 Legeak, gizarte zerbitzuen alorrean eginkizunak arautzen dituen uztailaren 30eko 155/2001 Legeak eta, geroago, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak, autonomia, foru eta udal mailako administrazioen ardurak zehaztu eta oinarritzko gizarte zerbitzuen eta gizarte zerbitzu espezializatuen arteko bereizketa egiten dute. Era berean, gizarte-zerbitzuen jarduera-esparruko eskumenak udalen, foru organoen eta Eusko Jaurlaritzaren artean banatzen dituzte.

Euskal Autonomia Erkidegoan genero-indarkeriaren biktima diren emakumeek eskura dituzten zerbitzuak eta gizarte-prestazioak bereizi egin behar dira, alde batetik hiritar guztiei zuzenduta dauden izaera eta bokazio orokorreko zerbitzu eta prestazioak daudelako eta beste aldetik, berriz, premia zehatzak dituzten kolektibo espezifikoak zuzenduta daudenak. Horien artean zerbitzu “esklusiboak” eta “espezializatuen” artean bereizi behar da. Zerbitzu “espezializatuak” dira emakumeei oro har arreta juridikoa, psikologikoa edota laguntzako eskaintzen dietenak. Sarritan, zerbitzu horietan hartzen diren emakumeen artean genero-indarkeria jasan duten emakumeek portzentaje handia hartzen dute. Horren parean, zerbitzu “esklusiboak” dira genero-indarkeriaren biktima diren emakumeen kolektiboari, eta hari bakarrik (inoiz erasotzaileei ere bai), arreta juridikoa, psikologikoa eta soziala eskaintzeko sortu direnak.

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak aurreikusten dituen eskumen eta eginkizunen artean, gizarte-zerbitzuen esparruan, etxeko tratatu txarren arretari zuzenean lotuta daudenak aukeratu dira.

22. Artikulua. Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazioen eta Zerbitzuen Zerrenda (...):

1. Lehen mailako arretako gizarte-zerbitzuak (...)

(...)

1.9. Ostatu-zerbitzuak:

1.9.1. Harrera-etxeak

(...)

2. Bigarren mailako arretako gizarte-zerbitzuak (...)

(...)

2.4. Egoitza-zentroak. (...)

2.4.6. Etxeko tratu txarrak jasan dituzten emakumeentzako egoitza-zentroak eta emakumeentzako beste ostatu-zerbitzu batzuk.

(...)

2.7. Bigarren mailako arretako beste zerbitzu batzuk.

(...)

2.7.1.2. Etxean edo sexu-arrazoiak medio indarkeriaren biktima diren emakumeentzako informazio- eta arreta-zerbitzua.

(...)

2.7.3.2. Familiarentzako elkargunea.

(...)

2.7.5. Tratu txarren eta sexu-erasoen biktima izan diren emakumeei, adingabeei, adinduei eta ahalmen-urritasunen bat duten pertsonen laguntza psikosoziala eta soziojuridikoa emateko zerbitzuak.

Lege horren I. kapituluan, EAEko erakunde publikoen artean banatzen dira eskumen horiek. Honelaxe, hain zuzen:

Eskumenak

40. Artikulua. - Eusko Jaurlaritzarenak

3. Eusko Jaurlaritzaren zuzeneko ekintzen artean dauden prestazioak eta zerbitzuak betetzea: telelaguntza-zerbitzua (22. artikuluko 1.6 paragrafoan dago arauturik); familiarentzako elkargunea, epai bidez datozen kasuetan arreta eskaintzeko zerbitzu modura balio duenean (22. artikuluko 2.7.3.2 paragrafoan dago arauturik); eta familia-bitartekotzarako zerbitzu osoa (22. artikuluko 2.7.3.3 paragrafoan dago arauturik). (...)

41. Artikulua. - Foru Aldundienak

Foru-organismoek eskumena izango dute, bakoitzak bere lurraldean, eginkizun hauek betetzeko:

(...)

3. 22. artikuluko 2. paragrafoan arauturik dauden bigarren mailako arretako gizarte-zerbitzuak eskaintzea, zuzeneko ekintza-eskumena dela-eta Eusko Jaurlaritzaren esku daudenak izan ezik.

42. Artikulua. - Udalenak

(...)

4. Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Katalogoko lehen mailako arretako gizarte-zerbitzuak eskaintzea, telelaguntza-zerbitzua izan ezik, Eusko Jaurlaritzaren eskumenpekoa da-eta. Lehen arretako gizarte-zerbitzu horiek 22. artikuluko 1. paragrafoan daude arauturik.

Gainera, tratu txarren biktima diren emakumeentzako arreta arautzen duen legeriaren barruan, **Genero Indarkeriaren aurkako Babes Osorako Neurriei buruzko abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoak** gizarte-zerbitzuei buruz dioena ere nabarmendu behar dugu. Izan ere, **19. Artikuluan**, gizarte-laguntza osoa jasotzeko Eskubidea aitortzen du.

19. artikulua. - Gizarte-laguntza osora jasotzeko eskubidea.

1. Genero-indarkeriaren biktima diren emakumeek eskubidea dute, arreta, **larrialdi, babes eta harrera, eta sendabide osorako zerbitzuak izateko**. Autonomia-erkidegoek eta toki-korporazioek halako zerbitzuak antolatzen dituztenean, kontuan hartu beharko dituzte etengabeko arretaren, presako jardutearen, prestazioen espezializazioaren eta diziiplina-anizkotasun profesionalaren printzipioak.

(...)

3. Zerbitzu horiek aipatutako printzipioen eraginkortasuna bermatuko duten antolamendu-formulak hartu behar dituzte, langileak espezializatuta eta ekintzak bateratuta eta integratuta.

4. Zerbitzu horiek honako hauekin arituko dira koordinatuta eta lankidetzan: Segurtasun Indarrak, emakumeen aurkako indarkeriaren arloko epaileak, osasun-zerbitzuak eta biktimei laguntza juridikoa emateaz arduratzen diren instituzioak (...)

5. Gizarte-zerbitzu horien bidez gizarte-laguntza osoa izateko eskubidea dute, halaber, adingabeek, baldin eta eraso egin dion pertsonak guraso-ahala badu edo haren zaintza eta babespean badago. Hori guztia kontuan hartuta, gizarte-zerbitzuetan aritzen diren langileek adingabeei laguntzeko berariazko prestakuntza izan behar dute, eta genero-indarkeriako egoerak gertatzen diren familietan bizi diren adingabeei kalte psikikoak eta fisikoak eragin diezazkiekeen egoerak eragotzi behar dituzte eraginkortasunez.

(...)

EAEn, zehazki, Emakume eta Gizonen arteko berdintasunerako 4/2005 Legeak zera dio tratu txarren alorrean gizarte-baliabideei buruz:

8. taula. Biktimentzako gizarte-arreta (Berdintasun Legea)

BIKTIMENTZAKO GIZARTE-ARRETA	
→	Aholkularitza juridikoa. Doako aholkularitza juridikoa, espezializatua, berehalakoa, osoa eta etxeko tratu txarrak edo sexu-erasoak jasan dituzten biktimen eskura (55. Art.)
→	Laguntza psikologikoa, premiazkoa, doakoa, espezializatua, deszentralizatua eta etxeko tratu txarrak edo sexu-erasoak jasan dituzten biktimen eskura (56. Art.)
→	Harrera-etxeak eta larrialdiko zerbitzuak (57. Art.) ☐ Berehalako harrera-etxeak 20.000 biztanle baino gehiago dituzten Udalerrri eta Mankomunitateetan. ☐ Berehalako harrera-zerbitzua lurralde bakoitzean. ☐ Autonomia Erkidegoko Administrazioak erregelamenduz arautuko ditu harrera-baliabideen gutxieneko kalitate- eta funtzionamendu-baldintzak eta irizpideak.
→	Prestazio ekonomikoak (58. Art.) ☐ Oinarrizko Errenta ezartzeko irizpide objektiboen aldaketa. ☐ Udalek, Aldundiek eta Eusko Jaurlaritzak aparteko prestazio ekonomikoak emateko aukera irekitzea.
→	Etxebizitza (59. Art.) ☐ Etxebizitza esleitzeko biktima diren emakumeei lehentasuna aitortzea (46.2, 59.1 Art.)
→	Laneratzea (60. Art.) ☐ Tratu txarren biktima diren emakumeek enplegurako prestakuntza-ikastaroetan izena emateko lehentasuna (60.1. Art.) ☐ Tratu txarren biktima diren emakumeak kontratatzea edo autonomoen erregimenean alta ematea sustatzea (60.2. Art.)

Azken urteetan, aipatutakoez gain, **genero-indarkeria alorreko antolamendu juridikoan aurrerakuntza nabarmenak eman dira araugintzan**. Estatuan, azpimarragarriak dira Hiritarren Segurtasun alorreko Neurri Zehatzei buruzko irailaren 29ko 11/2003 Lege Organikoa; Kode Penalari, Etxeko indarkeriari eta Atzerritarren Gizarteratzeari buruzko azaroaren 23ko 10/1995 Lege Organikoa aldatzen duen azaroaren 25eko 11/2003 Lege Organikoa; Etxeko Indarkeriaren Biktimak Babesteko Agindua arautzen duen uztailaren 31ko 27/2003 Legea; Genero Indarkeriaren aurkako Babes Integralerako Neurriei buruzko abenduaren 28ko 15/2005 Lege Organikoa (Lege Integrala), eta banaketa- eta dibortzio-gaietan Kode Zibila eta Prozedura Zibilaren Legea aldatzen dituen uztailaren 8ko 15/ Legea. Berrikitan, genero-indarkeriaren alorrerako berariazko legea izan ez arren, zalantzarik gabe alor horri zuzenean lotuta, 2007an Gizon eta Emakumeen Benetako Berdintasunerako martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoa onartu zen.

Euskal Autonomia Erkidegoan, Gizon eta Emakumeen Berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legeak zehazten du erreferentziako lege-esparrua, argi eta garbi. Baina legeriaz gain, alor horretako arau-aurrerakuntzak gauzatzeko funtsezkoak diren tresna-multzoa ere onartu du EAEk. Adibidez, Etxeko Tratu Txarren eta Sexu Erasoen Biktima diren Emakumeen Arreta Hobetzeko Erakunde arteko Hitzarmena⁵, Etxeko Tratu Txarren Biktima diren Emakumeentzako Segurtasun Plana (2002-2004), Gizarte Zerbitzuen Esparruan Etxeko Indarkeriaren Biktimak Babesteko Aginduaren eraginkortasuna bermatzeko Lankidetzaren Protokoloa (2004), Etxeko Tratu Txarren Biktimentzako Harrera eta Etxebizitza Baliabideak hobetzeko Programa (2004-2005), eta Emakumeen eta Gizonen arteko Berdintasunerako EAEko V. Plana (Emakunde).

⁵ ETXEAN TRATU TXARRAK ETA SEXU ERASOAK JASATEN DITUZTEN EMAKUMEEI ARRETA HOBEA ESKAINTZEKO ERAKUNDE ARTEKO II. HITZARMENAren bidez berritu egin zen. Gasteizen sinatu zuten, 2009ko otsailaren 3an, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa, Arabako Foru Aldundiko, Bizkaiko Foru Aldundiko, Gipuzkoako Foru Aldundiko, Euskal Autonomia Erkidegoko Fiskaltza Nagusiko, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiko, Eudeleko, Legelarien Euskal Kontseiluko eta Euskadiko Sendagileen Kontseiluko ordezkariak.

III. KAPITULUA.- ERANTZUN INSTITUZIONALAREN SISTEMAREN AZTERKETA

Izenburu horren pean arduradun politikoei eta udal, foru eta gobernu mailako kudeaketako langileei egindako elkarriketa erdi-egituratueta eta gizarte-langileekin eta berdintasun-eragileekin izandakoetan jasotako emaitzak bilduko ditugu.

- Politika eta Estrategia
- Aitzindaritzza
- Aliantzak

III.1. POLITIKA ETA ESTRATEGIA

Azterlanaren zati honen helburua ez da hainbeste balorazioa eta bai, aldiz, ezagutza. Hain zuzen, etxeko tratu txarren alorrean erantzun instituzionala eta estrategikoa inspiratzen duten ildo nagusiak eta, horien barruan, hausnarketa- eta hobekuntza-premia handiena duten alderdiak ezagutzea.

2006an bertan, oraindik indarrean dauden hainbat alderdi identifikatu ziren.

- Lurraldeen arteko aldeak.
- Eskumen-banaketa onorioak.
- Beste urrakortasun batzuetarako egokitzapena.
- Balioaniztasuna eta espezializazioa.
- Plangintza.

Etxeko tratu txarren alorreko erantzunean, lurraldeen arabeko desberdintasunak EAEn

Erantzun instituzionalaren aniztasuna aztertzerakoan kontuan izan behar dugu etxeko tratu txarren egoerei erantzuteko politiken eta estrategien inguruko araudia 200 erakunderi baino gehiago ezartzen zaiela. Gainera, lurralde bakoitzeko bereizgarritasunen arabera, legeak betetzeko eta hiritarren eskaerei erantzuteko era desberdinak aukeratzen dira.

2006ko txostenean esaten zenez, *"bateratzea eta homogeneousuna erdiesteko itxaropena araubide berrien sorreran jarri da. Araubide horietan tratu txarren egoeran diren emakumeei arreta emateko eskubide subjektiboa eta bete beharreko gutxieneko zehatzak ezarri beharko lirateke".*

Gaur egungo lege-esparruak jasotzen du etxeko tratatu txarren biktima diren emakumeek eta haien mende dauden pertsonen osorik eta diziiplina anitzetatik babestuen eta hartuen izateko eskubide subjektiboa dutela. Aldi berean, etxeko tratatu txarren biktima diren emakumeen berdintasunera eta autonomiara bideratutako helburuak zehazten dira.

Gizarte-zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak aldarrikatzen du hiritar guztiek dutela gizarte-zerbitzuak izateko eskubide subjektiboa. Ondorioz, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako prestazio eta zerbitzuen izaera unibertsala bermatzea dakar horrek. Eskubide horren subjektua izateko, EAEn erroldatuta egon eta bizi izateari lotutako hainbat betekizun zehazten dira: hain zuzen, eskaera egin aurretik 12 hilabete jarraian bizi behar da Autonomia Erkidegoan. Ez da halako eperik eskatzen informazioan, balorazioan, diagnostikoan eta orientazioan, ez eta gizarte-laguntzan eta gizarte-larrialdiko zerbitzu eta prestazioetan ere. Prestazioen eta Zerbitzuen Zorroko beste prestazio eta zerbitzu batzuk eskuratzeko beste betekizun batzuk ezartzeko eskubidea gorde da, baina oraindik zehazteke daude.

Udalaz gaineko arreta psikologiko espezializatua eskuratzeari dagokionez, hiru lurraldeetako bakoitzean bizi izatea da eskakizun bakarra. Horrela, zerbitzu horiek jasotzeko aukera bermatu egiten da, egoera administratiboa edozein izanik ere, salaketa jarri edo ez, edota erroldatuta egon edo ez. Gipuzkoan, arreta psikologikoko programarako sarbide bakarra Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak dira.

Nabarmendu egin behar da Bizkaian eta Gipuzkoan foru dekretu bidez arautu direla etxean tratatu txarrak edo sexu-erasoak jasan dituzten emakume biktimentzako arreta psikologikorako programak. Bi kasuetan, programaren prestazioak, pertsona onuradunak, halakoak eskuratzeko baldintzak eta jarraitu beharreko prozedura zehazten dira, besteak beste.

Harrera-baliabideen kasuan, halakoak arautzen dituen 148/2007 Dekretuak horietara iristeko hainbat baldintza ezartzen ditu, eta erakunde batzuek zehazten dute derrigorrezko baldintza dela udalerrri edo mankomunitate horretan bizi izatea. Halere, Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legea kaleratu ondoren, baldintza hori ez da kontuan hartzen larrialdiko zerbitzuetan, eta gainerako bi harrera-baliabideetan, berriz, epealdi malguak uzten ditu.

Gizarte-zerbitzuetarako sarbidean berdintasunari eta ekitateari dagokionez, legearen arabera, baliabideak EAE osoan homogeneousunez banatuta egongo direla bermatu behar dute erakunde publiko guztiek, erabiltzailea dagoen lurralde-eremua edozein izanik ere. Oraindik ere hori bermatuta ez dagoen arren, aurrerapauso handia izan da, lurraldeen arteko aldeak murriztu eta lurralde-justizian sustraitutako Gizarte Zerbitzuen Mapa egiteko oinarriak finkatu baititu.

EAE osoan gizarte-arreta integralerako eredu bat zehaztu eta bertan arreta-eta garapen-pertsonalerako ibilbide argi bat finkatzea falta da. Gomendioa bat ere agertzen da: etxeko tratatu txarren biktima diren emakumeentzako harrera-baliabideak arautzen dituen 148/2007 Dekretuan (gutxieneko Prestazioak eta laguntza-baliabideak, 16., 33. eta 50. artik.) egin den bezala, gizarte-arreta integrala izateko gutxieneko edukiak ezarri eta aratuko dituen dekretu bat argitaratu dadila.

Eskumen-banaketa

Eskumen-banaketak oraindik orain gatazka-gune izaten jarraitzen du, eta sisteman ematen diren desberdintasunetako asko hortxe oinarritzen dira.

Tokiko erakundeei antolatze eta erabakitze gaitasun eta autonomia maila handia aitortzen zaie esku-hartze sozialean. Gainera, emakumeen aurkako indarkeriaren kontra aritzeko behar diren baliabideak bideratzeko eta egoki ikusten dituzten neurriak hartzeko legezko agindua daukate. Horren harira aipatzen da gaur egun dauden baliabideekin tokiko erakundeek ezin dituztela beren gain hartu arazo anitzeko kasuak, horrelakoek oso baliabide espezializatuak eskatzen dituzte eta. Hala eta guztiz ere, eta Aldundiek euren herrialdeetan zerbitzu hori eskaintzen duten arren, Udal batzuek zerbitzua bikoiztea erabaki dute. Haien ustez, hurbiltasuna garrantzitsua da zerbitzu hori hobeto eskaintzeko, emakumeak mugiaraztea saihesten duelako.

Eskumenak banatzeko unean, irizpideen heterogeneotasuna murriztu nahi du Gizarte Zerbitzuen Lege berriak. Lege horrek lehen eta bigarren mailako arretako zerbitzuen kokalekua zehazten badu ere, zerbitzuen zorroaren garapena oraindik ere nahasia da eta hainbat gai argitzeke daude. Adibidez, harrera-baliabideen eta egoitza-zentro espezifikoaren eskumena udalarena edo aldundiena ote den argitu behar da, Gizarte Zerbitzuen Legearen arabera, osoko arreta foru aldundietan zentralizatuko dela uler baitaiteke.

Eskumenak zehazteko premia hori testuinguru zabalago batean kokatzen da: batetik, gizarte-zerbitzuen berrantolaketan, eta bestetik, etxeko indarkeriaren aurkako

borrokari orokorrean heltzerakoan. Hain zuzen, horren baitan nabarmendu behar da Herrizaingo Sailaren menpe dagoen Genero Indarkeriaren Biktimen Arretarako Zuzendaritza sortu izana (4/2009 Dekretua, maiatzaren 8koa). Genero-indarkeriaren alorrean Eusko Jaurlaritzaren politika zuzendu eta koordinatzea zuzendaritza horren zeregina da, eta eskumenen alorrean eraginak izan ditzake horrek.

Berrikitan, 2010eko abenduan, Eusko Jaurlaritzak lege-proiektu bat onartu du, Diru-sarrerak Bermatzeko eta Gizarteratzeko araua aldatzen duena. Horren ondorioz, Lanbide organismoa arduratuko da Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta kudeatzeaz. Erreforma horren bidez, oinarrizko gizarte-zerbitzuen administrazio-lana murriztu nahi da eta, beraz, hurbileko gizarte-zerbitzuek euren berariazko eginkizuna betetzeko aukera handiagoa izango dutela pentsa daiteke: harreman- eta komunitate-lana bultzatzea, eta pertsonen autonomia sustatzea.

Prestazio-sistemara eta laneratzera sartzeko bidea izango da Lanbide. Eskaera egiten den unetik bertatik, Lanbideko lan-orientaziorako langileekin hitzorduak finkatuko dituzte diru-prestazioa jasotzen duen familian lan egiteko sasoian dauden kide guztientzat. Lan egiteko zer aukera duten ebaluatu eta, Lanbidek dituen enplegu-politika aktiboen zerrendaren barruan, ekintza zehatzak proposatuko zaizkie.

Tratu txarrak jaso eta laguntza hori izapidetzeko premia duten emakumeak Lanbidera joko dutela aurreikus daitekeenez, beharrezkoa da baliabide horretako langileak berdintasun alorrean eta emakumeen aurkako indarkeriaren alorrean nahikoa prestatuta egotea.

Beste urrakortasun batzuk

Gaur egun, oraindik ere, baliabide orokorrak nahiz espezializatuak kasu estandarretarako diseinatuta daude. Ondorioz, beste arazo erantsi batzuk dituzten emakumeek (osasun mentaleko arazoak, substantzien kontsumoa edo desgaitasuna), are zailagoa dute baliabide horietara iristea. Zehazki, baliabideak berrikusteko premia nabarmentzen da, batzuetan indarkeria-arriskua joan arren, emakumeek ezin izaten dutelako harrera-zentroa utzi, bestelako bitartekorik ez dutelako edota, emakume immigranteen kasuan, hamabi hilabetez erroldan egon arte ezin dutelako diru-sarrerak bermatzeko errenta eskuratu. Beste aldetik, enplegua, etxebizitza, etab. eskuratzea zailtzen duten egiturazko arazoak daude.

Harrera-baliabideei dagokienez, indarkeriaren biktima diren eta gizarte-arazo anitzak dituzten emakumeak hartzeko zentro espezializatu bat irekitzea aurreikusten du 148/2007 Dekretuak. Baliabide hori irekitzekotan dago.

Jatorriz atzerritarrak diren emakumeen kasuan, hizkuntza ez da kontuan izan beharreko arazo bakarra. Pertsona horrek jasaten duen indarkeria-egoeraz gain, egoera irregularrean egotea eta kanporatzeko beldurra, gizarte-sarerik eza, menpekotasun material eta psikologikoa, ingurune zail batean bizi izateko zailtasuna... horiek guztiak ere badauzka tartean. Horregatik guztiagatik, etxeko tratu txarren alorrean gizartean geroz eta gehiagotan ematen den egoerara egokitu behar dute gizarte-zerbitzuek.

Drogamenpekotasuna edo gaixotasun mentalak jasaten dituzten emakumeak ere erronka handia dira sistemarentzat. Oro har, emakume horientzako arretari osotasunean heltzeko zailtasunak eta mugak daudela onartzen da.

Etxeko Tratu Txarrak jasaten dituzten Emakumeentzako Arreta Zerbitzuen izaera: balioaniztasuna versus espezializazioa

2006ko txostenak zioenez, *“Berdintasunaren lotutako gaien izaera dela medio, nazioarteko eta Europar Batasuneko erakundeek politika hauek garatzeko estrategiarik egokiena zeharkakotasun-printzipioarena dela aldarrikatu dute. Hots, egokiena, genero-ikuspegia politika guztietan, programen fase guztietan eta parte hartzen duten pertsona guztiengan txertatzea dela uste dute. Dena dela, aipatu dute estrategia hori modu egokian aplikatzeak gidaritza argia eskatzen duela”*.

Gaur egun informazioa jasotzen denean horren inguruko ikuspegi bikoitza mantentzen da oraindik:

Alde batetik, oro har onartuta dago berdintasun-zerbitzuak arduratu behar direla prebentzioko zeregin orokorrez. Gainera, berdintasun-zerbitzuen ezarpena udal bakoitzaren ustearen arabera utzi beharrean, kasu guztietan bete daitezela aldarrikatu eta, errealitate horretatik abiatuta, *“gizarte- eta berdintasun-zerbitzuak konpromisoz eta lankidetzan”* parte hartuko duten arreta-formulak diseinatzea eskatzen da.

Oinarrizko arretako gizarte-zerbitzuen izaera balioanizduna arreta espezializatu eta kalitatekoarekin kontraesanean ez egoteko, zerbitzu

espezializatuak, horretarako bereziki prestatutako langileekin, eratzea defendatzen dute arreta espezializatuaren alde dauden pertsonak.

Iritzi horren beste aldean, beste pertsona batzuek diote arreta balioanizduna egin behar dela: arreta-zerbitzua zatikatuta egon beharrean, familia eta komunitate mailakoa izan behar duela, zerbitzuak kolektiboen arabera bereizi barik; bestela eginez gero, pertsona batek bere ezaugarri edo premia nagusia zein den "aukeratu" egin behar izango duela uste dute (pertsona berberak hainbat arreta-premia izan ditzake: nagusia delako, emakumea delako, langabezian dagoelako, etab.). Eskaintzen zaion zerbitzuagatik jo behar du pertsonak zerbitzu bakoitzera, eta ez pertsonak holako edo halako ezaugarriak dituelako. Iritzi horren defendatzaileen ustez, arreta-zerbitzu balioanizdunak antolatuz gero, arreta integrala izango da, eskura dagoen zerbitzu bakoitzak pertsonak izan ditzakeen premia anitzetako bati edo gehiagori erantzungo diolako (premia psikologikoa, egoitzarena, osasuna, soziala, ...). Aldiz, zerbitzu espezifikoak gutxietsi egiten dute eta ez dute pertsona haren komunitatearen barruan hartzen. Halere, onartzen dute kasu batzuetan, batik bat etxeko tratu txarren kasuan, emakumea etxeko eta komunitateko eremutik "ateratzeko" premia egoten dela.

2006ko txostenean ere agertzen zenez, gizartearen pentsaeran emakumeak ez dira hartzen kolektibo bezala. Aldiz, emakumeek jasaten dituzten arazoak bereizi eta horren arabera sailkatzen dira, kontuan hartu gabe gaur egungo gizarte-sisteman emakumea izatea bera, bere horretan, "tratu txarra" dela emakume guztientzat. Arrazoiketa horren testuinguruan, emakumeak baztertuta egon daitezke, langabezian, tratu txarrak jasan ditzakete, mendekoak izan, zaharrak, drogazaleak, etab., eta tipologia horren arabera arreta mota bat edo bestea eskainiko zaie. Errealitatea horrela zatikatzeak desberdintasunaren dimentsio ideologikoa bigarren mailara eramatea edo guztiz ahaztea dakar. Emakumeek, berez, hainbat arazo izateko aukera dutela jotzeko ahalegina da, eta arreta nahiz irtenbidea ardura pertsonalera bideratzen ditu, "arazoak" maila pertsonalean, eta ez egitura mailan, konpontzen direla iritzita.

Bestalde, gizarte-langileak lan burokratikoetatik libre uztea eskatzen du balioaniztasunak. Gizarte-langileak lan sozial eta hezitzailea egiteko bere eremua berreskuratu behar du. Pertsonak potentzialtasun osoan hartu behar ditu eta arazo zatikatuen tipifikazioa baino askoz gehiago den gizakientzat erreferentziako profesional bihurtu behar du. Pertsona bakoitza unitate gisa ikusi behar da: une bakoitzean esku-hartze desberdin bat eta, aldi berean, arreta integratzailea behar duena.

Aurretik esan dugunez, Gutxieneko Diru-sarrerak Bermatzeko Errentaren tramitazioa Lanbidera eramanez, pentsa daiteke gizarte-langileek denbora gehiago izango dutela esku-hartze soziala egiteko eta, beraz, beharrezkoa ikusten den kasuetan, harrera-prozesuaren barruan laguntza ere sartzeko aukera handitu egiten dela.

Elkarrizketatutako pertsonak bat datoz tratu txarren arazoak prestakuntza berezia eta arreta-prozesu pertsonalizatua eskatzen dituela esatean. Gizarte-langileen prestakuntza-maila hobetu egin dela antzematen den arren, hobekuntza hori ez da orokorra, ez dago egituratuta eta ez da sartzen plangintza baten barruan. Informatzaileek nabarmendu egiten dute gizarte-lanaren esparruan, emakumeen aurkako indarkeriaren alorreko prestakuntzaren curriculumaren garapenean sartu beharreko gutxieneko gaitasunak adostu egin beharra dagoela.

III.2. AITZINDARITZA

Zerbitzu publikoa izanik, Gizartea osatzen duten talde guztien interesen arteko oreka bermatu eta prozesuak horretara bideratu beharra dago. Horretarako, baliabideak eraginkortasunez kudeatu behar dira. Helburu horiek eskuratzeko, funtsezkoa da aitzindaritza-eginkizuna betetzen duenak erakundeko langile guztiei kalitatezko proiektu batekiko duen konpromisoa transmititzea. Bikaintasuna bilatzeko prozesuan parte hartzea nahi dugun pertsona guztiek ulertu eta barneratu behar dute konpromiso hori.

Tratu txarren alorreko arretan parte hartzen duten instituzio-bilbeko eragile bakoitzak aitzindaritzan duen eginkizuna ezagutzeko asmoz antolatu dugu kapitulu hau, honako hauei lotutako erantzunen azterketan oinarrituz:

- konpromisoaren adierazpena,
- baliabideen eta zerbitzuen kudeaketa-modalitateak.

Konpromisoa

Etxeko tratatu txarren alorreko konpromisoa diskurtsoan eta ekintzetan islatzen da. Diskurtsoa garrantzitsua da, horrek esan nahi baitu estamentu politikoak ulertu eta barneratu egin dituela sarri askotan langile teknikoen eskarmentutik eta ekarpenetatik jaio diren lehentasunak. Bi kolektibo horien arteko norabide bikoitzeko informazio-jarioa ezinbestekoa da, sinergiak eragin eta esku-hartzearen diseinu hobe eta eraginkortasun handiagoa lortzeko.

Konpromisoa diskurtsoan islatzen da baina, praktikan, aurrekontuan gauzatzen da, bai eta baliabideen eskaintzan, gaiari ematen zaion denboran, prestakuntzako lehentasunean, aurreikuspenak sortzean... ere.

Emakumeen aurkako indarkeriari eskaintzen zaion arretari dagokionez, emakume eta gizonen arteko berdintasunari aitortzen zaion tratamendua ere aztertu behar da, aurreko puntuari hertsiki lotuta baitago. Tokiko erakundeetan horretara bideratutako baliabideen egonkortasun murrizta antzematen da, erabaki politikoen menpe gelditzen baitira: berdintasun-eragileak edo hainbat zerbitzu, adibidez.

"Gizarte-zerbitzuen alorrean etxeko indarkeriaren aurkako baliabide eta zerbitzuak ebaluatzeko proposamenean" ere agertzen denez, gizarte-zerbitzuen arloan genero-ikuspegia areago txertatzeko premia antzeman da, eta honako jardunbide hauek proposatu dira:

- Esparru horretan ari diren pertsonen sentsibilizazio- eta prestakuntza-maila egokiak izango dituztela bermatzea.
- Etxean tratatu txarren kasuan antzemateko tresnak eskaintzea.
- Genero-indarkerian espezializatutako arreta-taldeak sortzea.
- Genero-ikuspegia txertatuko duen lan-ildoak bultzatzea, Emakundek beste esparru batzuetan sustatu duen antzekoa (Nahiko Hezkuntzan, Kideitu Enpleguan).

Antzeman den beste lehentasunezko premia bat, koordinazioa eskumenen esparrutik hartu beharrean aitzindaritzatik hartzea izan da. Konpromisotik eta bitartekoak eta baliabideak ekartzeko gaitasunetik datorren aitzindaritza morala aitortu eta eskumen alorreko kontuetan sartzea saihesten da: eskumenak kendu edo aldatu direlako, eremu bat eskuratu nahirik borroka sortzea, zatikatzea eta lankidetzarik eza.

Zerbitzua eskaintzeko kudeaketa-ereduak

Gizarte-zerbitzuen sistema publikoak ardura publikoa eskatzen du: legea aplikatu eta eskubideak bermatuko diren funtsezko printzipioa da. Era berean, zerbitzuak eskuratzeko baldintzak, oinarrizko prestazioen kudeaketa eta plangintza-prozesuaren kontrola arautzea dakar ardura horrek. Gainera, erakunde pribatuek eskaintzen dituzten zerbitzuak egoki funtzionatuko dutela bermatzea ere eskatzen du eta, ondorioz, baliabide publikoen bidez finantzatutako zerbitzuen kontrol egokia. Ildo beretik, sistemako zentro eta zerbitzu guztiak egoki ibiliko direla bermatzeko ikuskaritza-zerbitzua eduki behar da, kudeaketa hori erakunde pribatuekin edo diru-irabazi asmorik gabeko sektoreekin hitzartzen denean ere bai.

2006an antzeman zen bezala, etxeko tratu txarren alorrean espezializatutako baliabideetako asko enpresa, elkarte edo beste erakunde batzuekin hitzartuta daude, batik bat larrialdiko harreraren, epe ertaineko harrera-programen, arreta psikologikoren, eta orientazio juridikoko zerbitzuen alorretan. Batzuetan, beste erakunde batzuekin egindako hitzarmen bidez, edota enpresekin, elkarrekin edo diru-irabazi asmorik gabeko erakundeekin hainbat zerbitzu eskaintzeko kontratazio-sistemen bidez tramitatzen dira.

Arreta psikologikorako baliabideei dagokienez, foru aldundiek, bakoitzak bere lurraldean, arreta psikologikoko zerbitzua bermatzen die tratu txarren biktimei. Prestazio horrek sortu zirenean Emakundek esku hartu zuen, halako laguntzak bultzatzeko eta koordinatzeko eskumena baitu.

Laburbilduz, EAE guztian oso antzeko epean jarri zen abian zerbitzu hori, eta, bestalde, zerbitzu hori emateko ardura kanpoko erakunderen baten esku uztea ere antzeko aldian erabaki zuten. Dena dela, lurraldeen artean badira hainbat desberdintasun, erakunde kudeatzaileen eta zerbitzua ematen duten erakundeen arteko harremana arautzen duen figura definitzeko dagokionez: Arabako eta Bizkaiko foru aldundien kasuan, lehiaketa publikoa antolatzen dute zerbitzua emango duena kontratatzeko —bi kasuetan psikologia-kabinete berak irabazi du—. Gipuzkoan, berriz, Foru Aldundiak eta Gipuzkoako Psikologoaren Elkarte Ofizialaren artean sinatutako hitzarmen baten bitartez antolatzen da jarduera, eta, horretarako, lurraldeko profesionalen homologazioa egiten da —lehiaketa publikoaren bidez—⁶.

⁶ 2007tik aurrera Lurraldeko profesionalak homologatzeko lehiaketa publiko bat egiten da "etxeko eremuan tratu txarren biktime diren pertsonen arreta psikologikoren prestazioa eskaintzeko" (GAO, 138 zka., 2007/07/13).

Lurralde guztietan badira nabarmentzeko moduko hainbat alderdi, berberak guztietan; esate baterako, zerbitzua ematen duten erakundeek urte asko daramatzate beren eginkizuna betetzen, nork bere aldundiarekin duen koordinazioa etengabea da eta programen emaitzei buruzko balorazioa positiboa izan da — lurralde guztietan, foru-erakundeek egiten dituzte ebaluazioak—.

Bizkaiko eta Gipuzkoako foru-aldundiek dekretuak ematearen alde egin dute, programa kudeatzeko oinarritzko tresna izan daitezen: lehendabizikoari dagokionez, Bizkaiko Foru Aldundiaren 233/2007 Foru Dekretua, abenduaren 10ekoa, tratu txarrak eta sexu-erasoak gertatzen direnean, familian esku hartuz laguntza psikologia emateko programa, Gizarte Ekintza Sailarena, arautu duena (BAO, 2007/12/24). Eta bigarrenari dagokionez, Gipuzkoako Foru Aldundiaren 45/2004 Foru Dekretua, maiatzaren 18koa, bizikidetzaren eremuan tratu txarrak hartu eta/edo sexu-askatasunaren kontrako ustezko delituak jasan dituztenentzako Laguntza Psikologikoko Programa arautzekoa (GAO, 2004/06/02). Bi dekretu horiek, bestek beste, programaren zerbitzuak, pertsona onuradunak, zerbitzuak jasotzeko baldintzak eta jarraitu beharreko prozedura zehazten dituzte.

Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentzako harrera-sistema batik bat oinarritzko gizarte-zerbitzuetan eta gizarte-zerbitzu espezializatuetan oinarritzen da. Halatan, harrera-baliabideetarako sarbidea oinarritzko gizarte-zerbitzuen bidez edo zerbitzu espezializatuen bidez egiten da, ez bada zerbitzu horien ordutegietatik kanpo larrialdiren bat gertatzen dela; halakoetan, sarbidea Ertzaintzaren edo Udaltzaingoaren bidez egiten da, dela berehalako arreta-zerbitzuetara, dela, egoki ikusten delako, zuzenean egonaldi ertain/luzeetarako pisuetara. Harrera-zentroetarako sarbidea beti gizarte-zerbitzuen bidez egiten da.

Erabiltzaile bakoitzari egokitutako premien balorazioa eta esku-hartzeko planaren diseinua egin ondoren, gizarte-langileek zubi-lana egiten dute kasu bakoitzean egokiak suerta daitezkeen laguntza-baliabideekin: enplegurako prestakuntza eta orientazioa, arreta psikologikoa, gizarte-laguntzak eskuratzea, gizarte-etxebizitza planak, eta abar.

EAEn, harrera-baliabideen titularra den erakunde publikoko langileek eurek kudeatzen dituzte harrera-baliabideok. Gainerako formulak, aldiz, pribatua eta mistoa dira.

III.3. ALIANTZAK

Erakunde arteko lankidetzak tratu txarren alorrean lan egiten duten pertsonetan oinarritzen da. Izan ere, eskura dauden baliabideak mugiarazteko eta kudeatzeko duten gaitasunari esker, eragileen parte-hartzea ahalbidetuko duen lan- eta hausnarketa-eremu bat sortu eta eskumenen inguruko gaizki-ulertzeak saihesten dira.

EAEn erakunde nagusien koordinazioaren oinarrian ***“Etxeko tratu txar eta sexu-erasoen biktima diren emakumeei eskaintzen zaien laguntza hobetzeko erakundeen arteko akordioa”*** txostena dago, Emakundek bultzatu eta koordinatua. Protokolo hori 2001ean sinatu zuten Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioak, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak, Euskal Autonomia Erkidegoko Auzitegi Nagusiko Fiskaltzak, hiru lurralde historikoetako foru-aldundiek, Euskadiko Udalen Elkartek (Eudel), Legelarien Euskal Kontseiluak eta Euskal Autonomia Erkidegoko Medikuen Kontseiluak.

Geroago, Babes Ordena arautzen duen 27/2003 Legea eta Genero Indarkeriaren aurka Babes Osoa Emateko 1/2004 Lege Organikoa indarrean sartu zirenean, hiru koordinazio-protokolo, lurralde historiko bakoitzean bat, sinatu zituzten honako erakunde hauek: Euskal Autonomia Erkidegoko Auzitegi Nagusiak, Fiskaltzak, Gobernu Idazkariak, Probintzia Auzitegiek, Emakumeen aurkako indarkeriaren auzitegi-tako dekanok eta magistratuek, Herrizaingo Sailak, Emakundek, Abokatuen eta Prokuradoreen elkargo profesionalek, Udaltzainek, Gizarte Zerbitzuek eta Justizia Sailak

Protokolo horiek prozesuan parte hartzen duten eragile arteko koordinazioa bermatzen duten tresnak dira. Protokoloak etengabe aztertzen dira, bileren bidez. Halakoetan, behar diren koordinazio-uneak eta -mailak zehazten dira, geroz eta zehaztasun handiagoz eta errealitateari geroz eta lotuago.

Erakunde arteko koordinazioan egindako ahalegina eta bultzada aitortu egiten dituzte elkarrizketatutako pertsonak, eta horietako askoren ustez, diziplina anitzen arteko lan-, komunikazio- eta hausnarketa-jardun horiek beste ardura-maila batzuetara hedatu behar dira.

Tokiko baliabideen koordinazioaren hobekuntzaren harira, udalerri eta mankomunitate askotan koordinazio protokolo propioak dituztela, edo egiteko bidean daudela, antzematen da. Agerian gelditu da, ordea, baliabide batzuek eta besteek

protokoloa sinatzea ez dela nahikoa eta, aitzitik, hartutako konpromisoak etengabe bultzatu eta berritu behar direla.

Koordinazio formal eta planifikatua duten baliabideak, oro har, hobetu baloratuta daude. Osasunaren eta hezkuntzaren alorrean ematen dira gutxien tokiko koordinazio-foroak eta hain zuzen, gizarte-zerbitzuek bi eremu horiei eskatzen diete parte-hartze handiagoa genero-indarkeriaren aurkako borrokan.

Koordinazio-tresnen artean alde handiak daude, papera batzuetan eta telefonoa besteetan. Teknologia berriek koordinazio-lana errazteko izan dezaken eraginari buruzko aipamen falta antzematen da. Izan ere, erakundeen arteko bideratzeetan izaten diren zailtasunetako asko lan-tresna batzuk ez erabiltzearen ondorio direla aipatzen da. Protokoloak dira ondo antolatutako eta planifikatutako koordinazioa lortzeko funtsezko tresnak, bai eta koordinazioa etengabe berrikusi, hobetu eta egokitzeko prozesua delako ideia oinarritzeko ezinbesteko elementua ere.

Udal mailan, erakunde barruko lankidetzarako beste funtsezko alderdi bat gizarte-zerbitzuen eta berdintasun-sailaren arteko harremana da. Udal mailako berdintasun-zerbitzuek eginkizun garrantzitsua dute, tratu txarrak egiturazko desberdintasun-egoeran kokatzen dituen diskurtsoa mantentzen dutelako. Hala, arlo horretako esku-hartze sozialerako, emakumeen ahalduntzea eta beste bizitza-eredu batzuk badaudela ulertzen laguntzea derrigorrezkoa dela gogorarazten dute. Gainera, tokiko berdintasun-zerbitzuekin harreman argiagoa eta arinagoa ezartzeko premia dagoela onartzen dute.

Sareak

Etxeko tratu txarren koordinazioaren beste alderdi bat erakundeez kanpoko sareen sorrera da. Hau da, aurreko atalean aipatu dugun erakunde arteko koordinazioaz harago egongo diren sareen sorrera. Arretako nahiz kudeaketako langileek oso begi onez ikusi dute udalen sare-lanak tratu txarren alorrean eman duen emaitza.

EAE mailan, Berdinsarea, Berdintasunaren Aldeko eta Emakumeen kontrako Indarkeriaren aurkako Euskadiko Udalen Sarea, sortu da. Tokiko erakundeei kudeatutako programa eta zerbitzuen sare horri esker, jarduteko eta ebaluatzeko irizpide bateratuetarantz aurreratu eta Sarea tokiko jardunbide publikoaren eta udalaz haragoko beste erakunde batzuen lotune gisa ageri da.

Bizkaian, Foru Aldundiak sustatuko Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokiak eremu berriak ireki ditu informazioa trukatu, sare-lana sustatu eta erakunde eta

gizarte-eragileen arteko sinergiak bilatzeko. Udalerrien presentzia egituraren osaeran bertan agertzen da, eta Eudel Lan Taldeko nahiz Osoko Bilkurako parte da.

Emakume-elkarteei dagokienez, tratu txarren alorreko baliabide potentzialak dira Gizarte Zerbitzuen ustez: hirugarren sektoreak tratu txarren biktima diren emakumeentzako laguntza-sare gisa betetzen duen lana aitortzen dute. Gainera, arretan duten irismenari, emakumeen premiez duten ezagutzari, gizartean errebindikazioan eta sentsibilizazioan betetzen duten lanari, eta gizarte-gaitz horren aurka duten konpromisoari esker, elkarte horiek ezinbesteko eragileak dira tratu txarren biktima diren emakumeentzako arreta-zerbitzuen sistema hobetzeko prozesuan.

Emakume-elkarteak ere tratu txarrak jasan dituzten emakumeek eskura dituzten baliabideen artean kokatzea eskatzen da; gizarte-zerbitzuen eta hirugarren sektorearen artean sare-lana egin dadila, eskura dauden zerbitzuak kantitatean nahiz kalitatean hobetu ahal izateko.

IV. KAPITULUA - BALIABIDEEK ESKU HARTZEKO PROZESUA

Kapitulu honetan, Lehen Mailako Arretako Gizarte Zerbitzuetako (LMAZ) langileei egindako galdeketan jaso diren emaitzen azterketa kuantitatiboa egingo dugu.

Informazioa jasotzeko, 2006ko azterketan egin zen galdetegia izan dugu abiapuntu. Galdetegi horretatik, emakumeen aurkako indarkerian, eta zehazki etxeko tratatu txarren tratamenduan, gizarte laneko langileek emakumeei eskaintzen dieten arretaren kalitatea ikertzeko, alderatze- eta sakontze-lana egiteko interes handiena eskaintzen duten itemak aukeratu ditugu.

Helburu hori lortzeko, galdetegiak honako gai hauei buruzko alderdiak ezagutzeko aukera ematen du:

- prozesuen kalitatea
- gizarte-arretako langileen kalitate profesionala
- ekipamenduen kalitatea

Aurkeztuko ditugun emaitzak 2009ko ekitaldian jasotako informazioaren ondorioak dira, informazio hori 2006ko Ebaluazioan jasotakoarekin alderatuta. Nolanahi ere, txostena errazago irakurtzeko, 2006ko informazioa ez dugu aipatu kasu guztietan; soilik informazio nabarmena ematen duela iritzi diogunean agerrarazi dugu.

Erantzun-tasa 8. taulan jasotzen da, lurralde historikoen arabera (LH), eskumen-mailaren arabera (udala eta mankomunitatea edo kuadrilla) eta biztanle kopuruaren arabera (1.000-5.000 bitartean, 5.000-10.000 bitartean, 10-50.000 bitartean, eta 50.000 baino gehiago). Galdetegiari erantzun dioten udalek, mankomunitateek eta kuadrillek Euskal Autonomia Erkidegoko hiritarren % 76 biltzen dute. Gipuzkoan izan da erantzun-tasa txikiena, nahiz eta hor ere % 50etik gorakoa izan den. Dena dela, Bizkaian eta Araban baino askoz ere erantzun-tasa txikiagoa izan da, bi lurraldeotan % 80tik gorakoa izan da eta.

8. taula. Erantzunak, lurralde-antolakuntzaren eta biztanle kopuruaren arabera

	ANTOLAKUNTZA			BIZTANLEAK				
	Udala	Mankomunitatea/Kuadrilla	LHak guztira	1-5 M	5-10 M	10-50 M	>50 M	Biztanle guztien %
Bizkaia	16	5	21	1	2	15	3	81%
Araba	3	5	8	1	2	2	1	84%
Gipuzkoa	14	0	14	1	1	10	2	55%
EAE GUZTIRA	33	10	43	3	5	27	6	76%

Parte hartu duten udalak, mankomunitateak edota kuadrillak honako hauek dira:

9. taula. Parte hartu duten LMAZak. Bizkaia

Bizkaia	
Udalak:	Mankomunitateak:
- Abanto-Zierbena	- Busturialdea
- Barakaldo	- Enkarterriak
- Bilbo	- Mungialdea
- Santurtzi	- Uribe Kosta
- Ermua	- Lea-Artibai
- Santurtzi	- Lea Ibarra
- Sestao	- Arratia
- Getxo	
- Arrigorriaga	
- Trapagaran	
- Bermeo	
- Portugalete	
- Leioa	
- Erandio	

10. taula. Parte hartu duten LMAZak. Gipuzkoa

Gipuzkoa	
- Andoain	- Asteasu
- Arrasate	- Azpeitia
- Hernani	- Donostia
- Pasaia	- Oñati*
- Bergara	- Tolosa
- Eibar	- Lasarte-Oria
- Usurbil	- Azkoitia

*Ez da azterketan sartu, haren erantzunak azterketa egin ondoren jaso ditugulako.

11. taula. Parte hartu duten LMAZak. Araba

Araba	
Udalak:	Kuadrilla:
- Gasteiz	- Añana Mendebaldea
- Laudio	- Añana Erdialdea
- Amurrio	- Zuia A
	- Zuia B
	- Arabako Mendialdea

ESKU HARTZE PROZESUAREN EBALUAZIO KUANTITATIBOA

A. TESTUINGURUKO DATUAK

B. ESKU HARTZE PROZESUAREN KALITATEA

C. ARRETAKE LANGILEEN KALITATE PROFESIONALA

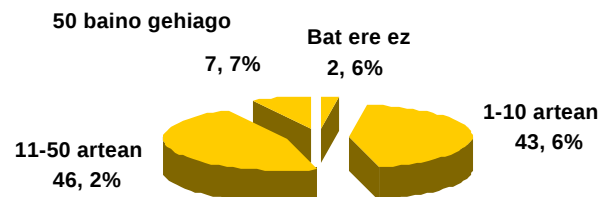
D. INSTALAZIO ETA EKIPAMENDUEN KALITATEA

A. TESTUINGURUKO DATUAK

- 1. EAEn etxeko tratatu txarren biktima diren emakumeei ematen zaien arreta**
- 2. EAEn etxeko tratatu txarren biktima diren emakumeen perfil soziodemografikoak**

1. EAEn etxeko tratatu txarren biktima diren emakumeei ematen zaien arreta

EAE-N TRATU TXARREN BIKTIMA DIREN EMAKUMEEN ARRETA BOLUMENA



Galdetegiaren bidez lehen mailako arretako gizarte zerbitzuek (LMAZ) emandako **arretari buruzko datu orokorrak** honako hauek dira:

- 2009an baliabideen % 2,6 baino ez zen gelditu tratatu txarren biktima ziren emakumerik hartu gabe.
- Kontsultatutako baliabide gehienek 1 eta 50 emakume bitartean hartu zituzten: % 43,6k 1 eta 10 emakume bitartean eta % 46,2k, 11 eta 50 emakume bitartean.
- LMAZen % 7,7k 50 emakume baino gehiago hartu zituen.

Lurralde Historikoen arabera:

- Araban, zerbitzu gehienek arreta-maila (% 62,5) 1 eta 10 emakume bitartekoa izan da; % 12,5ek 11 eta 50 emakume bitartean hartu ditu eta % 12,5ek, 50 emakume baino gehiago.

- 2009an emakume bakar bat ere hartzeko beharrik izan ez zuen zentro bakarra Araban dago. Beraz, Bizkaiko eta Gipuzkoako baliabide guztiek tratatu txarrak jasan zituen emakumeren bat hartu zuten.
- Bizkaian, baliabideen % 63,2k 11 eta 50 emakume bitartean hartu zituen 2009an; % 31,6k 1 eta 10 emakume bitartean eta % 5,3k, 50 emakume baino gehiago.
- Gipuzkoan, zentroen erdiak 1 eta 10 emakume bitartean eta % 41,7k, 11 eta 50 emakume bitartean. % 8,3k 50 emakume baino gehiago hartu zituen.
- **Udalerriaren tamainaren arabera**, bildutako datuek erakusten digute udalerri handienetako LMAZek arreta-maila handiagoa izaten dutela. 2009an tratatu txarrak jasan dituzten 50 emakumeri baino gehiagori laguntza eskaini zieten zerbitzuen % 100 50.000 biztanletik gorako udalerrietan daude, eta 11 eta 50 emakume bitartean hartu zituzten zerbitzuen ia % 90 10.000 eta 50.000 biztanle bitarteko udalerrietan.
- Datu horiek ezin dira alderatu 2006n egindako ebaluazioko datuekin, azken horretan urteko lehen hiru hilabeteetako datuak bildu zirelako, eta 2009an urte osoko datuak hartu direlako aintzat.

2. EAEn etxeko tratatu txarren biktima diren emakumeen perfil soziodemografikoak

Jatorria:

- Baliabideen % 75ean, arreta eskaini zaien emakume guztien % 25 baino gutxiago dira emakume immigranteak. 2006an baliabide guztien % 44an gertatzen zen hori eta, beraz, esan dezakegu 2009an arreta eskaini zaien emakume immigranteen kopurua dezente asko jaitsi dela. Ondorioz, tratatu txarrak jasan eta zerbitzu hauek erabiltzen dituzten emakume gehienak bertakoak dira.
- **Lurralde historikoen arabera** aztertuta, arreta eskaini zaien emakume immigrante gutxien Gipuzkoan daude: baliabideen % 92an emakume immigranteak % 25 baino gutxiago izan dira. Bizkaiko zentroen % 69an eta Arabako zentroen % 60an gauza bera gertatzen da.
- Araban eskaini diete arreta gehien emakume immigranteei: lurralde horretako zentroen % 40an, arreta eskaini zaien emakume guztien % 26 eta % 50 bitartean izan dira emakume immigranteak. 2006an, aldiz, Arabako zerbitzuetan hartu ziren emakume immigrante gutxien.
- Datuok **udalerriaren tamainaren arabera** aztertuz gero, ikusiko dugu biztanle gehien dituzten udalerri, mankomunitate edo kuadrilletan emakume immigrante gehiagori eskaini zaiela arreta. Emakume immigranteak % 26 baino gehiago diren zerbitzu guztiak 10.000 eta 50.000 biztanle bitarteko udalerrietan daude.

Erasotzailearekiko harremana

- Kontsultatu ditugun baliabideetan, emakume biktimen **ezkontideek** edo **bikotekideek** egin dituzte eraso gehienak.
- LMAZen % 52an, arreta eskaini zaien emakume biktimen artean, % 75ean ezkontideek eraso diete. 2006an, portzentajea % 35ekoa zen.
- Zentroen % 24an, ezkontideek egindako erasoak % 26 eta % 50 bitartean daude; zentroen % 17an, % 51 eta % 75 bitartean, eta soilik LMAZen % 7an, ezkontideek eraso dituzten emakumeak % 25 baino gutxiago dira.
- Kasu askotan, erasotzaileak **ezkontide** edo **bikotekide ohiak** izaten dira: baliabideen % 31n, kasuen % 11 eta % 25 bitartean izaten dira, eta baliabideen % 17an, kasuen % 26 eta % 50 bitartean.

Adina

- Lehen mailako gizarte-arretako zerbitzuetan hartutako emakumeen adinari dagokionez, 2009ko galdetegian 2006ko antzeko emaitzak jaso dira, hau da, EAEn oro har, LMAZetan hartzen diren emakume gehienak **25 eta 50 urte bitartekoak** izaten dira.
- Adinari buruzko datuak ditugun kasuetan, arreta eskaini zaien emakumeen % 85ek 50 urte baino gutxiago ditu, eta % 15ek, berriz, 25 urte baino gutxiago.

Ikasketa-maila

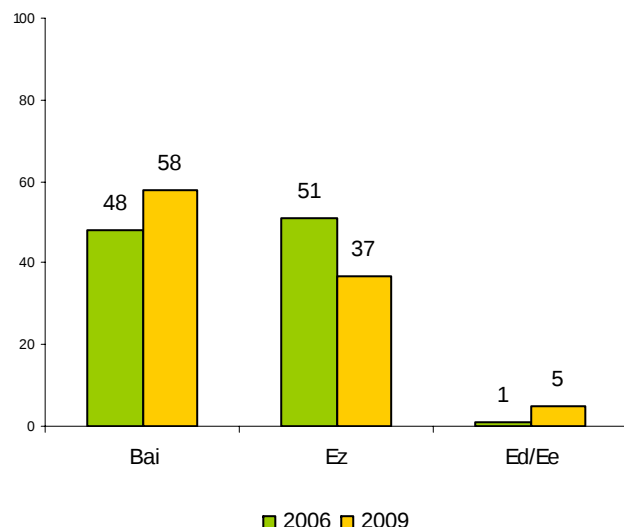
- Ikasketa-mailari dagokionez, hor ere 2006ko datuak berresten dira; hau da, indarkeriaren biktima direlako arreta eskaini zaien emakume gehienak ikasketarik gabeak dira (% 31) edota **lehen edo bigarren mailako ikasketak** dituzte (% 50).
- Hartutako emakumeen % 14k baino ez ditu unibertsitate-mailako ikasketak.

B. ESKU HARTZE PROZESUAREN KALITATEA

1. Etxeko tratu txarrak prebenitzeko prozesua
2. Etxeko tratu txarrei antzemateko prozesua
3. Gizarte-arretako prozesua etxeko tratu txarren alorrean:
 - 3.1. Epeak
 - 3.2. Harrera-fasea
 - 3.3. Diagnostiko-fasea
 - 3.4. Banakako arreta planaren diseinua
 - 3.5. Emakume erabiltzaileen partehartzea
4. Bideratze-prozesua eta baliabideak koordinatzea
 - 4.1. Zerbitzura heltzeko bideak
 - 4.2. Bideratze moduak eta haien erabilgarritasuna
 - 4.3. Koordinazio protokoloak
 - 4.4. Bestelako tresnak
5. Informazioa kudeatzeko prozesua
 - 5.1. Erregistro motak
 - 5.2. Sortutako dokumentazio motak

1. Etxeko tratu txarrak prebenitzeko prozesua

Zentroak prebentzio jarduerak egiten ditu (%)?



- 2009an, LMAZen % 58k prebentzio-jarduerak egin zituen, eta % 37k ez. 2006 urteko datuekin alderatuz hazkundea adierazten du horrek, 2006an baliabideen erdiek (% 51k) ez baitzuten egin etxeko tratu txarrak prebenitzera bideratutako inolako ekintzarik.
- Datu horiek **biztanle kopuruaren arabera** aztertuz gero, jende gehien biltzen duten udalerri, mankomunitate eta kuadrillean egiten dituzte prebentzio-jarduera gehien.
- 2009an, 50.000 biztanletik gorako udalerrietan dauden baliabideen % 83k horrelako jarduerak egin zituen; 2006an % 67 baino ez ziren izan.

	Lurralde historikoa (%)					
	Araba		Bizkaia		Gipuzkoa	
	2006	2009	2006	2009	2006	2009
Bai	27	50	68	67	37	50
Ez	64	50	32	29	63	43
Ed/Ee	9	0	0	5	0	7

- **Lurralde historikoaren arabera**, Bizkaian daude prebentzio-jarduera gehien egiten dituzten gizarte-zerbitzuak.
- Gipuzkoan eta Araban, 2009an bi zentrotik batek baino ez ditu egin halako jarduerak. Halere, portzentajeak gora egin du, 2006an portzentajeak % 37 eta % 27 baitziren, hurrenez hurren.

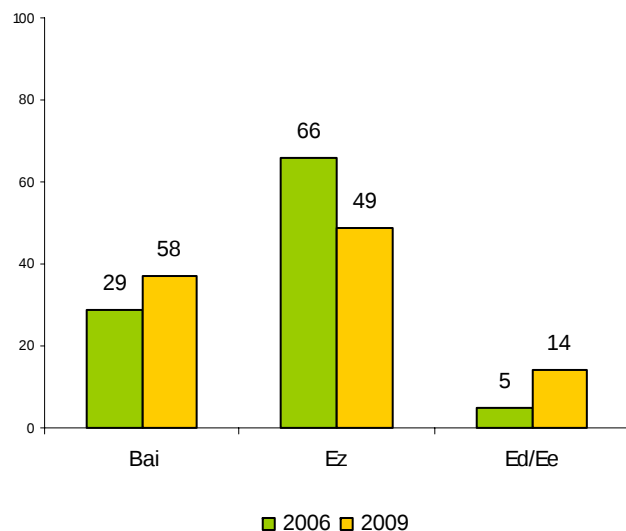
Prebentzioaren alorreko jarduera motak

Prebentzioaren alorreko jarduera motak	
Jarduerak	%
Unean uneko jarduerak	29
Hezkuntzaren alorreko jarduerak	27
Azaroak 25 inguruko kanpainak	17
Informatzeko eta sentikortzeko kanpainak	16
Prestakuntza jarduerak	3
Beste batzuk	9

- Lehen Mailako Arretako Gizarte Zerbitzuek etxeko tratu txarrak prebenitzera bideratutako jardueren artean, **noizean behingo** jarduerak nagusitzen dira, hala nola hitzaldiak, ikastaroak, tailerrak edo kanpaina puntualak, adibidez jaietan.
- Askotan aipatzen diren beste jarduera batzuk **ikastetxeetan** egindakoak dira, horietatik gehienak ikasgelan lantzeko saioak.
- **Emakumeen aurkako Indarkeriaren kontrako Nazioarteko Eguna (azaroaren 25a)** sentsibilizazio-, hedapen- eta aldarrikapen-kanpainak egiteko une berezia izaten dela azpimarratu behar da.

2. Etxeko tratu txarrei antzemateko prozesua

Zentroak antzemateko jarduerak egiten ditu (%)?



- 2006ko datuekin alderatuz, 2009an LMAZ gehiagok egin zituzten etxeko tratu txarrak antzematera bideratutako jarduerak: % 29 eta % 37, hurrenez hurren.
- Halere, 2009an, bi baliabidetik batek ez zuen horrelakorik egin.
- Bi arrazoi nagusi daude tratu txarrak antzematera bideratutako jarduerarik ez egiteko. Hain zuzen, 2006an gehien aipatu ziren berberak:
 - Baliabide-eza: giza baliabideak, denborazkoak, materialak eta prestakuntza alorrekoak.
 - Zerbitzuaren zeregina ez dela iriztea.

	Lurralde historikoa (%)					
	Araba		Bizkaia		Gipuzkoa	
	2006	2009	2006	2009	2006	2009
Bai	31	13	36	48	22	36
Ez	54	62	58	43	78	50
Ed/Ee	15	25	6	9	0	14

- Etxeko tratu txarrak antzematera bideratutako jardueren portzentaje handiena Bizkaian dago:
- Bizkaiko LMAZen ia erdiek (% 47,6k) egin zituzten, Gipuzkoan % 36 eta Araban % 12,5 izan ziren bitartean.

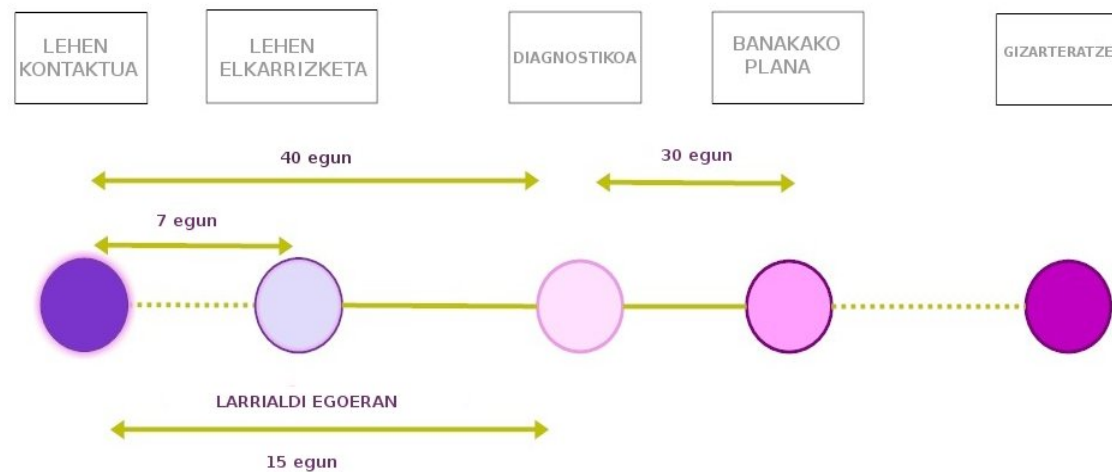
3. Gizarte-arretako prozesua etxeko tratu txarren alorrean

Ondoren azalduko dugu etxeko tratu txarren biktima diren emakumeekin esku-hartze sozialeko prozesua zein fasetan banatzen den, fase horietako bakoitzerako legez ezarrita dauden gehieneko epeak, eta 2009an LMAZek zer neurritan bete zituzten.

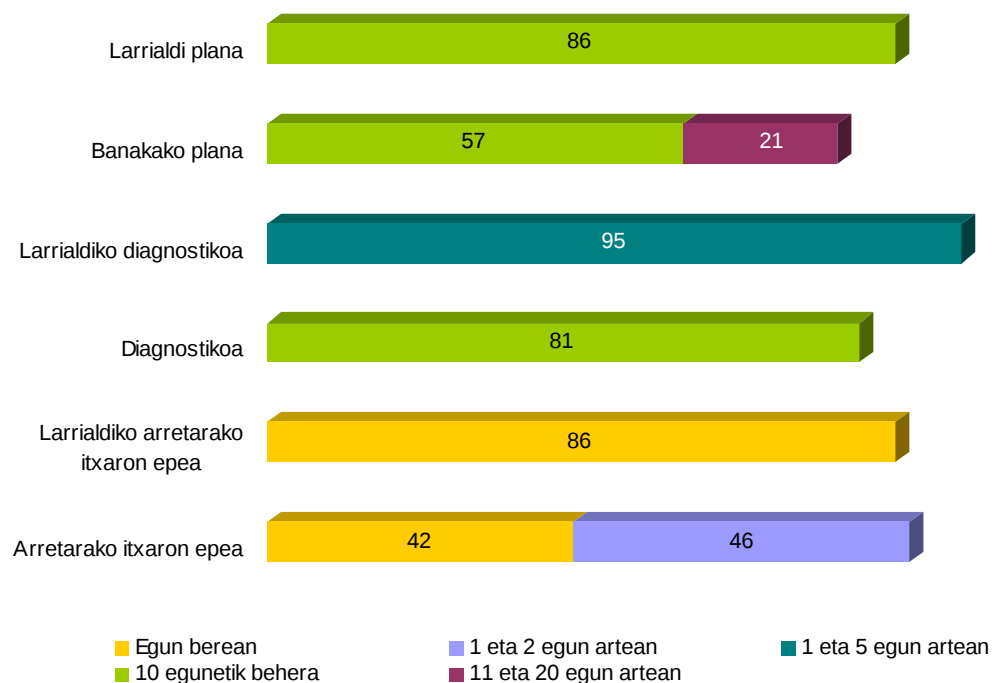
ETXEKO TRATU TXARREN BIKTIMA DIREN EMAKUMEEI GIZARTE ARRETA EMATEKO FASEAK



GIZARTE ESKU HARTZEAREN GEHIENEO EPE LEGALAK



3.1. Gizarte-arretaren epeak etxeko tratu txarren alorrean (%)



- 2006ko ebaluazioan ere ikusi zenez, EAEko arretaren kalitatean gehien nabarmentzen den puntuetako bat epeak bete izana da. Horixe adierazten dute galdetegian bildutako erantzunek.
- LMAZen % 42an, emakumea zentroarekin harremanean jarri eta egun berean egiten da **lehen elkarrizketa**. % 46an, berriz, bi eguneko epean.
- Larrialdia bada, baliabideen % 86an elkarrizketa egunean bertan egiten da.
- **Diagnostikoari** dagokionez, zerbitzuen % 86k 10 egunetan egiten du, eta larrialdia bada, LMAZen % 81ek 5 eguneko epean egiten du.
- LMAZen % 57k hamar egun baino lehenago egiten du **Banakako Arreta Plana (BAP)**, eta larrialdia izanez gero, portzentaje hori % 86koa izaten da.

3.2. Harrera-fasea

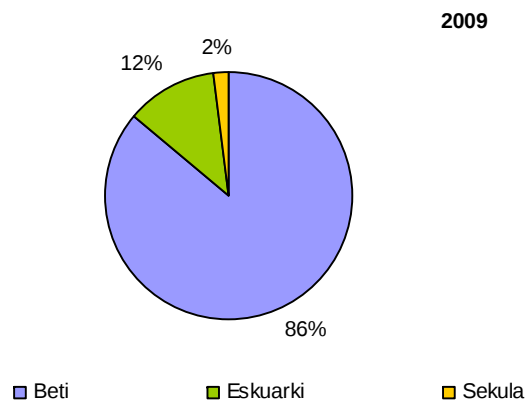
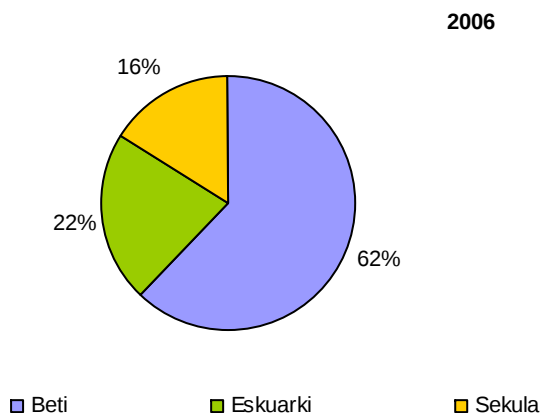
a. Ze neurritan informatzen da datu hauen inguruan...(%)?

Gizarte Zerbitzuen Erabiltzaile eta Profesionalen Eskubide eta Betebeharren Gutunaren arabera, emakume erabiltzaileei honako hauei buruzko informazio zehatza eta argia eskaini behar zaie:

- hartzen duen pertsonaren izen-abizenak
- hasiko den prozesuaren nondik norakoak
- emakumearen beraren parte-hartzea ezinbestekoa dela
- publikoari arreta egiteko ordutegia
- larrialdirik izatekotan zein zerbitzurekin jarri behar den harremanean
- eskubideak eta betebeharrak
- eskura daitezkeen zerbitzuak eta prestazioak

Geroago azalduko dugunez, kasu gehien-gehienetan, LMAZek bete egiten dute emakume erabiltzaileen eskubide hori.

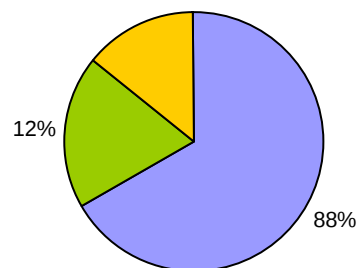
Arreta ematen duen pertsonaren izen-abizenak



- 2006an, LMAZen % 16k ez zuen ematen emakumea hartzen zuen pertsonaren izen-abizenik.
- 2009an, diagraman ikus daitekeenez, ia zerbitzu guztiek hori egiten zutela esan zuten: % 86k *beti* eta % 12k *normalean*.

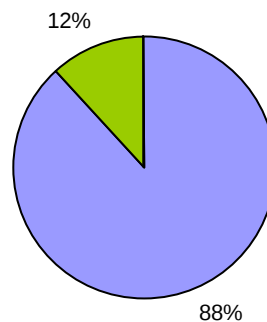
Hasiko den prozesua

2006



■ Beti ■ Eskuarki ■ Sekula

2009

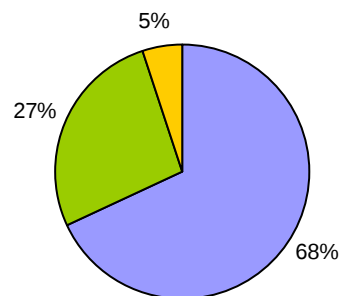


■ Beti ■ Eskuarki ■ Sekula

- Emakumearekin abian jarriko den prozesuaren inguruko informazioa emateko betekizuna betetzen duten zerbitzuen portzentajeak ere gora egin du: 2009an % 88k *beti* egiten du, eta % 12k, *normalean*.

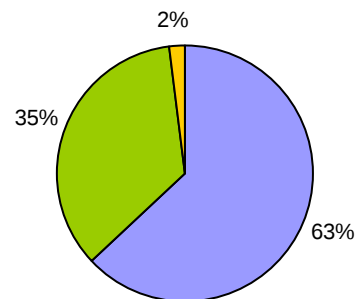
Arreta ordutegia

2006



■ Beti ■ Eskuarki ■ Sekula

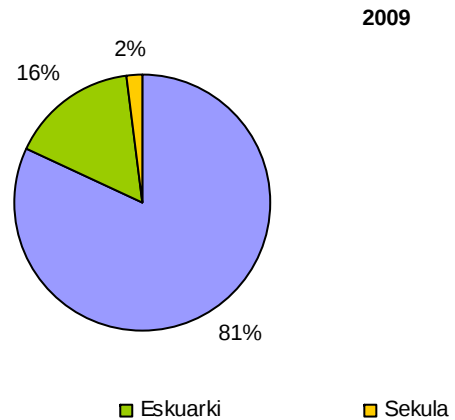
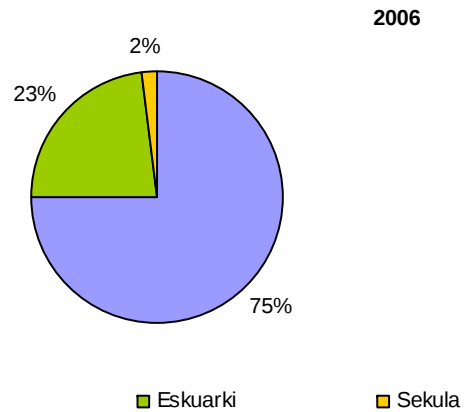
2009



■ Beti ■ Eskuarki ■ Sekula

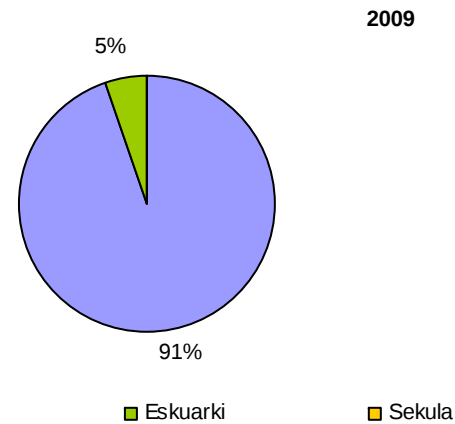
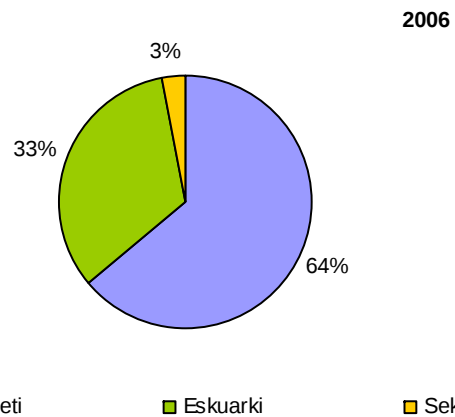
- Arretako ordutegiari buruzko informazioari dagokionez, 2006an zein 2009an, zerbitzu gehien-gehienek (% 95ek eta % 98k, hurrenez hurren), arretako ordutegiari buruzko informazioa eman zieten emakumeei.

Larrialdi zerbitzuak



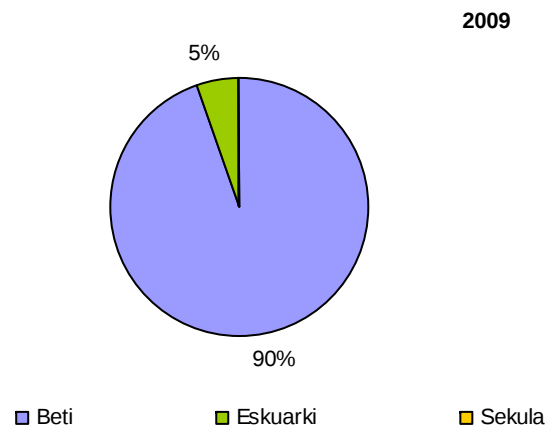
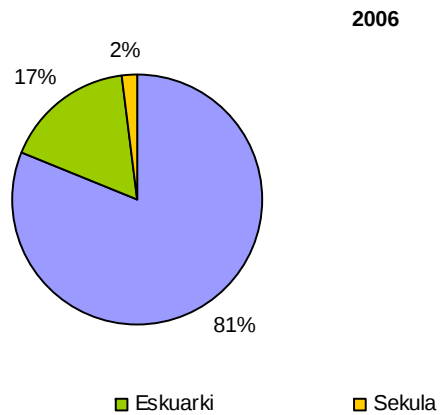
- 2009an, emakumeei larrialdiko zerbitzuari buruzko informazioa eskaintzen dieten LMAZen portzentajeak gora egin du: 2006an % 75ek beti egiten zuen bitartean, 2009an % 81k egin du. Bi kasuetan, % 2k ez du inoiz informazio hori eskaintzen.

Eskubide eta betebeharrak



- Nabarmentzekoa da asko hazi dela emakumeari bere eskubide eta betebeharrak buruzko informazioa ematen dien LMAZen kopurua.
- 2009an % 91k beti egiten duela dio; 2006an % 64k baino ez zuen egiten.

Zerbitzuak eta prestazioak



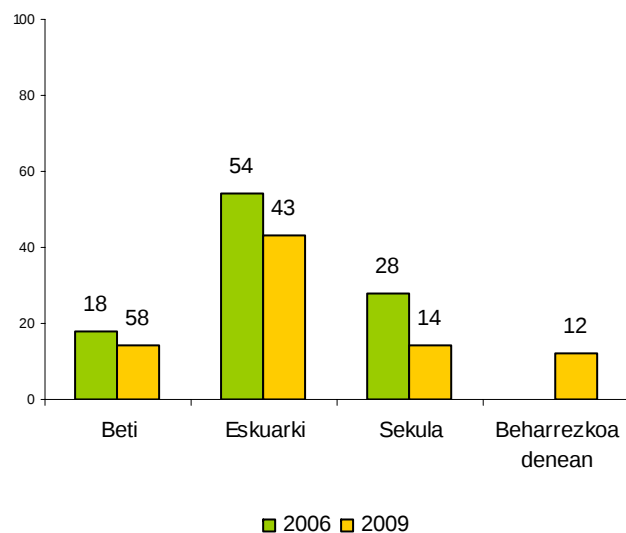
- Inkestari erantzun dioten LMAZen kasuan, etxeko tratu txarren biktima direlako LMAZen erabiltzaileak diren emakumeen % 90ek zentroan eskura daitezkeen zerbitzu eta prestazioei buruzko informazioa jaso zuen 2009an. Datu hori 2006koa baino pixka bat altuagoa da (% 81ek *beti* ematen zuen informazioa eta % 17k, *normalean*).

b. Laguntze-prozesua (%)

Harrera Fasean, laguntza oso beharrezkoa da eta emakume biktimak oso ondo baloratzen dute. Geroago azalduko dugu EAEko lehen mailako arretako gizarte-zerbitzuek zein neurritan laguntzen dituzten emakumeak osasun-zentroetara eta ospitaletara, bai eta beste izapide batzuk egiterakoan ere.

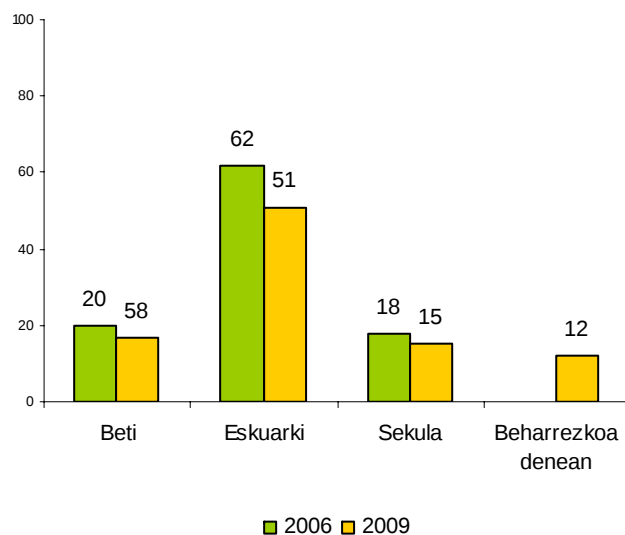
Galdetegiari erantzun dieten LMAZetako batzuek diote emakumearen egoeraren eta baldintzen arabera lagundu behar zaiela bertara. Hala, LMAZ batzuek esan dute "behar den guztietan" egiten dutela laguntza hori, eta ondorioz azterketan kategoria hori ere sartu dugu, galdetegian jasotzen ez zen arren.

Osasun Zentrora edota Hospitalera laguntzea (%)



- Osasun-zentroetara eta ospitaletara laguntzearen inguruan, % 14k ez du *inoiz* egiten. Halere 2009ko datuen halako bi zen 2006ko portzentajea (% 28).
- 2009an, Lehen Mailako Gizarte Zerbitzu gehienek (% 55ek) diote laguntza hori *normalean* (% 43) edo *behar den guztietan* (%12) egiten dutela. 2006ko antzeko portzentajea da (% 54k *normalean* egiten zuela adierazi zuen)
- **Lurralde historikoen arabera**, azpimarratu egin behar da Araban ez dagoela zerbitzu bakar bat ere laguntza sekula eskaintzen ez duenik (% 12k *beti* egiten du, % 25k *normalean*, eta ia % 50ek *behar den guztietan*).
- Datuak udalerriaren, mankomunitatearen edo kuadrillaren **tamainaren arabera** aztertuz gero, 50.000 biztanletik gorakoetan laguntza hori *beti* edo *normalean* egiten da kasuen %83an.

Bestelako izapideak (%)

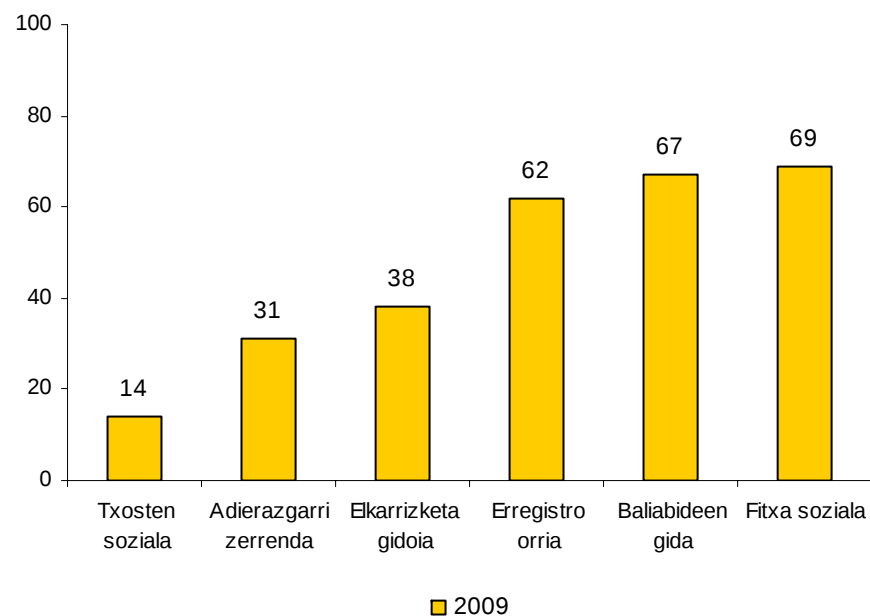


- Beste izapide batzuk egiteko laguntzari dagokionez, datuak antzekoak dira. Laguntza horiek inoiz egiten ez dituzten LMAZen portzentajea ere murriztu egin da 2006 aldean (% 18tik % 15era).
- 2009an, LMAZ gehienek (% 63) diote laguntza hori *normalean* (% 51) edo *behar den guztietan* (% 12) egiten dutela. 2006ko antzeko portzentajea da (% 62k *normalean* egiten zuela adierazi zuen)
- **Lurralde historikoen arabera**, aurreko kasuan bezala, Araban ez dago zerbitzu bakar bat ere laguntza *sekula* eskaintzen ez duenik (% 12k *beti* egiten du, % 38k *normalean*, eta % 50ek *behar den guztietan*).
- Datuak udalerriaren, mankomunitatearen edo kuadrillaren **tamainaren arabera** aztertuz gero, 50.000 biztanletik gorakoetan laguntza hori *beti* edo *normalean* egiten da kasuen % 100ean.

3.3. Diagnostiko fasea

LMAZek hainbat tresna dituzte etxeko tratu txarren biktima diren emakumeen diagnostikoa egiteko. Ondorenean, horietako bakoitza nola erabiltzen den azalduko dugu.

Lan-tresnen erabilera (%)



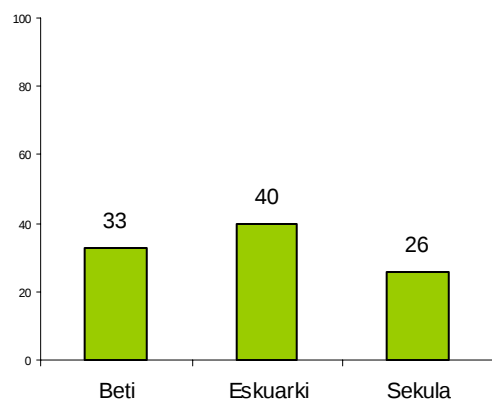
- Diagnostikoa erabiltzeko LMAZek gehien erabiltzen dituzten lan-tresnak honako hauek dira: **Gizarte Fitxa** (% 69), **Baliabideen Gida** (zentroen % 67k erabiltzen du) eta **Erregistroko Orria** (% 62).
- Datu horiek bat datoz 2006ko Ebaluazioan jasotakoekin, hiru tresna horiek izan baitziren orduan ere erabiltzenak. Halere, 2006an hiru horiek erabiltzen zituzten LMAZen portzentajea handiagoa zen (% 93, % 95 eta % 80, hurrenez hurren).
- Zentro gehienek esanetan, inoiz erabiltzen ez duten tresna **Gizarte Txostena** da (% 86).
- Bestalde, Erregistroko Orria Araban erabiltzen da gehien (4 zerbitzutik 3k erabiltzen duela dio) eta Baliabideen Gida, aldiz, Bizkaian erabiltzen da gehien (% 71k erabiltzen duela dio, Gipuzkoan % 61ek eta Araban % 62k).

3.4. Banakako Planaren diseinua.

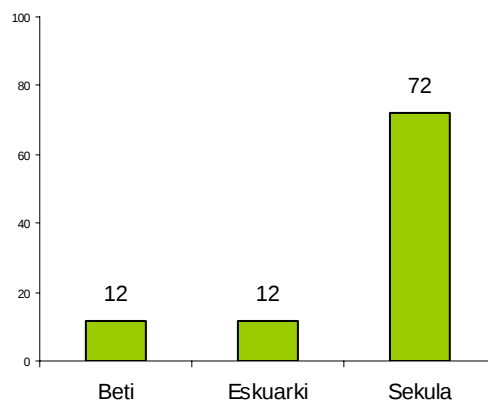
Etxeko tratu txarren gizarte-arretaren prozesuan, Diagnostikoaren Fasearen ostean, Banakako Arreta Plana (BAP) diseinatzen da. BAPa diseinatzerakoan, Gizarte Zerbitzuen Erabiltzaile eta Profesionalen Eskubide eta Betebeharren Gutunean hainbat baldintza jasotzen dira. Atal honetan baldintza horiek zein mailatan betetzen diren aztertuko dugu.

Zer neurritan Banakako Plana...?

Idatziz diseinatzen da (%)



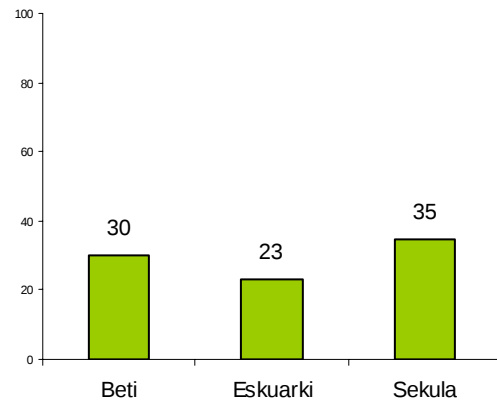
Emakume erabiltzaileari ematen zaio (%)



- BAPa *beti* idatziz egiten du LMAZen % 33k, eta *normalean* % 40k. Araban, % 63k *beti* idatziz diseinatzen du.
- BAPa ez zaio emakume erabiltzaileari ematen kasuen % 72an.
- **Lurralde historikoaren arabera**, nabarmena da Gipuzkoako zentroen % 86ren esanetan, *inoiz ere* ez diotela BAPa ematen emakumeari.
- 2006ko antzeko datuak dira: orduko hartan LMAZen % 69k esan zuen *inoiz ere* ez zuela ematen.

Zerbitzuak eta pertsonak deskribatzen dira(%)	Elkarren arteko adostasuna (%)	- Zerbitzu gehienek zehatz azaltzen diote emakumeari zein zerbitzuko, prestaziok eta pertsonak hartuko duten parte planean (% 35ek <i>beti</i> eta % 46,5ek <i>normalean</i>). - Araban, bi LMAZetik batek deskribapen hori <i>beti</i> egiten du. Bizkaian portzentajea % 33koa da eta Gipuzkoan % 28koa. - Zerbitzu askok (% 67,4k) <i>beti</i> osatzen dute BAPa emakume erabiltzailearekin batera (2006an portzentaje hori % 44koa zen). Berrito ere Araba nagusitzen da: LMAZen % 88k <i>beti</i> egiten duela esaten du.															
<table border="1"><thead><tr><th>Deskribapena</th><th>Portzentajea (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Beti</td><td>35</td></tr><tr><td>Eskuarki</td><td>47</td></tr><tr><td>Sekula</td><td>14</td></tr></tbody></table>	Deskribapena	Portzentajea (%)	Beti	35	Eskuarki	47	Sekula	14	<table border="1"><thead><tr><th>Adostasuna</th><th>Portzentajea (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Beti</td><td>67</td></tr><tr><td>Eskuarki</td><td>28</td></tr><tr><td>Sekula</td><td>5</td></tr></tbody></table>	Adostasuna	Portzentajea (%)	Beti	67	Eskuarki	28	Sekula	5
Deskribapena	Portzentajea (%)																
Beti	35																
Eskuarki	47																
Sekula	14																
Adostasuna	Portzentajea (%)																
Beti	67																
Eskuarki	28																
Sekula	5																
Sare naturalari entregatzea (%)	Sare naturala kontuan hartzen da (%)	- Zerbitzu gehien-gehienetan (ia % 84) ez diote <i>inoiz</i> ematen BAPa emakume erabiltzailearen berezko laguntza-sareari, baina % 72an <i>beti</i> hartzen dituzte kontuan diseinatzean. - Sareari BAPa emateari buruzko datuak 2006koaren parekoak dira, baina diseinua egiterakoan kontuan hartzeari dagokionez, aldaketak daude. 2006an beti kontuan hartzen zutela esan zuten LMAZak % 57 izan ziren.															
<table border="1"><thead><tr><th>Entregatzea</th><th>Portzentajea (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Eskuarki</td><td>9</td></tr><tr><td>Sekula</td><td>84</td></tr></tbody></table>	Entregatzea	Portzentajea (%)	Eskuarki	9	Sekula	84	<table border="1"><thead><tr><th>Kontuan hartzea</th><th>Portzentajea (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Beti</td><td>72</td></tr><tr><td>Eskuarki</td><td>19</td></tr><tr><td>Sekula</td><td>2</td></tr></tbody></table>	Kontuan hartzea	Portzentajea (%)	Beti	72	Eskuarki	19	Sekula	2		
Entregatzea	Portzentajea (%)																
Eskuarki	9																
Sekula	84																
Kontuan hartzea	Portzentajea (%)																
Beti	72																
Eskuarki	19																
Sekula	2																

Berrikuste data (%)



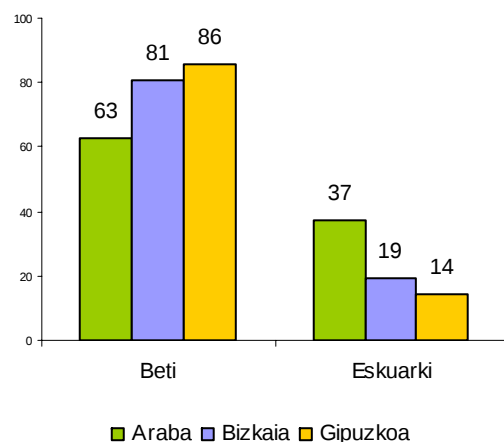
- BAPa berrikusteko datari dagokionez, heterogeneotasun handia dago. Zerbitzuen % 30ek *beti* adierazten duela dio, eta % 35ek *inoiz ez* duela egiten.
- 2006an, aldiz, % 8k baino ez zuen esaten *beti* egiten zuela, % 46k *normalean* eta % 46k *inoiz ez*.
- Datuak **lurralde historikoaren arabera** aztertuz gero, berriz ere Araba nabarmentzen da: Arabako LMAZen % 63k dio plana berrikusteko data *beti* jartzen duela. Gipuzkoan % 14k dio gauza bera eta Bizkaian, % 29k.

Baldintza horiek ez dira maila berean betetzen, eta “*beti*” erantzuna bi kasutan baino ez da agertzen: BAPa diseinatzean emakumearen berezko sarea kontuan hartzeko, eta emakume erabiltzailearekin adostasunean egiteko.

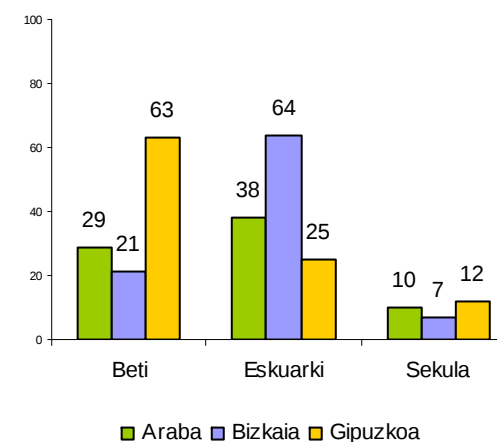
3.5. Emakume erabiltzaileen parte-hartzea

Ondorenean, emakume erabiltzaileek euren prozesuan nola parte hartzen duten ikusiko dugu. Alde batetik, ea premia horren berri ematen dieten eta, beste aldetik, euren diagnostikoaren edukiaren berri ematen dieten.

Norberaren prozesuan parte hartzeko garrantzia (%)



Diagnostikoari buruzko informazioa (%)



- Gizarte Zerbitzuen Erabiltzaileen eta Profesionalen Eskubideen eta Betebeharren Gutunak legez agintzen duenez, **emakumeari bere prozesuan parte hartu behar duela esan behar zaio derrigorrez**. Inkestatutako zerbitzuetan gehienek betekizun hori betetzen dute: horietatik % 79k *beti* egiten du eta % 21ek *normalean*.
- Lurralde historikoaren arabera, Bizkaian eta Gipuzkoan zentroen % 80k *beti* informatzen du erabiltzailea eta Araban, berriz, portzentaje hori apalagoa da, % 63koa. Gainerako LMAZek *normalean* ematen dute informazio hori (zentro batek ere ez du esan ez duela *inoiz* egiten).
- 2006ko datuekin alderatuz, agindu hori *beti* eta *normalean* betetzen duten zerbitzuen kopuruak gora egin du.
- **Emakume erabiltzaileari beraren diagnostikoaren edukiaren berri emateko** betebehar profesionalari dagokionez, *beti* egiten duten LMAZen portzentajea aurrekoa baino txikiagoa da, eta dezente askok *inoiz* ez dutela egiten esan dute. Oro har, zentroen % 33k baino ez du eskaintzen *beti* informazio hori; % 44k *normalean* egiten du eta % 9k, *inoiz* ez.
- Lurralde historikoaren arabera, Gipuzkoan LMAZ gehiagok ematen dute *beti* informazio hori (% 63), eta Araban eta Bizkaian, aldiz, portzentajea dezente apalagoa da: % 29 eta % 21, hurrenez hurren.
- Hiru lurralde historikoetan, zentroen % 10ek ez du betebehar hori *inoiz* betetzen.

4. Bideratze prozesua eta baliabideak koordinatzea

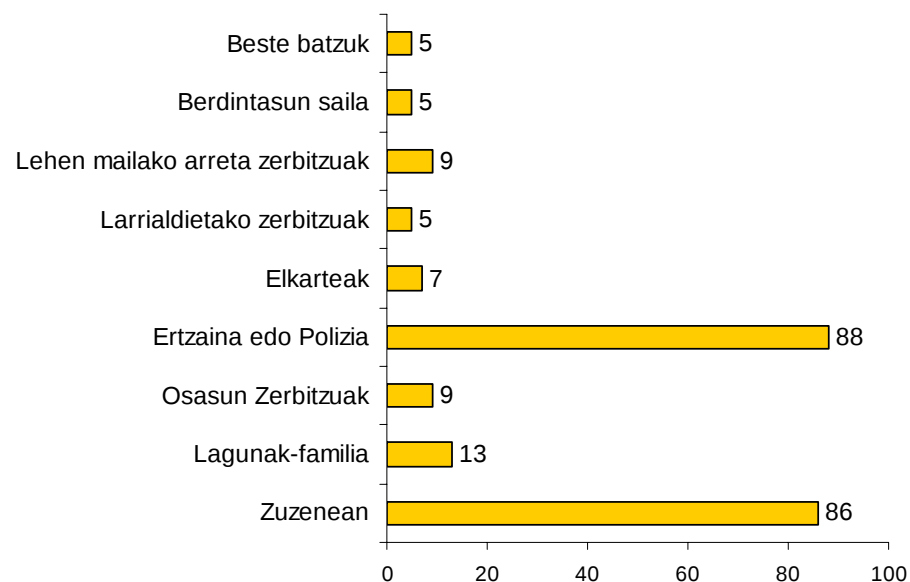


Denbora, antolaketa edo baliabideei lotutako arazo gehien zein atazatan duten galdetuta, LMAZen % 35ek koordinazioa aipatzen du arazo gehien ematen duten atazen artean.

4.1. Zerbitzura heltzeko bideak

Atal honetan, etxeko tratu txarren biktima diren emakumeek LMAZetara iristeko dituzten bide nagusiak jasoko ditugu.

Zerbitzura heltzeko bide ohikoenak (%)



- Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeak LMAZetara iristeko bide nagusiak **Ertzaintza** eta **Udaltzaingoa** (zerbitzuen % 88ren esanetan) dira, edota emakumea **zuzenean** iristea (% 86), bestela.
- 2006an sarbide zuzena (% 76), polizia (% 61) eta emakumearen senideak edo inguruko pertsonak (% 35) izan ziren sarbide aipatuak.
- Bi lehenek sarbide nagusi izaten jarraitzen dute, baina hirugarrenak pisua galdu du: 2009an LMAZen % 13k baino ez ditu aipatu senideak hiru sarbide nagusien artean.

	Lurralde historikoa (%)		
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
	2009	2009	2009
Emakumeak zuzenean heltzen dira	87	90	78
Lagunak-familia	37	29	28
Osasun zerbitzuak	37	14	21
Ertzaintza edo Polizia	62	90	100
Elkarteak	0	14	0
Larrialdietako zerbitzuak	12	5	0
Lehen mailako arreta zerbitzuak	0	14	7
Berdintasun saila	0	9	0
Beste batzuk	12	5	0

Datuak **lurralde historikoaren arabera** aztertuz gero:

- Zerbitzura iristeko elkarteak aipatzen dituzten LMAZ guzti-guztiak Bizkaikoak dira (% 14).
- Sartzeko bide nagusizat Berdintasun Arloa aipatzen duten zentro guztiak ere Bizkaian daude (% 9).
- Gipuzkoako LMAZen % 100ek aipatzen du Polizia hiru sarbide nagusien artean, eta Araban portzentajea txikiagoa da, % 62.
- LMAZetara iristeko sarbide nagusien artean, osasun-zerbitzuak (% 37) eta emakumearen familia eta ingurua (% 37) portzentaje handienean aipatzen diren herrialdea Araba da.

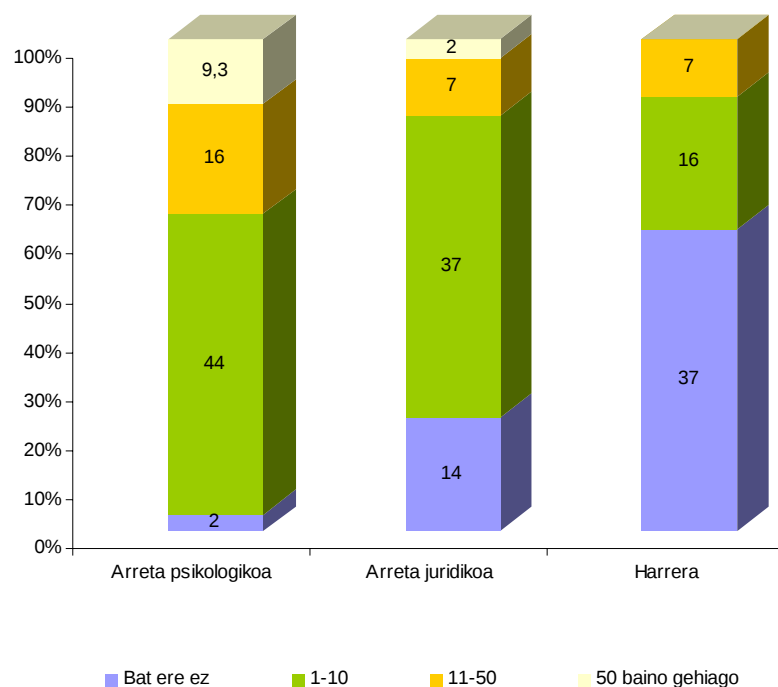
Biztanle kopuruaren arabera:

- 2006an bezala, zenbat eta biztanle kopuru handiagoa izan, polizia bidezko sarbidea geroz eta altuagoa da.
- Emakumearen inguruko senitarteko edo pertsonen bidezko sarbideari dagokionez, biztanle kopuru handiena duten udalerri, mankomunitate eta kuadrillean portzentajea txikiagoa da.

4.2. Bideratze moduak eta haien erabilgarritasuna

Atal honetan, 2009an LMAZek zerbitzu espezializatueta bideratu zituzten emakume kopurua, kasu bakoitza zer motatako baliabidera (udal edo foru titulartasunekoa) bideratu zen, koordinazioa nola egin zen (era formalean edo informalean) eta gogobetetze-maila aztertuko dira.

2009. urtean bideratutako emakume kopurua (%)



Galdetegiari erantzun dioten gizarte-zerbitzuetako askok ez digute eman 2009an egindako bideratzeei buruzko daturik eta, ondorioz, horri buruzko ikuspegi orokorra bistaratzea zailagoa da.

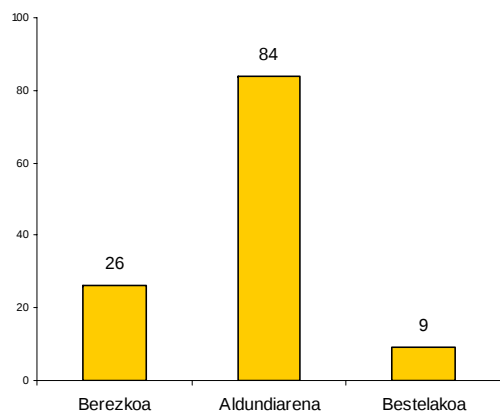
Hona hemen jasotako datuetako batzuk:

- **Arreta psikologikoa:** inkestatutako LMAZ gehienek (% 44) 1 eta 10 emakume bitartean bideratu zituzten arreta psikologikorako zerbitzuetara. Horixe da emakume erabiltzaile gehien bideratzen den zerbitzua: % 2 baino ez dira 2009an emakumerik horra bideratu ez zuten zerbitzuak.

- **Arreta juridikoa:** 2009an zerbitzuen % 14k ez zuen emakume bakar bat ere bideratu arreta juridikorako zerbitzuetara. % 37k 1 eta 10 emakume bitartean bideratu zituen, % 7k 11 eta 50 bitartean, eta % 2k 50 emakume baino gehiago.

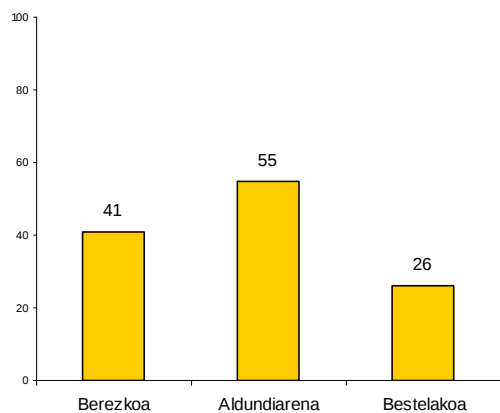
- **Harrera-baliabideak:** aipatu ditugun bi baliabide moten aldean, 2009an harrera-baliabideetara bideratutako emakume kopurua txikia izan zen. LMAZen % 37k ez zuen emakume bat ere bideratu, eta % 23k baino ez zuen baten bat bideratu (1 eta 50 bitartean).

Zer baliabide motara bideratzen da?



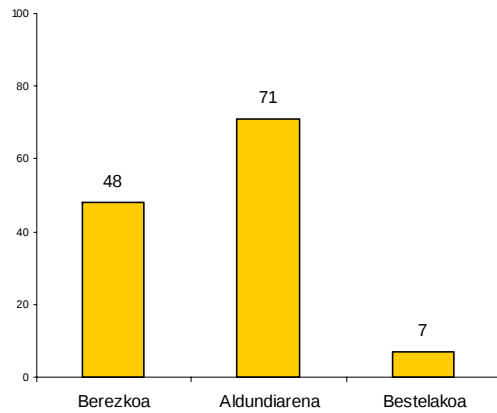
Arreta psikologikorako baliabideak (%)

- Emakume erabiltzaileak arreta psikologikoa behar badu, LMAZen % 84k foru zerbitzuetara bideratzen du. Lau zerbitzuetatik batek udalaren, mankomunitatearen edo kuadrillaren arreta psikologikorako zerbitzua dauka.
- **Lurralde historikoaren arabera**, Arabako LMAZetako batek ere ez du zerbitzu propiorik: zerbitzuen % 100ek foru aldundiaren arreta psikologikorako zerbitzuetara bideratzen ditu emakume erabiltzaileak. Bizkaian, berriz, inkestari erantzun dioten udalen edo mankomunitateen % 43k zerbitzu propioa dauka, eta Gipuzkoan % 14k.



Arreta juridikorako baliabideak (%)

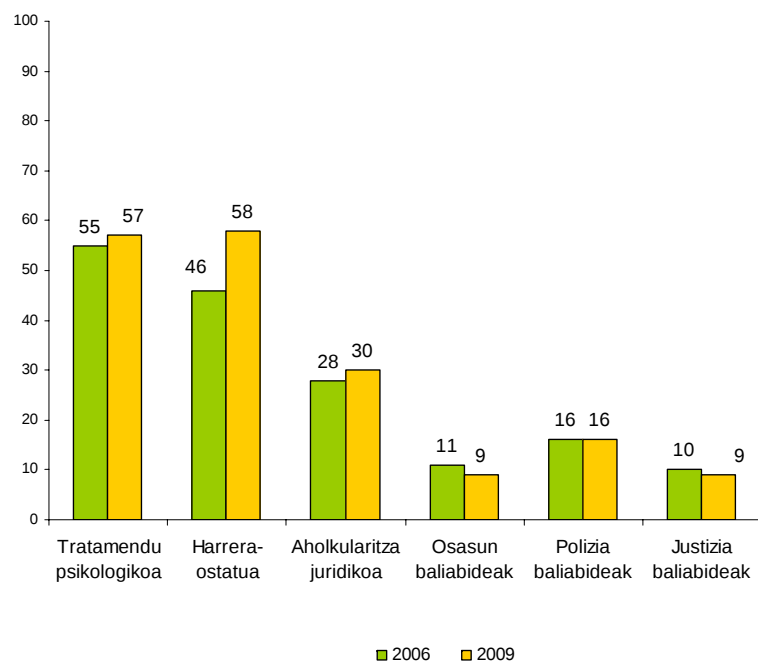
- Galdekatutako LMAZetatik gehienek adierazi dutenez, etxeko tratu txarren biktima diren emakumeak arreta juridikorako zerbitzuren batera bideratzen dutenean, foru zerbitzua izaten da gehienetan (% 55), nahiz eta zerbitzu propioetara bideratutako kasuen portzentajea aurreko kasuan (arreta psikologikorako kasuen) baino gehiago izan, % 41 zehazki.
- LMAZen % 26k udalarenak, mankomunitatearenak, kuadrillarenak edo foru aldundiarenak ez diren beste baliabide mota baterantz bideratzen du emakumea. **Lurralde historikoaren arabera**, inkestari erantzun dioten Bizkaiko zerbitzuen % 25ek, Gipuzkoako % 43k eta Arabako batek ere ez.
- Zerbitzu horiek erakunde pribatuek eskainitako laguntza juridikoak aipatzen dituzte, adibidez Clara Campoamor edo Heltu erakundeek emandakoa, Orientazio Juridikorako Zerbitzua (OJZ), edo Biktimari Laguntzeko Zerbitzua (BLZ).



Harrera-baliabideak (%)

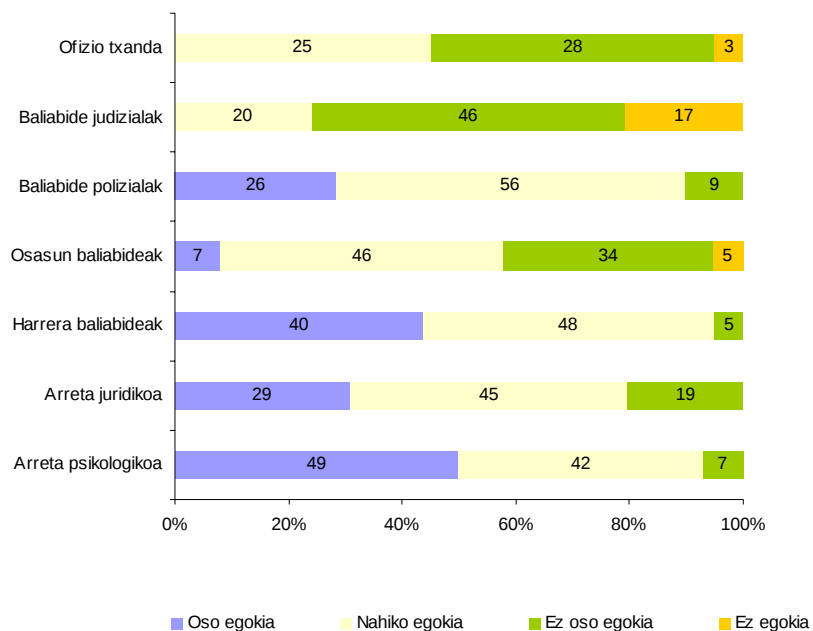
- Harrera-baliabideetara bideratzeko moduak jarrera juridikorako zerbitzuetara bideratzeko antzekoak izaten dira: EAEn, LMAZen % 71k foru harrera-baliabideetara bideratzen ditu emakumeak, % 48k baliabide propioetara eta % 7k baino ez bestelako baliabideetara.
- Bildutako datuak **lurralde historikoen arabera** aztertuz gero, harrera-baliabide propioak dituzten oinarritzko gizarte-zerbitzuen portzentaje handiena Gipuzkoan dago (% 71). Araban lau zerbitzutik batek baino ez du harrera-baliabide propiorik, eta Bizkaian, aldiz, % 40k.
- Harrera-baliabide propioak dituzten zerbitzuen gehienak udalerrri handietan daude.

Koordinazio motak (%)



- Oinarrizko gizarte zerbitzuak gehien koordinatzen diren baliabide espezializatuak, zalantzarik gabe, arreta psikologikorako baliabideak eta harrera-baliabideak dira. LMAZen % 57k dio horietako lehenengoeekin jarraipen formal eta plangintza baten menpekoea egiten duela eta % 58k, aldiz, bigarrenekin antzeko harremana duela (kasu horretan 2006ko datuen aldean hazkunde nabarmena eman da, orduan % 46 baino ez zen izan eta).
- Arreta juridikorako baliabideekin, bai eta osasun-, polizia eta baliabide judizialekin ere, koordinazio-maila askoz txikiagoa da, eta 2006an nahiz 2009an antzeko datuak bildu dira.
- LMAZ gehienak telefonoz koordinatzen dira zerbitzu horiekin, plangintzaren arabera baino, premia zehatz bat dagoenean eta momentu puntualetan. Gainera, zerbitzuetako batzuk diote ez direla baliabide horiekin koordinatzen (% 11k dio ez dela koordinatzen arreta juridikorako baliabideekin, % 12 ez da koordinatzen osasun-zerbitzuekin eta % 26, zerbitzu judizialekin). Inkestari erantzun dioten zerbitzu guztiak koordinatzen dira polizia zerbitzuekin, modu batean edo bestean.
- **Lurralde historikoen arabera:** Gipuzkoan ematen da plangintzapeko koordinazio handiena arreta psikologikorako baliabideekin (LMAZen % 86), eta Araban, aldiz, harrera-baliabideekin (inkestari erantzun dioten Arabako zerbitzuen % 100ek dio formalki koordinatzen direla). Ezaugarri horiek 2006ko datuen maila berean daude.
- 2009an, **ofiziozko txandako abokatu-laguntzarekiko** koordinazio mota ere aztertu da: % 17 ez da koordinatzen zerbitzu horiekin, % 52 era ez formalean koordinatzen da eta % 5 baino ez da koordinatzen plangintza baten arabera.

Koordinazioekiko asebetetze-maila (%)

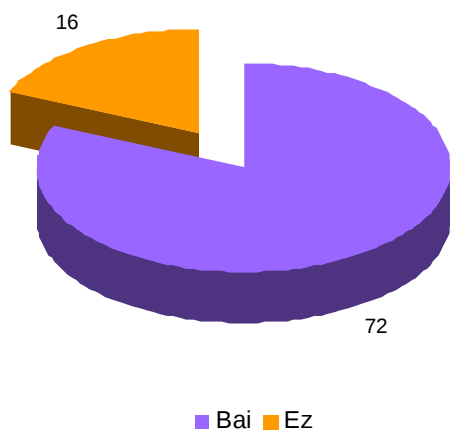


- Eskuarki, koordinazio formala eta plangintza baten menpekora mantentzen duten zerbitzuak baloratzen dituzte hobekien LMAZek: arreta psikologikoa eta harrera.
- Arreta psikologikorako zerbitzuek eskuratzen dute balorazio onena, koordinazio horrek oso *egokia* maila merezi baitu (LMAZen % 49ren ustez). Gero dator harrera-baliabideekin mantentzen den koordinazioa, zerbitzuen % 40ren ustez oso *egokia* baita. Oso LMAZ gutxi jotzen dute zerbitzu horiekiko koordinazioa ez *egokitzat*: % 7k eta % 5ek, hurrenez hurren.
- Hiru baliabide motatan, LMAZen artean baten batzuek koordinazioari bat ere ez *egokia* irizten diote: osasun-baliabideak (% 5), ofiziozko txanda (% 3) eta, emaitza txarrean, baliabide judizialentzat (% 17).
- Polizia-zerbitzuekiko koordinazioa oso *egokia* da zerbitzuen % 26ren ustez, *nahikoa egokia* % 56ren ustez, eta ez oso *egokia* % 9ren ustez.

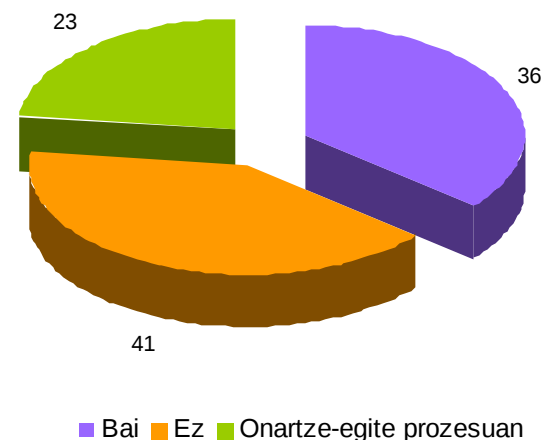
4.3. Koordinazio Protokoloak

Ondorenean ikusiko dugu zein neurritan dituzten zerbitzuek jarduera-protokoloak, berdintasun-planak edo/eta Genero Indarkeriaren aurkakoak, bai eta Berdinsarean parte hartzen ote duten ere.

Erakunde arteko Protokoloa (%)



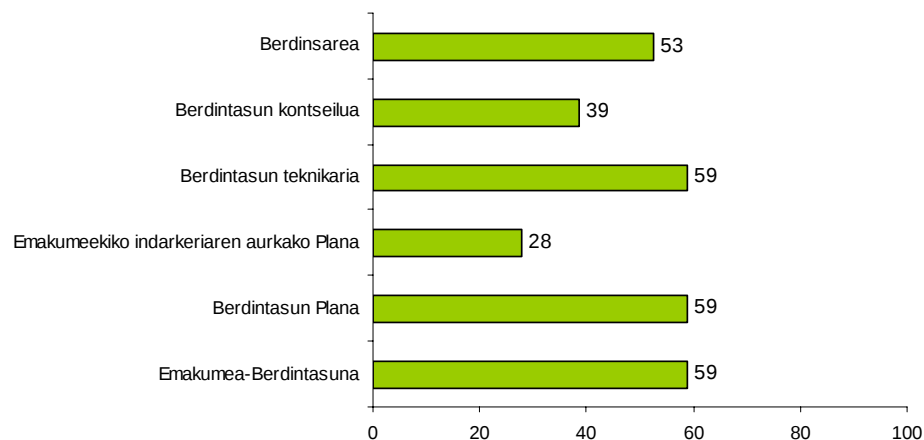
Berezko Protokoloa (%)



- Elkarrizketatutako LMAZen % 72k *Etxeko tratu txarren eta sexu-erasoen biktimak diren emakumeak laguntzeko Erakunde arteko jardunbide-protokoloa* erabiltzen dute.
- **Lurralde historikoaren arabera**, Araban erabiltzen dute gehien protokolo hori (zerbitzuen % 87k), eta jarraian Gipuzkoa dator (% 78). Bizkaian, galdetegiari erantzun dioten zerbitzuen % 24k dio ez dutela erabiltzen.

- Oinarrizko zerbitzuen ia % 70ek dio jardunbide-protokolo propioa daukela edota hori idazteko edo onartzeko prozesuan dagoela. Horrek esan nahi du etxeko tratu txarren inguruan koordinazio-marko egokia ezarriko dela udaletako, mankomunitateetako eta kuadrilletako baliabideetan.
- Esanguratsua da 2006tik 2009ra egon den hazkundera: 2006an zerbitzuen % 18k baino ez zeukan protokolo propioa, nahiz eta % 80k oso baliagarritzat jo.
- Elkarrizketatutako LMAZetan, Bizkaian dago protokolo propioa duten zerbitzuen portzentajerik handiena. Halere, Gipuzkoan % 29k du protokolo propioa eta % 43 prestatzeko edo onartzeko bidea dago. Araban, bi baliabidetik batek ez dauka halakorik, eta ez dago prestatzeko bidean.

4.4. Bestelako tresnak (%)



- Ezkerreko diagraman etxeko tratatu txarren kontrako lanean beharrezkoak diren beste tresna batzuk agertzen dira, eta inkestatutako zenbat LMAZek dituzten azaltzen da.
- Zerbitzuen % 60k **Emakume Berdintasunerako Arloa, Berdintasun Plana** eta **Berdintasunerako Eragile** bat dauzka eta, hain zuzen, hiru elementu horiek dira gehien ikusten direnak.
- Kasu guztietan, Bizkaian dago hiru elementu horien portzentajerik handiena.
- % 72k Emakume edo Berdintasunerako Arloa eta Berdintasunerako Eragilea dauzka, % 69k Berdintasun Plana.
- Elementu horiek dituzten LMAZ ia guztiak 10.000 biztanletik gorako udalerrietan daude.

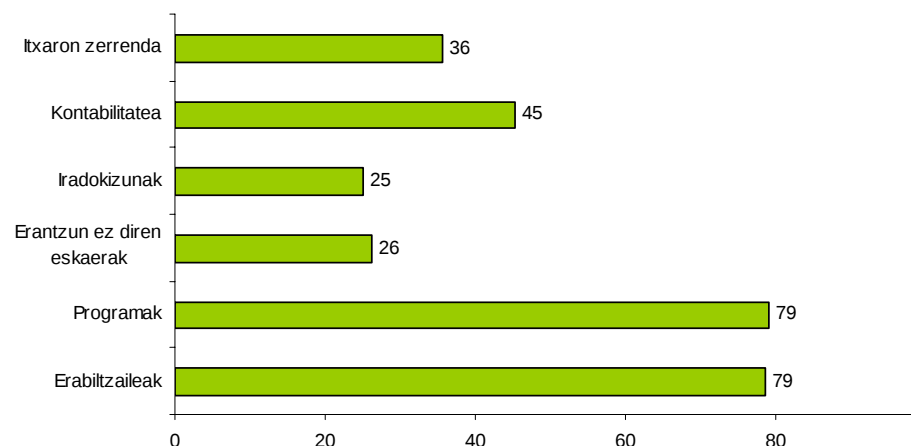
- Inkestari erantzun dioten zerbitzuetatik erdia baino gehiago **Berdinsarearen** barruan dago (EUDELe eta Emakundek sustatutako Berdintasunaren aldeko eta Emakumeen kontrako Indarkeriaren aurkako Euskal Udalen Sarea). Sare horretan dauden udal, mankomunitate eta kuadrillak Berdintasun Plana daukate, parte hartu ahal izateko ezinbesteko baldintza baita. Beste baldintza batzuk dira, besteak beste, esparru horretan espezializatutako langileak izatea eta etxeko tratatu txarrak eta sexu-erasoak prebenitzeko eta haren biktimak laguntzeko eta babesteko indarrean dagoen legeria betetzea.
- Inkestatuen artean, Bizkaian daude Berdinsareari atxikitako udal eta mankomunitate gehien: % 61 Gipuzkoan, bi udaletik bat Berdinsarean dago eta Araban % 37.
- Zerbitzu gehienek ia zerbitzu guztiak eskuratu edo eskuratzeko bidean badaude ere, % 28k baino ez dauka Genero Indarkeriaren aurkako Plana. Lurralde historikoaren arabera, berriro ere Bizkaiko Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak nagusitzen dira, horietako % 36k baitu halako planik. Gipuzkoan lau zerbitzutik batek dauka plana, eta Araban % 17 eskasak.

5. Informazioa kudeatzeko prozesua

Puntu honetan informazioa kudeatzeko prozesua aztertuko da. Horretarako, erabiltzen diren tresnetan egiten den erregistro mota eta informazioa biltzen den euskarri mota erabiliko dira oinarri.

5.1. Erregistro motak (%)

Bi LMAZetik batek dio **denbora-, antolaketa- edota baliabide-arazo** gehien izaten dituen betebeharrak nagusietako bat datuen erregistroa izaten dela. Araban dago arazo hori dutenen portzentaje handiena: % 75.

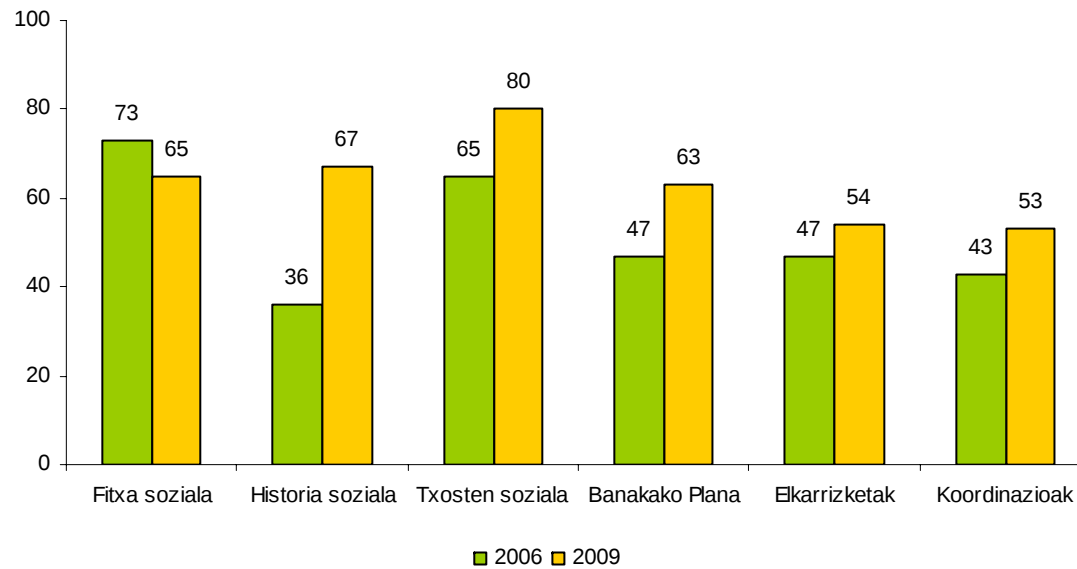


- Luzaroen gordetzen diren erregistroak zerbitzuen erabiltzaileenak (% 79k gordetzen du), programenak, zerbitzuenak eta prestazioenak (% 79) dira.
- **Lurralde historikoaren arabera**, erabiltzaileen erregistroak gehien gordetzen dituzten zerbitzuak Gipuzkoan daude: % 92k gordetzen ditu, Bizkaian % 71 eta Araban % 75 diren bitartean.
- Programa, zerbitzu eta prestazioen erregistroari dagokionez, Bizkaiko LMAZek gordetzen dituzte batez ere: % 81ek, Gipuzkoan % 78 eta Araban % 75 diren bitartean.
- Datu horiek bat datoz 2006an bildutakoekin, garai hartan zerbitzuen % 90 inguruk esan baitzuen emakume erabiltzaileen nahiz programen erregistroak gordetzen zituela.

- EAEko LMAZek gutxiago gordetzen dute kontabilitate-erregistroa: erdiek baino gutxiagok gordetzen dute, eta portzentajetan Bizkaia eta Gipuzkoa nagusitzen dira (% 52 eta % 54 hurrenez hurren). Araban % 12 baino ez dira.
- Itxaronzerrenden, itxaronzerrenden eta erantzun gabeko eskaeren erregistroa, eta horiei ez erantzuteko arrazoiak, ez dira era orokorrean gordetzen. Azken bi kasuetan, portzentaje txiki batek dio ez dela erregistro hori gordetzen ez delako beharrezkoa: zerbitzuen % 3k dio ez daukala erantzun gabeko eskaririk eta % 5ek ez duela itxaronzerrendarik, kasu guztiak unean bertan edo epe laburrean hartzen direlako (ikus epeen betetze orokorra, 3. atalean).
- Kasu guztietan, zenbat eta biztanle gehiago izan udalerrian, mankomunitatean edo kuadrillan, erregistroak gordetzen dituzten zerbitzuen kopuruak ere gora egiten du.

5.2. Sortutako dokumentazio motak

Informatizazioa (%)



- 2006ko datuen aldean, datuak (Gizarte Fitxa izan ezik) euskarri digitalean gordetzen dituzten LMAZen kopuruak nabarmen egin du gora.
- 2009an, zerbitzu gehienek (% 54k eta % 80k bitartean) esan dute tresnen informazioa euskarri informatikoan jasotzen dutela.

C. ARRETAKO LANGILEEN KALITATE PROFESIONALA (GIZARTE LANGILEAK)

1. Profesionalek aurkitutako zailtasunak
2. Profesionalen prestakuntza
3. Teknikarien parte-hartzea sustatzeko sistemak

1. Profesionalek aurkitutako zailtasunak

Atal honetan galdetegiari erantzun dioten pertsonen kargua azalduko da, bai eta haren eguneroko lanean kasuen arreta zuzenak eta haien jarraipenak zer nolako arazoak sortzen dizkioten ere.

Profesionalen kargua

	n	%
Gizarte-langilea	25	58
Berdintasun teknikaria	7	16
Genero indarkeria teknikaria	1	2
Beste batzuk	6	14
Ed/Ee	4	9
Guztira	43	100

- Galdetegiari erantzun dioten langileetatik erdia baino gehiago arreta zuzenean ari diren gizarte-langileak dira, eta ia-ia denak emakumeak (kasu bakar batean izan da gizona).
- Erantzunetan gehien ikusi den hurrengo kargua Berdintasunerako Teknikaria izan da (% 16).
- Gero, noizbehinka, genero-indarkeria alorreko teknikariek ere erantzun dute, bai eta gizarte-zerbitzuen alorreko koordinatzaileek edo Emakume Berdintasunerako Ataleko buruek ere.

Baliabide, denbora edota antolaketa arazoak (%)

Denborako, antolakuntzako edo eta baliabide alorreko arazo gehien izaten dituzten zereginen artean, inkestari erantzun dioten LMAZen % 18k baino ez du aipatu **arreta zuzena**.

Lurralde historikoaren arabera, batez ere Araban aipatzen dute arreta zuzena arazo gehien ematen duten zereginen artean: horixe diote LMAZen % 38k, Bizkaian eta Gipuzkoan % 14 diren bitartean.



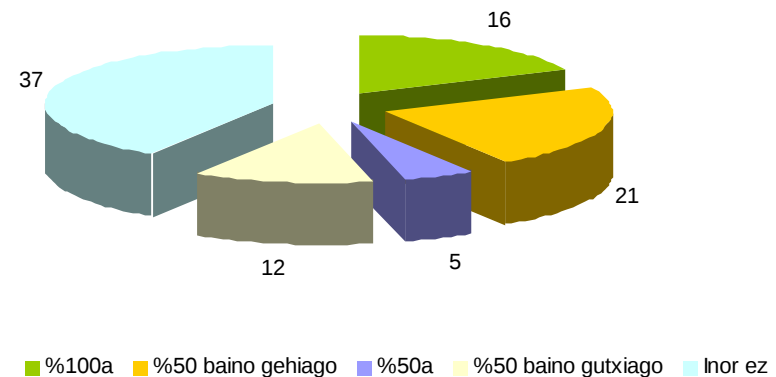
Aldiz, askoz gehiagotan jotzen da **jarraipena** arazoko zeregintzat: ebaluazioan parte hartu duten oinarritzko gizarte zerbitzuen % 65k dio alor horrek arazoak ekartzen dizkiola eguneroko lanean.

Bizkaian, LMAZen % 71k aipatzen du jarraipena arazoak ematen dizkion eginbehar nagusien artean; Araban % 62 dira eta Gipuzkoan, % 57.

2. Profesionalen prestakuntza

a. Genero Indarkerian espezializazioa (%)

- LMAZen artean, oso-oso gutxitan gertatzen da langileen % 100 espezializatuta egotea (% 16). EAEko bi LMAZetik batean ez dago inor espezializatuta, edota langileen % 50 baino ez.
- Espezializazio-maila baxuena Araban dago, inkestan parte hartu duten LMAZen % 50ek ez baitu inor espezializatuta.
- Biztanle kopuruari dagokionez, biztanle gehien dituzten udalerrietan, mankomunitateetan eta kuadrilletan espezializazio-maila altuagoa dago.



Galdetegi horri erantzutean nahasketa eta irizpide desberdinak egon dira, ea emakumeen aurkako indarkeriaren alorrean zer den profesional espezializatua izatea.

Esparru horretan lan egiteko behar den espezializazioaren inguruan eta zerbitzu bakoitzaren premiak zehazteko unean adostasun-eza nabaritu da.

b. Jasotako prestakuntza espezifikoa (%)

- Galdetegiari erantzun dioten profesionalen % 86k esan du maila bateko edo besteko prestakuntza espezifikoa jaso duela. Bik baino ez du ezezkorik erantzun (gainerakoek, laginaren % 9k, ez diote erantzun galderari).
- Datu horrek erakusten du EAEko LMAZen langileen prestakuntza nabarmen hobetu dela, 2006an % 40k baino ez baitzuen emakumeen aurkako indarkeriaren arloko prestakuntza.
- Gipuzkoako LMAZen % 100ek dio emakumeen aurkako indarkeriaren inguruko prestakuntza jaso duela.

Prestakuntza	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	EAE
Baliabidearen kontura	81	100	80	88
Norberaren kontura	67	67	67	67
Aldez aurretiko prestakuntza	50	67	50	54

- Gipuzkoako zerbitzu guztiek diote baliabideak berak eskaini diela prestakuntza espezifikoa. EAEko batez bestekoan, LMAZen % 88k du prestakuntza, eta % 80 inguru dira Bizkaian eta Araban.
- Inkestari erantzun dioten hiru profesionaletik bi euren kontura prestatu dira arlo horretan, EAE osoan nahiz lurralde historiko bakoitzean. 2006an, % 15k baino ez zuen egin.
- Bizkaiko eta Arabako LMAZetako profesionalen erdiak lanpostua hartu baino lehenagoko prestakuntza zuen. Gipuzkoan, portzentaje hori % 67koa da.

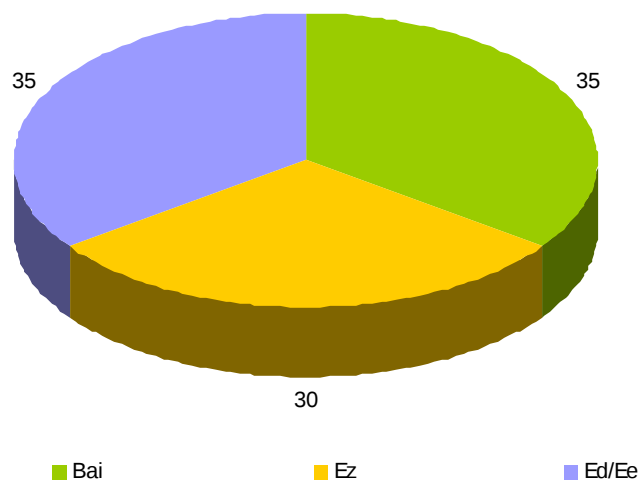
c. Jasotako prestakuntzarekiko asebetetze-maila (%)

- LMAZen % 84ren ustez, jaso duen prestakuntza *lanerako baliagarria* da.
- % 9,3ren ustez, *interesgarria baino ez da*.
- % 2,3k baino ez du jotzen jasotako prestakuntza espezifikoa "*ez egokitzen edo disgustukotzen*"
- Zerbitzu batzuek diote (galdetegiaren amaieran egindako iruzkinetan) prestakuntza **ez dela nahikoa**. Etxeko tratu txarrak antzemateko eta prebenitzeko, edo emakume biktimei zuzenean laguntzeko jardueretan sortzen diren zailtasunetako asko baliabide-gabeziaren ondorioa dira. Horien artean, prestakuntza espezifikoa jaso duten giza baliabiderik ez izatea.

3. Parte hartzeko sistemak

LMAZetako profesionalak euren lan-arloko erabaki estrategikoetan parte hartzen ote duten aztertzeko asmoz, zentroetan parte hartzeko sistemarik ote dagoen aztertuko da ondorenean.

Parte hartzeko sistemak b/e (%)



- Inkestatutako gizarte-zerbitzuen % 35k baino ez du ezarri lan-arloari lotutako erabaki estrategikoetan parte hartzeko sistema bat.
- Nabarmena da zenbat LMAZek ez dioten erantzun galdera horri (% 35ek). Parte hartzeko sistemarik ez dutela dioten zerbitzuak % 30 dira.
- Parte hartzeko sistema dutela dioten zerbitzuetatik % 53 Bizkaian dago, eta gainerako % 47a Gipuzkoan. Arabako LMAZetatik batek ere ez dauka.
- Biztanle kopuruari lotuta, parte hartzeko sistema duten zerbitzu guztiak 10.000 biztanletik gorako udalerrietan daude.

Erabakietan **parte hartzeko sistemen** artean, honako hauek aipatzen dira, besteak beste: taldeko eta koordinazioko asteroko bilerak; jarduera-protokoloak idaztean parte hartzea, Berdintasun Alorrarekin batera egiten diren bileretan eta lan-batzordeetan izatea, eta Berdinsareako ekintzetan parte hartzea.

2006an egindako ebaluazioan galdera hori bestela aurkeztu zen; halatan, zerbitzuko langile teknikoek euren lanari lotutako erabakietan zein neurritan parte hartzen zuen galdetuz, inkestari erantzun zioten zerbitzu gehienek (% 43k Gipuzkoan, % 48k Bizkaian eta % 83k Araban) esan zutenez "teknikariek esaten dutena entzuten da baina noizbehinka baino ez da hartzen kontuan".

D. INSTALAZIO ETA EKIPAMENDUEN KALITATEA

- 1. Arreta egunak eta ordutegia**
- 2. Oztopo fisikoak**
- 3. Komunikazio oztopoak**
- 4. Hizkuntzak**

1. Arreta egunak eta ordutegia

Arreta egunak (%)

Egunak/aste	2009	2006
Bat	9	5
Bi	9	12
Hiru	2	12
Lau	2	11
Bost	67	60

- Asteko bost lanegunetan irekita dauden LMAZak pixka bat gehiago direla antzeman da: 2006an % 60 ziren eta 2009an % 67.
- Udalerria, mankomunitatea edo kuadrilla zenbat eta handiagoa izan, zentroak egun gehiagotan egoten dira irekita.
- Hala, 50.000 biztanletik gorako udalerri guztietan astelehenetik ostiralera hartzen dituzte emakumeak; udalerri, kuadrilla edo mankomunitate txikietan, aldiz, astean egun gutxiagotan egoten dira irekita. Mankomunitate eta kuadrilletan maiz gertatzen da gizarte-langile berbera udalerriz udalerri ibiltzea, eta horietako bakoitzean astean egun bitan edo hirutan izatea.

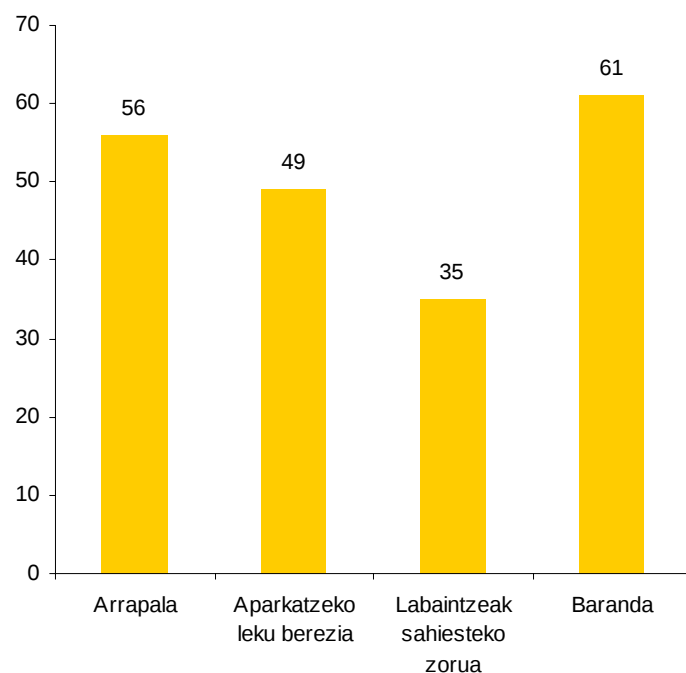
Arreta ordutegia (%)

Orduak/egun	2009	2006
2-4	19	18
4-6	54	16
6 baino gehiago	23	22

- 2009an, LMAZ gehienek esan zuten 4-6 ordu bitartean egoten zirela zabalik. Portzentaje hori 2006koa baino askoz ere altuagoa da, orduko hartan % 16k besterik ez baitzuen eskaintzen ordu kopuru hori.
- Asteko egunekin gertatzen den bezala, zenbat eta biztanle gehiago izan, eguneko orduak ere gora doaz.

2. Oztopo fisikoak (%)

Oraindik ere oztopo fisikoak daude EAeko LMAZetan. Irismena errazteko neurriak ez dira leku guztietan berdin ezarri, eta neurri batzuen kasuan, oso leku gutxitan ezarri dira, gainera.



- Zerbitzuen % 56k **sartzeko arrapala** dauka, baina azpimarratu egin behar da gainerakoen artean % 12k dioela ez dela beharrezkoa, eta horregatik ez dutela halakorik. Bitarteko hori portzentaje altuenean dagoen lurralde historikoa Bizkaia da (% 54,2). Araban eta Gipuzkoan zerbitzuen % 20 eta % 25 bitartean dago sartzeko arrapala.
- Zerbitzuen erdiek baino gutxiagok daukate **mugikortasun urria duten pertsonentzako aparkalekua**. Gipuzkoan dago proportziorik altuena (% 64).
- **Zoladura irristagaitza** da gutxien ikusten den bitartekoa (% 35) eta **baranda** da ugariena (% 61).
- Esan behar da zentroen % 15 inguruk ez diola erantzun galdera horri. Gainera, mankomunitate eta kuadrillen kasuan azterketa zailagoa da, zentro bat baino gehiago izaten dutelako eta bakoitzak ezaugarri bereziak dituelako.
- Ez da antzeman irisgarritasunari dagokionez 2006tik 2009ra hobekuntzarik egon denik.

3. Komunikazio oztopoak (%)

EAEko LMAZen portzentaje txiki batek baino ez dauzka komunikazioa errazteko neurriak, hala nola zeinu-hizkuntzako itzultzaileak edo kultura arteko bitartekaritza zerbitzua. 2006tik gora egin dutela antzematen da, baina portzentajea oso apala da oraindik ere.

Zeinu hizkuntzako interpretea	EAE	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
2006	3	4	0	8
2009	5	5	0	12

- LMAZen % 4k zeinu-hizkuntza itzultzeko zerbitzua dauka. Portzentaje hori 2006koa baino pixka bat altuagoa da.
- Lurralde historikoen arabera, Araban dago proportzio altuena: % 8 2006an eta % 12 2009an.
- Gipuzkoan zerbitzu batek ere ez dauka pertsona gor-mutuekin komunikazioa errazteko bitartekorik.

Kulturen arteko bitartekotza	EAE	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
2006	7	5	10	9
2009	14	9	14	25

- Kultura arteko bitartekaritzari dagokionez, LMAZen % 14k dauka halakorik; 2006an horren erdia ziren.
- Araban 4 zentrotatik 1ek dauka zerbitzu hori, eta 2006tik hona hazkunde nabarmena nabaritzen da (% 9).

Bi zerbitzu horiek batik bat 50.000 biztanletik gorako udalerri, mankomunitate eta kuadrilletan eskaintzen dira.

- % 67 kultura arteko bitartekaritzaren kasuan (immigranteek pisu erlatibo handiagoa duten guneetan).
- % 100 zeinu-hizkuntzaren interpretazioaren kasuan.

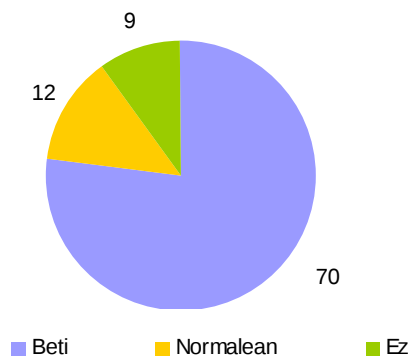
Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeei arreta eskaintzean oso garrantzitsua den beste zerbitzu bat **adingabekoentzako gune** bat izatea da, emakumeak arreta jasotzen duten artean seme-alabak bertan utzi ahal izateko moduan.

- Inkestatutako LMAZen % 16k baino ez dauka halako zerbitzurik, eta 10.000 biztanletik gorako udalerrietan daude.

4. Hizkuntzak

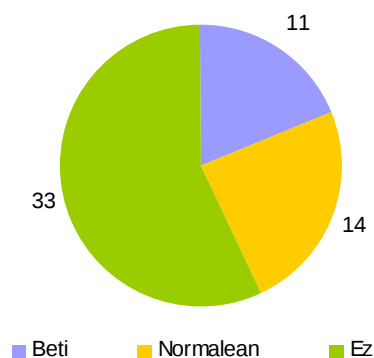
Atal honetan aztertuko dugu LMAZen zein neurritan bermatzen duten zerbitzua, gaztelaniaz aparte, beste hizkuntza batzuetan eskaintzea: euskaraz, ingelesez edo beste.

Euskera (%)



- Euskara *beti* bermatzen da inkestatutako LMAZen % 70ean eta *normalean*, % 12an.
- % 9k ez du eskaintzen arretarik hizkuntza horretan (2006ko portzentaje berbera).
- Araba nabarmentzen da, bertako zerbitzuen ia erdiak ez baitu euskaraz hartzen. Bizkaian zerbitzuen % 71k *beti* hartzen du euskaraz, eta Gipuzkoan, % 78k.

Ingelesa (%)



- EAEko LMAZen % 11k besterik ez du bermatzen *beti* hartzea ingelesez, eta % 14k *normalean* egiten duela dio.
- Hiru zentrotatik batek ez du hartzen ingelesez.
- Portzentajea oso baxua den arren, 2006tik hazkundea egon dela ikus daiteke, orduko hartan % 6k baino ez zuen esan *beti* ingelesez hartzeko aukera zuenik.
- Zerbitzu hori duten zentro guztiak 10.000 biztanletik gorako udalerrietan daude.

Beste batzuk (%)

- Gizarte-arretako zerbitzua beste hizkuntza batzuetan eskaintzean hobekuntza handia nabaritu da. 2006an LMAZetatik batek ere ez zuen esan *beti* egiten zutenik, eta 2009an % 14k eman du baiezkua.
- Zerbitzu hori duten zentro guztiak 10.000 biztanletik gorako udalerrietan daude.
- Eskaintzen diren "beste" hizkuntzen artean frantsesa aipatzen da, eta beste edozein hizkuntzatan hartzeko aukera ere bai, **bat-bateko itzulpen zerbitzuei esker (Dualia)**.

V. KAPITULUA - ERANTZUN INSTITUZIONALAREN BALORAZIOA

V.1. SARRERA

Atal honetan, etxeko tratu txarren biktima diren emakumeekiko esku-hartzean EAEko gizarte-zerbitzuek duten eraginkortasunaren balorazioa jasoko dugu. Horretarako, emakumeak eurak eta haiekin lan egiten duten elkarteak izango ditugu informatzaile.

Emakumeek emaniko informazioa interpretatzerakoan, komeni da gogoraraztea zein diren emakumeek gizarte-zerbitzuetara ekartzen dituzten elementu baldintzatzaileak (2006an ere identifikatu zirenak), emakumeen eta gizarte-zerbitzuen arteko harremanaren errealitatea aztertzeko garrantzitsua baita horiek ondo ezagutzea:

- Prozesuak aurrera egin ahala bilakaera gertatzen den arren, eskuarki emakumeak gizarte-zerbitzuetara iristen direnean ez dakite ezertxo ere eskainiko diotenaren inguruan, eta beraz ez dakite zer eskatzeko eskubidea duten.

- Emakumeak zerbitzuei buruzko aurreikuspen batzuekin iristen dira, askotan hedabideetatik hartutako mezuetan edota beste emakume batzuk ezagutu edo entzun dituzten esperientzietan oinarrituta.

- Tratu txarrak bizi izan dituzte, eta horrek leku berezian uzten ditu inguruarekiko, munduan duten kokapenean, erasotzailearekiko duten ikuspegian, eta bikoteari eta euren buruei aitortzen dieten eginkizunean.

- Tratu txarreko egoera ez da bizitzako egoera puntual hutsa; gainera, emakume horien egoera psikologikoan eragin zuzen-zuzena ere badauka. Gaian adituek deskribatuta daukate egoera hori, tratu txarren biktima guztien kasuan, eta zehatzago etxeko tratu txarren biktimen kasuan. Etxeko tratu txarren eta gizon eta emakumeen arteko egiturazko desberdintasunaren artean dagoen kausazko eta ezinbesteko lotura barneratu izanari esker, errotik aldarazi da fenomeno hori ulertzeko era.

- Emakumeek egoera horretatik irteteko bidean laguntza-baliabideak behar dituzte. Izan ere, tratu txarren egoeratik irteteak euren bizitzarekiko haustura dakarkie: ohiturak aldatzeko beharra, pertsona mailako aldaketa, denbora, nortasun berri bat eta bizimodu berri bat eraikitzea.

- Batik bat euren buruak berriz eraikitzeko premia izaten dute, erasotzailearekin izan duten harremana zer izan den ulertzea; hau da, oinarritzkoena den eskubidearen, bizitzeko eta indarkeriarik gabe bizi izateko eskubidearen aurkako erasoak izan dela barneratzea. Laguntza behar dute horrek zer esan nahi duen ulertzeko, aurreikuspenak aldatzeko eta

bakean, beldurrik eta erasorik gabe bizi izatea merezi dutela barneratzeko; zaila gertatzen zaie sinestea hori egingarria eta lortzeko modukoa denik ere.

Harremanaren beste aldean pertsona bat (gizarte-langilea) eta sistema bat (gizarte-zerbitzuen euskal sistema publikoa) daude. Dimentsio bikoitz horretan egituratzen da ikerlan hau, eta EAEn tratu txarren ondorioz gizarte-zerbitzuetara jotzen duten emakumeen iritzia eta balorazioa aztertzeko modua ere:

- Alde batetik, erantzunaren eraginkortasunari buruzko azterketa egin da: kudeatzen diren baliabideak egokiak ote diren, eta jarraitutako prozesuak zer aldaketa eragin duen. Alegia, gizarte-zerbitzuetara jo eta gero, etxeko tratu txarren biktima diren emakumeen egoera zein neurritan hobetu ote den.

- Beste alde batetik, harremana ere aztertu da. Hau da, ez zaio hainbeste begiratu azken emaitzari, lortu denari, baizik eta jarraitutako prozesuan izandako harremanetan emakumeak antzeman duen kalitateari (bi alderdi horiek bereizterik badago behintzat).

Emakume biktimekin harremanetan sartzeko hirugarren sektorea erabili dugu. Elkarteko langileekin elkarrizketak egin ditugu, etxeko tratu txarraren esparruan duten esperientzia ezagutu eta gizarte-zerbitzuekin egindako lanaren balorazioa, beraiena eta emakume erabiltzaileena, egin dezaten. Elkarrizketa horietan, gainera, etxeko tratu txarrak jaso eta gizarte-zerbitzuetako erabiltzaileak diren edo izan diren emakumeekin harremanetan jartzeko eskatu diegu.

Oso zaila da euren esperientzia berriz bizi eta kontatzea eskatuko dieten ikerlanetan parte hartzeko prest dauden emakumeak aurkitzea. Ildo beretik, zaila da duela gutxi arte etxeko indarkeriaren prozesu mingarria bizi izan ostean, "distantzia hartzeko" eta zerbitzuak ebaluatzeko gai diren emakumeak aurkitzea. Eta, hain zuzen, ikerketa honen helbururako, ikuspegi horixe duten informatzaileak behar genituen.

Era berean, esan behar dugu harremanetan jarri garen elkarte gehienek ez dutela soilik lan egiten tratu txarren biktima diren emakumeekin (EAEn halako elkarteak gutxi dira eta ikerketa honetan ezin izan dugu haiekin harremanik izan). Hala, elkarte horiek hainbat esparrutatik egiten duten lan emakumeekin (immigrazioa, gizarte-bazterketa, prostituzioa, etab.). Mundu zabal horretatik ezagutu eta hartzen dituzte etxeko indarkeria kasuak.

Zailtasun metodologiko horiek direla eta, oso emakume gutxiengana iritsi gara EAEko gizarte-zerbitzuen sistemak emakume biktimei emandako arretak zer eraginkortasun duen jakiteko informazio bila. Ondorioz, lortutako emaitzak ezin dira biztanleria osora zabaltu, nahiz eta arretaren errealitatearen hurbilpena egiteko aukera eman. Aizanen laguntzari esker, haien prozesuan zehar gizarte-zerbitzuekin harremana izan duten 8 emakumerekin eztabaida-taldea egin ahal izan dugu.

Dena dela, elkarteekin izandako elkarriketetan informazio aberats-aberatsa eskuratu dugu. Kontuan hartuta etxeko tratatu txarren biktime diren emakumeei laguntzen, informatzen eta ahalduz elkarre horiek egiten duten lana, eta zenbat emakume hartu eta zein sakon ezagutzen duten errealitate hori, elkarte horiek informatzaile baliagarritzat jo ditugu gizarte-zerbitzuek emakumeengan duten eragina baloratu eta emakume horiek jasotako arretaren kalitateari buruz duten gogobetetze-maila ezagutzeko.

Are gehiago, lortutako informazioan eta espezializatutako nazioarteko erakundeen gomendioetan oinarrituz, etxeko indarkeriaren aurka hirugarren sektoreak duen betekizuna eta EAEko gizarte-zerbitzuen sistema hobetzeko haien ekarpenek izan dezaketen garrantzia azpimarratuko duen beste atal bat eranstearren komenientzia ikusi dugu.

Hurrengo taulan elkarriketatu ditugun erakundeak agertzen dira, lurralde historikoaren arabera:

12. taula. Parte hartu duten elkarteak

LH	Elkartea
ARABA	Aizan
BIZKAIA	Uribe Kostako Emakumeen Kontseilua, Basauriko Emakumeentzako Informazio Zentroa, Auzolan, Bagabiltza, Zubiko
GIPUZKOA	Aukera
EAE	Caritas, Cear

Horietatik bi elkartek ibilbide sendoa dute emakume biktimekin esku-hartze zuzenean, bai eta gizarte-gaitz horren aurkako borrokan ere: Basauriko Emakumeentzako Informazio Zentroak (CIM) Bizkaian eta Aizanek Araban.

Lehenago aipatu dugun bezala, gainerako elkarte eta zerbitzu-zentroak arazo horretan espezializatuta ez dauden arren, ibilbide luzea dute emakumeekin hainbat esparrutan lanean, hala nola immigrazioan (Caritas, Cear, Bagabiltza), gizarte-bazterketan (Caritas, Bagabiltza), prostituzioan (Aukera) edo emakumeen eskubideen alorrean (Uribe Kostako emakumeen Kontseilua), besteak beste.

12. taulan ikus daitekeenez, ebaluazio hau egiteko Bizkaiko elkarteak elkarriketatu ditugu gehien.

Azken atalean, ebaluazioan parte hartu duten elkartearen deskribapen zehatza erantsi dugu, bai eta etxeko tratatu txarren biktime diren emakumeak artatzeko prozesuan, EAEko gizarte-zerbitzuen sistema hobetzeko egin dituzten ekarpenak ere.

Txosten honetan etxeko tratatu txarrak jasan dituzten emakumeak aipatzen ditugunean “biktima”, “emakumea” edo “erabiltzailea” hitzak berdinean erabiliko ditugu, testua errazago irakurtzeko.

V.2. ERABILTZAILLENGAN DUTEN INPAKTUAREN BALORAZIOA: GIZARTE ZERBITZUEN SISTEMA

Emakumeek gizarte-zerbitzuetan izandako esperientziari buruz egiten duten balorazio orokorra nahiko heterogeneoa da, eta gauza bera gertatzen da gizarte-zerbitzuek euren bizitzetan izan duten inpaktuari buruz. Udalaren arabera, lurralde historikoaren arabera edota hartu dituen profesionalaren arabera, emakumeek jasotzen duten arretan desberdintasunak daudela adieraz lezake balorazio-aniztasun horrek. Aldi berean, kalitate-estandarren arabera funtzionatzeko zerbitzuak homogeneizatzeko premia ere uzten du agerian. Elkarrekin alor horretako gizarte-zerbitzuen lana egoki ikusten dute, eta hobetzeko bidean, gainera. Horregatik, etxeko tratatu txarren biktime diren emakumeei premia dutenean bertara jotzeko gomendatzen diete.

Halere, etxeko tratatu txarren kasuan, gizarte-zerbitzuen sistema ez da erreferentziako zerbitzua.

Hasiera batean, oinarritzko gizarte-zerbitzuek nola funtzionatzen duten eta zer lan egiten duten ez dakitenez, emakumeek ez dute aurreikuspen handirik sistemak eskaini

diezaiekeenari buruz: laguntza ekonomikoak izapidetzeko bidetzat hartzen dituzte, eta ez laguntza jasotzeko zerbitzutat.

Izan ere, zerbitzu horietara nola iritsi diren aztertuz, agerian gelditu da zerbitzuak eurak jarri direla harremanetan emakumeekin, edota emakumeek ez dutela garbi nola iritsi ziren bertara:

"Larrialdiak bideratu ninduela uste dut. Han eserita agertu nintzen, neure historia kontatzen eta hamaika paper betetzen".

Dena dela, prozesuak aurrera egin ahala aurreikuspenak sortzen dira eta, batzuetan betetzen ez direnez, erabiltzaileen atsekabea eragin dezakete. Hala, beharrezkoa ikusten da gizarte-zerbitzuen sistemak zer eskaini diezaiekeen azaltzerakoan zentzuzko aurreikuspenak sortzen laguntzea.

"informaziorik ez izatea arazoa da, baina are larriagoa da informazio okerra izatea. Gaiari buruzko pertzepzio eta estereotipoak dituzte, beste pertsona batzuek bizi izandako esperientzietan oinarrituta. Baina kasu bakoitzean egoera berezia da, eta kasu bakoitzean informazio bereizia eman behar da".

Salaketa jartzeak emakumeen bizitzan ondorio larriak izan ditzakeelako aipatzen da informazio osatuagoa emateko premia:

"Salaketa jartzera animatzen dituzte, baina ez diete esaten horrek dakarren guztia".

"Salaketa jarriko dut, eta gero? Harrera-zerbitzuan lekuri ez badago, zer egingo dut, etxera itzuli?"

"Salaketa jartzeko dioten txartelez beteta dago ingurua, baina gero emakumeari esan behar diot etxera itzuli behar duela lotara, ez dagoelako zereginik".

Gainera, gizarte-zerbitzuek "baliabiderik gabeko" pertsonentzat direlako pertzepzioa dago gizartean eta, ondorioz, etxeko tratu txarrak jasaten dituzten emakume askok bertara joateko oztopo mentala dute. Gizartean baztertuta dauden pertsonekin zerbitzuak partekatzeko deserosotasuna nabaritzen da, bertan "ikusiak izateko" beldurra, markatuta gelditzeko beldurra".

"Gizarte-laguntzailearengana jotzeak esan nahi du tratu txarrak jasateaz gain, pobrea ere bazarela".

Emakumeek euren burua biktimatzat hartzea zaila bada, batzuetan are zailagoa da gizarte-zerbitzuen erabiltzaile sentitzea, horrek euren pentsaeran zer esan nahi duen

kontuan hartuz: bere burua gobernatzeko gai ez den pertsona, sistemaren “beharra” duena, “eskatzeko” premian dagoena. Haiena ez den rol desatsegin batean kokatu behar dute euren burua: bi nortasun nahasten dira: biktimarena (tratu txarren biktimarena) eta munduan ondo dabilen eta inoiz laguntza eskatzeko premiarik (edo administrazioaren premiarik) izan ez duenarena.

Beste aldetik, elkarrizketatutako emakumeek nahiz hirugarren sektoreko langileek azpimarratu egiten dute sistemak bi aldiz bihurtzen dituela biktima. Emakumeentzat prozesua luzea eta zaila da: haiek egin behar dute urrats bakoitza eta haiek bete behar dituzte zerbitzuek eskatzen dituzten baldintzak. Egoera oso bestelakoa da erasotzaileentzat.

Gainera, “*gauza bera askotan kontatu beharrak*” ahitu egiten ditu, segurtasun-neurriak ezarri behar izaten dituzte, kasua jarraitu... hori guztia emakumeek egin behar dute, ez erasotzaileak.

"Zeuk joan behar duzu paperarekin leku batera, gero espedientea beste leku batean bilatzeko...".

"Tratu txarrak jasan eta, gainera, zeuk egin behar duzu lan guztia, bestea etxean lasai asko dagoen bitartean eta, gainera, gure alaba ikusteko moduan".

"Gizarte-laguntzaileek gizon erasotzaileez arduratu behar lukete, eta gu utz gaitzabela bakean".

"Nire kasua justifikatzeko, gizarte-zerbitzuetara epaia eta urruntze-agindua eraman behar izan nituen, eta nik ez dut zertan justifikatu ama ona naizela, eta ez daukat zertan nire intimitateak inori bidali. Eta gero idatziz erantzun zidaten, esanez behar nuen guztian lagundu nahi nindutela... gizarte-laguntzaileek ez dakite ezer zure bizitzaz, eta ez daukagu zertan haiei berriro kontatu, aurretik epaitegian egin badugu".

Harrera-baliabideei dagokienez:

*"Nire etxea daukat, nire txakurra eta katuak. Eta horixe nahi dut. Gizarte-zerbitzuetan egon banintz, harrera-etxe batera joan behar izango nukeen, eta ezin izango nukeen ezetzik esan"*⁷.

⁷ Harrera-baliabideen irismenaren eta eraginkortasunaren ebaluazio-txostenean agertzen den gomendioa. Emakunde/Emakumearen Euskal Institutua 2009.

Sistemaren konplexutasunak, emakumeak sistemara iristeko dituen bide anitzek, eta emakumeak aurrez aurre dituen profesional ugariak etsipena eragiten diete emakumeei, eta haietako asko *“bidean galtzen dira”*. Emakume biktimei prozesua errazteko premia agerikoa da.

“Helburua zera da, emakumeak edozein bidetatik sartuta ere, behar duten baliabidea eskuratu ahal izatea, laguntza-ibilbidean emakumea gelditzen bada antzematea, ez daitezela bidean gal”.

Emakumeek sistema hobeto ezagutzen duten heinean, are gehiago konturatzen dira zenbat oztopo, gabezia, hutsune, akats... dituen eta, ondorioz, exigentzia handiagoa eta euren eskubideen kontzientzia handiagoa hartzen dute. Prozesuek nola funtzionatzen duten ezagutuz euren bidea erabaki dezakete, badakitelako emandako urrats bakoitzak zer ondorio izango dituen, haientzat eta, areago, haien seme-alabentzat.

“Ni oraindik ezin izan naiz dibortziatu, kontra nituelako eta zer lanbide neukan eta seme-alabek zeri esker jaten duten galdetuko zidatelako. Horrelakoak etorriko direla badakidanez, egin beharrekoa egin behar denean egiten dut, eta 2 urte eman ditut dibortzioa eskatzeko”.

Gainera, ezagutza horretatik eta euren eskarmentutik abiatuz, emakumeek **hainbat premia eta gabezia nabaritzen dituzte gizarte-zerbitzuen sisteman:**

- Etxeko tratu txarren biktime diren emakumeentzako berariazko zerbitzua:

“Mesedez, tratu txarrak jasan dituzten emakumeak; horretarako leku zehatzak, eta ez jende baztertua joaten den lekuak”.

“Drogazalea edo alkoholikoa izango bazina moduan tratatzen zaituzte”.

- Sistemak emakumeei irtenbidea bilatzen ahalegindu behar du: tratu txarren egoeratik irteten laguntzeko, gizarteratuz eta laneratuz, ahalduntzea indartzea.

“Garrantzi handikoa da emakumeari aurrera egiteko aukera eskaintzea, ez ibiltzea beti gauza berari bueltaka; iragana atzean utzi eta lanera. Ni izan naiz (tratu txarren biktime), baina dagoeneko ez”.

- Emakume bakoitzaren prozesu eta erritmoei dagokienez, prozesua ez baldintzatzeko beharra aipatzen dute: emakumeak erabaki dezala zer prozesu behar duen.

“Inork ezin du inor lagundu, laguntzarik nahi ez badu. Ez dut esaten zentroek edo sendagileek ez dutenik parte hartu behar, baina denak dauka bide bat eta emakume bat ez badago egoeratik irteteko prest, esku-hartze asko izan arren emakumeak”.

erasotzailearekin egoten jarraituko du, eta txarragoa ere izango da. Batzuetan, lehen baino babes gutxiagorekin gelditzen dira emakumeak, ez baitakite nora jo, ez dute egoera kontrolatzen. Emakumeak erabaki behar du noiz emango duen pausoa. Ez zaituzte behartu behar zeure etxetik irtetera, zure seme-alabak ematera, salaketa jartzera...”.

“Lehen egunean bertan gizarteratze-hitzarmen bat jarri zidaten aurrean sinatzeko, ni oraindik prest egon ez arren. Egoera barneratzeko denbora behar duzu”.

“Esan zidaten horrela jokatzuz gero ez nindutela lagunduko, baina ez ninduten inoiz lagundu”.

“Esan zidaten: joan egin behar duzu, bestela laguntza kenduko dizute eta”.

- Biktimak izan gabe, laguntzak jasotzeko salaketak jartzen dituzten emakumeen jarraipena eta haien aurkako zigorrak. Tratu txarrak jasaten dituzten emakumeekiko mesfidantza areagotzen duen faktoretzat hartzen da:

- Gizon erasotzaileentzako programak, sistemaren pisua jasan dezatela:

“Gizarte-laguntzaileek gizon erasotzaileentzat izan beharko lukete, eta gu bakean utz gaitzabela”.

“Gizonek berean jarraitzen dute. Ez zaie ezer exijitzen. Komunitaterako 40 eguneko lana, ezertarako balio ez duena. Eta psikologora ez badoaz, joan daitezela berdintasun-ikastaro batera, gizarte-trebetasunen ikastaro batera, eta entzun dezatela, zerbait gordeko dute eta”.

- Eskura dauden baliabideei buruzko informazio osatuagoa.

- Arazo horri aurre egiteko diru-baliabide publiko gehiago.

V.3. ARRETAREN KALITATEARI BURUZKO BALORAZIOA: LANGILEAK

Emakumeek jasotako arretaren kalitatea ia zuzenean gizarte-langileen lanarekin identifikatzen dute⁸.

Gizarte-langilea sistema osoaren aurpegi bihurtzen da, eta sistemak ondo edo txarto funtzionatuko duen erantzukizuna izango du. Harengan islatzen dira arretari buruzko ia

⁸ Gizarte-langile gehien-gehienak emakumeak dira.

kritika guztiak. Zerbitzuaren "aurpegia" gizarte-langilea denez, sistemaren hutsetako asko haren gaitasunari edo gaitasun-ezari leporatuko zaizkio.

Oso uste hedatua da suertearen arabera, *"egokitzen zaizun"* gizarte-langilearen arabera, haren sentiberatasunaren, berdintasunean edo genero-indarkerian duen prestakuntzaren, emakumea hartzeko duen denboraren arabera, etab. arreta modu batekoa edo bestekoa izango dela. Ez dago bermatuta emakumea ondo artatuko dela, joaten den zerbitzua edozein izanik ere.

"Askok ondo egingo dute lana, baina nirekin egin zutena..."

Agerian geratu da emakume horien prozesuan, azken batean funtsezkoa ez dela zer laguntza jaso duten eta bai, ordea, zer-nolako arreta jaso duten, nola hartu dituzten, jasotako bultzada, zer sistematan sartu diren ulertzen laguntzea, eta bizitzan babesgabe eta beldurtuta dauden une horretan, zer-nolako konfiantza egin diezaioketen dena eskaintzen dion pertsona horri.

Lan terapeutikoan ezinbestekoa da biktimaren inguruari hurbiltzea, pertsona horrek bizi duen mundua ikusi, jaso eta ulertu ahal izateko. Horrek prestakuntza eta entrenamendua eskatzen ditu, gizarte-langileek ez ditzaten etengabe proiektatu euren balioak, mundua ulertzeko erak eta konponbide pertsonalak.

Jasotako tratua garrantzitsua da biktimentzat, bizi izan duen indarkeria-esperientziak guztiz kutsatu baitu munduari eta haren erreakzioei zentzua ematen dien erreferentzien sistema, eta horrek ondorio latzak baititu emakumearen nortasunean. Horrexegatik da hain beharrezkoa gizarte-langileak emakumearen irudikapen horiek guztiak ulertzea, bai eta haren esperientziaren eta jokabidearen arrazoiak ere; osterantzean, norabiderik eta zentzurik gabe ikusiko ditu.

Hartara, hartzen dituen pertsonak adeitasunez tratatzen ez baditu, edo euren historia edo errealitatea ezagutzen ez duen pertsona batek zalantzan jartzen baditu, tratu txarrak jasan dituen emakumea birritan biktima sentituko da.

Gizarte-langileen aldetik tratua egokia izan den kasuan, hori gogoan gorde eta esker onez baloratzen da.

"... gizarte-laguntzailearekin poz-pozik daude, ordu betez hartu dituen lehen pertsona izan da, denbora luzean inorekin berba egin ezinda ibili ostean. Babestuta eta hartuta sentitzen dira, entzun egiten dituztela".

Era berean, elkarteek oso ondo baloratzen dute udal batzuetako gizarte-langileek egiten duten lana.

“Gizarte-langileak lehen lerroan daude eta gaian inplikatura eta sentsibilizatuta daude”.

Beste aldetik, batzuetan, emakumeek jasotako tratuari buruzko alderdi negatiboak aipatzen dituzte:

- Haien bizitza kontrolpean egon dela. Batik bat landa-eremuan gertatzen da hori, intimitate-sentsazioa bermatzea zailagoa da eta.⁹.

“Kontrolatuko ez banindute, zer egin behar dudan esango ez balidate, bertara joango nintzateke”.

- Jaso dituen profesionalak sinesten ez diela sentitzea.

“Entzuna daukat: tratu txarrak jasan dituen emakumearen atzean beti daude gauza gehiago”.

“Ni ez nintzen joaten begian ubeldua neukala; beti ondo jantzita, ondo garbituta joaten nintzen; ez zen nabaritzen jo ninduenik; beti ondo makilatuta joaten nintzen, eta aurrera seme-alabekin ikastolara. Horrela ikusten zaituztenez, esaten dizute ez duela ematen esaten duzuna; zalantzan jarri zuten nik esandakoa, ez ziren nirekin fidatzen”.

“Erregistro zibilean esan zidaten atzerriartasun-sailera joateko dibortzioaren epaiarekin, bizileku-txartela kenduko ziotelako eta horrela lana galduko zuelako. Gizarte-langilearengana joan nintzen hori esateko eta esan zidan ezin nuela horrelakorik egin, hori eginez gero sutu egingo nuela eta berriro joko ninduela”.

- Prestakuntza- eta trebakuntza-gabezia: emakumeak hartu dituzten gizarte-langile batzuegan prestakuntza eta trebakuntza gabezia antzematen da. Hain zuzen, honako elementu hauetan nabaritzen zaie: harremanetan sentiberatasun gutxi, aurreiritzi gehiegi, eta sinesgaitz agertzea. Gainera, langile batzuek: *“ez daukate nahikoa baliabide pertsonalik arazo horri aurre egiteko”*. Horrek inpresioa eman dezake langileek emakumeei buruz gehiegi jakin nahi eta haien bizitza kontrolatu nahi dutela baina, aldiz, ez diotela laguntzarik, sostengurik eta irtenbiderik eskaintzen.

- Eskuragarri dauden baliabide eta laguntza ekonomikoei buruzko desinformazioa.

⁹ Ageri-agerikoa da landako edo hiriko, udalerrri handietako eta txikietako emakumeek arretari buruz egiten duten balorazioan alde handia dagoela, eta alde horrek emakume erabiltzailearen esperientzia baldintzatzen du.

- Konfiantza-eza: taldean parte hartu eta indarkeriaren biktima izan gabe, gizarte-zerbitzuen erabiltzaileak diren emakumeen artean, baten batzuek gizarte-langileen arretarengatik pozik ez daudela adierazi dute, tratuan kontu gutxi izan dutela. Horren ondorioz, tratatu txarren arazorik izanez gero, ez du konfiantza nahikorik izango gizarte-langilearekin, eta ez du joko harengana.

V.4. EMAKUMEEN AURKAKO ETXEKO TRATU TXARREN KONTRA HIRUGARREN SEKTOREAK DUEN EGINKIZUNA

a.- Sarrera

Kapituluaaren sarreran esan dugunez, laguntza eman diguten elkarteei egindako elkarrizketen bidez eskuratu dugun informazioaren zehaztasuna eta sakontasuna dela eta, honako atal hau erabili dugu hirugarren sektoreak etxeko tratatu txarren aurkako borrokan eta emakume biktimen arreta zuzenean egiten duen lana nabarmentzeko. Horretarako, elkarte horien oinarrizko ezaugarriak jaso ditugu.

Lehen ere aipatu dugunez, elkarrizketatutako elkarte gehienek (CIM et Aizan izan ezik) ez dute soilik alor horretan lan egiten. Hainbat alderditatik abiatzen dira emakumeekin lan egiteko eta, errealitate horiek ere ezagutzen dituztenez, alderdi batean baino gehiagotan erreferentzia dira.

“Drogen gaiaren eta beste hainbat arazoren inguruan emakume askorekin eta askorekin lan egin dudana arren, ez zait bururatzen inor genero-indarkeria bizi izan ez duenik”.

“Genero-indarkeria aspalditik ezagutzen dugu”.

Sarritan, elkarteak aitzindariak izaten dira zerbitzuen eta metodologiaren alorrean, eta funtsezko eginkizuna dute emakume biktimak hartu eta jarraitzean. Hartara, gizarte-zerbitzuen sistemak izan ditzakeen gabeziak edo ahulguneak estaltzen dituzte.

Gizarte-errealitate horren aurkako borrokan inplikazio handiko eragileak ere badira eta, beraz, gizarte-zerbitzuek emakume biktimei eskaintzen dieten arretaren kalitatea baloratzeko mintzakide espezializatutzat har daitezke.

Ondorenean, elkarrizketatutako elkarteak aurkeztu eta haien lanari eta ibilbideari buruzko zertzelada batzuk emango ditugu.

b.- Elkarrizketatutako elkarteak: izaera eta ibilbidea

1. AIZAN Elkarte psikosoziala (Araba)

Berdintasunetik abiatuta, genero-indarkeriaren biktima diren emakumeekin lan egiten du AIZANek 1999az geroztik. Elkarteak gizarte-zerbitzuetan lan egiten duten profesionalen kolektibo batek bultzatuta sortu zen, premia hori zegoela antzeman baitzuten: alor horretan lan egitea, baina berdintasun-politiken helburuen ikuspegiarekin. Aizango gizarte-langileen, psikologo-pedagogoen eta hezitzaileen taldeak bi esparrutatik heltzen dio lanari:

- Sentsibilizazioa eta prestakuntza (Azaroaren 25eko kanpainak, Berdintasunerako Foroan parte hartzea eta aldian aldiko jarduerak).
- Esku-hartze zuzena (EAEn): emakume biktimei zuzendutako talde-arretako programa (laguntza eta auto-laguntza), laneratzeko eta gizarteratzeko programak (EINen enplegu-tailerrekin lankidetzan).

2. Basauriko Emakumearen Informazio Zentroa (CIM) Basaurin (Bizkaia)

Basauriko Emakumeen Elkarteak kudeatzen du CIM duela 22 urtetik hona. 2001ean udal zerbitzuen prestazio bihurtu zen eta, horri esker, Zentroak egonkortasuna eskuratu du: langileak, arretarako ordutegi zabalagoa, ... azken batean, zerbitzua hobetu egin da. Basaurin eta inguruko udalerrietan erreferentziako zerbitzua da, eta zerbitzu hori ezagutzen duten instituzio guztiek bertara bideratzen dituzte emakumeak.

Basauriko Mugimendu Feministak bultzatu du zentroa eta udalerriko beste zentro batzuk, hala nola familia-plangintzarako zentroa. Elkarte txikia da, baina genero-ikuspegi argiarekin; oso aktiboa da eta profesionaltasunez eta militantziaz egiten du lan.

“Uste dugu abokatua, soziologoa, psikologoa, maistra, gizarte-langilea edo alkatea izan zaitezkeela, eta eguneroko lanean genero-ikuspegia txertatzea, edo ez. Hori hasieratik argi utzi dugu eta mundu guztiari ez zaio gustatu”.

CIMek tratatu txarren esparruan eskaintzen dituen zerbitzuak, batez ere aholkularitza juridikoa (eskura dauden legezko eta komunitateko baliabideei buruzko orientabide osoa) eta laguntza psikologikoa dira.

3. AUKERA (Gipuzkoa)

Aukera elkarte gipuzkoarra 1988. urtetik ari da prostituzio aske, heldu eta boluntarioaren alorrean. Prostituzioan ari diren emakumeekin egiten duten lanetik abiatuta, emakumeen aurkako indarkeriaren, eta zehatzago etxeko indarkeriaren, ezagutza zabala daukate.

4. BAGABILTZA Emakume-elkartea (Bizkaia)

Bagabiltza elkarte 1998az geroztik ari da eta haren helburua “emakumeen giza eskubideak, ekonomikoak, kulturalak eta sozial guztiak betearaztea da, behar eta interes bai praktiko bai estrategikoei erantzuna emanez”¹⁰.

Lau esparrutan egiten du lan: bitartekaritza, prestakuntza, dinamizazioa eta laneko esku-hartzea. Urtero 20.000 emakume baino gehiago hartzen ditu eta haren jarduera garrantzi handikoa da etxeko tratatu txarrak antzeman eta prebenitzeko.

5. CEAR (Errefuxiatuari Laguntzeko Espainiako Batzordea: EAE)

CEAR elkarteak Estatuan nahiz autonomia-erkidegoetan dihardu herritar atzeritarrekin. Hainbat jatorritako emakume immigranteari eskainitako arretaren bidez, emakume hauek bizi dituzten etxeko tratatu txarren eta egoera ahularen ezagutza zabala du.

6. AUZOLAN (Bizkaia)

AUZOLAN Laguntza Psikosozialerako Modulua 1982an jaio zen Bilboko Irala auzoan, Auzo Elkarrekin eta Emakume Taldeek bultzatuta, laguntza publikoko sareak egoki estaltzen ez zituen alorretan bizi- eta osasun-baldintzak hobetzeko asmoz. Haren asmoa zera da: “generoagatik, adinagatik, jatorriagatik edo gizarte-bazterketagatik dauden desberdintasunak desagerraraztea, arreta-esparru bio-psiko-sozial batean”¹¹.

7. CARITAS (EAE)

Caritasek 1947az geroztik egiten du lan, estatu nahiz autonomia mailan. Espainiako Eliza Katolikoak sustatzen du eta haren helburuen artean daude: “giza sustapenari eta estutasunean dauden pertsonen duintasunaren garapen osoari laguntzea”¹².

Bere jardueren artean, Caritasek gizon eta emakumeen berdintasunaren aldeko lan handia egiten du, eta estutasunean edo baztertuta dauden emakumeei laguntza zuzena

¹⁰ Bagabiltzaren 2010eko Jarduera Plan Nagusia

¹¹ www.moduloauzolan.org

¹² www.caritas.es

eskaintzen die. Horien artean daude etxeko tratatu txarren biktima diren emakumeak, eta gai horri buruzko ezagutza eta eskarmentu handia du.

8. ZUBIKO (Bizkaia)

Zubiko elkarteak 2002an jaio zen, preso dauden pertsonen gizarteratzean eta laneratzean laguntzeko baliabidea izateko asmoz. Zubia Osoko Programaren bidez, pertsonen eremu guztiak betetzen dituzte. Arreta berezia eskaintzen diote enpleguari, askatasunik gabe dauden pertsonak guztiz gizarteratzen eta laneratzen laguntzeko zubia delakoan.

Genero Indarkeriaren Osoko Legearekin egin den Kode Penalaren erreformaren eraginez, haren xede diren pertsonen artean (ia guztiak gizonezkoak, espetxean dauden pertsona gehienak gizonezkoak baitira; EAEn % 93 inguru) etxeko tratatu txarrak eragiteagatik kartzelaratutako gizonak daude (erabiltzaileen artean hirugarren lege-hauste garrantzitsuenak da).

Hori dela eta, Zubikoko profesionalak ondo ezagutzen dute errealitate hori eta Genero Programa bat ezarri dute jardueren artean, haren bidez errealitate horri ekiteko.

9. URIBE KOSTAKO EMAKUMEEN KONTSEILUA (Bizkaia)

Mankomunitateko udalerrietako Berdintasun Zerbitzuak eta emakume-elkarte gehienek osatzen dute Uribe Kostako Emakumeen Parte-hartzerako Kontseilua. Parte-hartzeko eta kontsultarako eremua da, ez erabakitzailea, eta bertan parte hartu nahi duten Uribe Kostako emakume guztiei irekita dago. Helburuak honako hauek dira:

- Elkarteen arteko topagunea eta trukaketarako gunea bultzatzea.
- Uribe Kostako mankomunitateko zazpi udalerrietako elkarteek eta emakumeek parte hartzeko bidea finkatzea.
- Berdintasun-zerbitzuaren, emakumeen eta emakume-elkarteen artean koordinatzeko eta informazioa trukatzeko tresna bat ezartzea.

c.- Elkarreak: etxeko tratatu txarren aurkako lanean aitzindariak

Erakunde publikoetan oraindik ez zegoenean tratatu txarren biktima diren emakumeak artatzeko zerbitzu-sistematik, elkarte asko ari ziren errealitate horri aurre egiten, emakumeekin hainbat esparrutatik egindako lanaren bidez.

Hainbat adibidek argi uzten dute hirugarren sektorea izan dela aitzindaria etxeko tratatu txarren biktima diren emakumeentzako arreta-zerbitzuak, ekimenak eta baliabideak abian jartzen. Hain zuzen, geroago zerbitzu publikoek bere egin dituzte horiek guztiak. Elkarrizketatutako elkarteek emandako adibide batzuk aipatzearren:

- AIZANek abian jarri zuen EAEn genero-indarkeriaren biktimentzako telefono bidezko lehen arreta zerbitzua (2000. urtean). Zerbitzua esperientzia pilotua izan zen, jasotako erantzunaren arabera jarraipena izateko ala ez. Ordura arte autonomia-erkidegoan ezkutuan baina betetzeke zegoen premia bat betetzen zutela ikusirik, bost urtez mantendu zen, harik eta zerbitzu publikoak bere egin zuen arte. Arreta eskaintzeaz gain, erakunde publikoei premia hori bazegoela adierazteko ere balio izan zuen.
- Uribe Kostako Emakumeen Kontseiluak (Bizkaia) mankomunitatean koordinazio-protokolo propioa ezartzea sustatu zuen.
- Basauriko Emakumeentzako Informaziorako Zentroa (CIM) udalerriko eta inguruko erreferentziako zentroa da, eta 22 urteko eskarmentua eta ibilbidea dauka esparru horretan. 2001ean, CIM udal zerbitzuen prestazio-zentro bihurtu zen.
- Elkarrizketatutako elkarteak erreferentziak dira etxeko tratatu txarrak antzeman eta prebenitzeko jarduerak egiten. Euren arreta-programak (kultura-jarduerak, taldeak, prestakuntza-ikastaroak, arreta psikologikoa) puntako eremuak dira emakumeentzat, eta haien bidez banan-banan nahiz kolektibo bezala ahalduntzeko aukera daukate. Gainera, tratatu txarrak jasanez gero, egoeraz jabetu eta irtenbidean laguntza jaso dezakete bertan.

“Kontzientzia argia dago prebentzioa funtsezkoa dela, genero-desberdintasunaren muturreko egoera den etxeko tratatu txarra gerta ez dadin. Horregatik, beste esparru batzuetan prestatuz (adibidez, arteari buruzko ikastaro batean) gizon eta emakumeei berdintasun-ikuspegia eskaini nahi zaie, euren inguruan bertan”.

“Tratatu txarra ez da emakumeen bizitzan aparte edo bakartuta gertatzen den zerbait: bizitza-ibilbide osoa markatzen du”.

“Garrantzitsua da ibilbidean sartu ez diren, salaketarik jarri ez duten emakumeentzako baliabideak izatea. Emakume horiek erabaki dezaten bitartekoak izan behar ditugu; ahalduntzeko, prestatuta egoteko tresnak eskaini behar dizkiegu. Autonomia dagoenean, autonomia gehiago behar da”.

“Zuzeneko biktima ez diren emakumeei bideratutako programak egitea pentsatzen ari gara, bestela euren burua kolektibo horren barruan sentitzen ez duten emakumeak ez dira etortzen eta”.

"Ona da enplegu-tailerrak ghettoak ez izatea. Mistoak egiten saiatzen gara, biktimak ez diren emakumeak ere egon daitezen. Batzuk hasiera batean ez dira biktimak, baina gero baietz ikusten dugu".

"Esanguratsua da zenbat isiltasun egoten den".

"Antzemateko, hartzeko, elkarrizketak egiteko, aztertzeko, urrats bakoitza emateko... astia daukagu. Berba eta berba egiten uzten diegu. Batzuetan, harreran ez da adierazten edo antzematen indarkeriarik, baina bai beste arazo batzuk, eta beste zerbitzu batzuetara bideratzeko premia ikusten da (adibidez, zerbitzu psikologikoetara)".

- Lan-metodologiari dagokionean ere, erreferentzia da hirugarren sektorea. Emakumeak euren prozesuan protagonista izan daitezen eta beste emakume batzuen prozesuan lagun dezaten, elkarteek erabiltzen duten tresna lan-taldea da. Oso positibotzat hartzen da hori, laguntza-sareak sortzen direlako, eta euren prozesuan parte aktibo sentitzeak ahalduntzea dakarkielako emakumeei.

"Oro har, banakako programetatik etortzen dira eta aurrean profesional bat izaten dute begira, galdezka... Saio horietan txarto pasatzen dute, aurretik ere badakite txarto pasatuko dutela, ez dute lorik egiten..."

Eta hortik saio lasaiagoetara joaten dira; halakoetan "denak balio du" (nahiz eta arauak egon): hitz egin edo isiltzeko aukera daukate; ez badaude gustura ez dute zertan ezer esan...

Bideratzaile bat dago, taldean laguntzeko, dinamizatzeko, materialak bilatzeko eta taldeak eskatzen duenaren arabera prestatzeko. Baina kideek elkarri laguntzen diote, aholkuak ematen dizkiote... Besteengan haiek igaro duten prozesua ikusten dute...

Lehen saioa zaila izaten da, psikologia-saioekin parekotasuna egiten dute, baina taldea eratu ahala, oso gustura sentitzen dira".

- Zubikok lan interesgarria egin du etxeko tratu txarrengatik kondenak jaso dituzten gizonekin eta kartzelaratutako pertsonekin oro har. Alde batetik, profesional-taldeak jardueren arteko atsedenaldiak erabiltzen ditu era "ez formalean" etxearen inguruko gaiak mahai gainean jartzeko (etxeko lanen banaketa, etab.). Gero, hedabideetan agertu den genero-indarkeriaren kasuren bat aipatzen du, edo bikoteen harremanari buruzko beste hainbat gai. Beste alde batetik, urtean behin erabiltzaileek familiekin egoteko bizikidetza-

irtenaldiak egiten dituzte profesionalekin batera, eta bertan bikoteen arteko harremana, berdintasuna, etab. lantzen dituzte.

d.- Hirugarren sektorearen indarguneak

Hirugarren sektorearen indarguneak dira:

Jarraipena

Elkarrizketatutako elkarteak bat datoz oro har gizarte-zerbitzuek egoki betetzen dutela harrera-fasea, batik bat larrialdietan, baina oraindik ere gabezia handiak daudela kasuen jarraipena egitean.

Emakumeek gizarte-zerbitzuak eta gizarte-langileak nola ikusten dituzten baldintzatzen du horrek; laguntza ekonomikoak tramitzeko eragileak baino ez direla sentitzen dute. Zerbitzuak gainezka daudenez, badirudi ez dutela denborarik laguntzeko, entzuteko.

Langile askoren asmoa eta inplikazioa baloratzen duten arren, errealitatean, denbora gutxi dagoelako eta kasu larregi dituztelako, ez daukate astirik emakumearekin loturarik sortzeko, esku-hartze osoagoa egiteko eta, batik bat, denboran jarraipen iraunkorra izateko.

Puntu horretan elkarteen eginkizuna nabarmentzen da. Ordutegien malgutasun handiagoa eta, beraz, laguntzeko denbora gehiago dutenez, harreman hurbilagoak sortzen dituzte.

“Elkarteok eginkizun garrantzitsua daukagu hor, laguntzeko aukera daukagulako, gizarte-zerbitzuek baino malgutasun handiagoa; badakizu gizarte-zerbitzuetan hitzordurik ez badaukazu ez zaituztela hartuko, denbora mugatua duzula...”

“Harrera eta larrialdia, gai juridiko eta legala oso ondo egiten dituzte, baina jarraipenaren etapan gabezia asko dituzte, administrazioak ez duelako nahikoa baliabiderik. Atal hori hirugarren sektoreak betetzen du”.

“Emakumeek hitz egin ahal izateko, erabakiak hartu ahal izateko eremuak behar dira; erabakiak hartu eta oinarri gisa erabiliko duten sarea osatzeko guneak”.

“Gizarte-zerbitzuak geldoak dira: hitzordua hilabete barru baduzu beharbada iritziz aldatuko zara; lan gehiegi eta kasu gehiegi dituzte, administrazio-lanean ematen dute denbora eta ez dute behar bezala laguntzen pertsona”.

"Jarraipenean garrantzitsua da laguntza psikologikoa, batzuetan 'herren' gelditzen baita. Emakume batek hainbeste urte eman dituenean 'fisikoki eta emozionalki bahituta', 10 saio ez dira nahikoak".

Laguntza-sarea

Jarraipenari dagokionez, hirugarren sektoreak tratatu txarren biktima diren emakumeentzako laguntza-sare gisa betetzen duen lana azpimarratu egin behar da. Askotan, emakumeek elkarteetan eremu atsegina aurkitzen dute; euren prozesuan laguntzeaz gain, euren burua berreraikitzen eta emakume gisa ahalduntzen lagunduko dioten erlazioak sortzen dituzte. Gainera, laguntza emozionala ere bada.

Familiaren laguntza-sarerik ez duten emakumeen kasuan (eta hori askotan gertatzen da emakume atzerritarren kasuan), are garrantzitsuagoa da hori.

"Harreman onak sortzen dira eta gizarte-sare eginkizuna egiten dute, edo hori osatzen laguntzen dute. Egoera batzuetan etxean hartu behar izan dira, edo garagardo bat hartzeko laguntza behar izan dute... hala, tabernara edo zinemara elkarrekin joaten dira (zinemara bakarrik joatea edo 'txartela' eskatzea gauza berria da haientzat; ez daude ohituta eta ondoan laguna izatea oso garrantzitsua da)".

"(...) ez daukate laguntzarik eta, izatekotan, haiek bezala edo gaizkiago daude".

"Hemen adiskidetasun positibo asko sortu dira, emakume horiek lehenago ez zeukaten gizarte-sarea. Emakume bat ez bada ausartzen, laguna ausartuko da, eta harentzako laguntza eskatuko du".

"Ogi gogorrari, hagin zorrotza. Lehen mailako gizarte-sareak ez dabiltzanean, beste batzuk eskaini behar ditugu gizarte-bazterkeriaren aurka: laguntzarako gizarte-sarea, norbera indartu eta erabakiak hartu ahal izateko. Hemen belarriak daude".

Prestakuntza - Sentsibilizazioa

Langileak genero-ikuspegian nahiz emakumeen aurkako indarkerian hobeto eta etengabe prestatzeko konpromisoa adierazi dute elkarriketatutako elkarteek. Errealitate horretan lan egitekotan, ezinbestekotzat jotzen da sentsibilizazioa eta ezagutza.

"Babestu egin behar ditugu, arreta eskaini, haien egoera ulertu; gorabeherak dituztela jakin behar dugu, gerta daitekeela erasotzailearengana itzultzea... Hori guztia gerta daitekeela jakin eta lagundu egin behar ditugu; erabakia har dezaten behartu gabe baina hartzen duten unean "abiadura hartuz"; izan ere, hor arazoak aurkituz gero, amore eman eta orduan bai, ziurra da ez direna itzuliko".

Hirugarren sektorearen ustez, hobetu egin da gizarte-zerbitzuetako langileen prestakuntza berdintasunean eta genero-indarkerian, eta haien ustez ezinbestekoa da hori horrela izatea, emakumeen errealitatean lan egitekotan.

“Gizarte-zerbitzuek tresna gutxiago dituzte genero-indarkeria kasuak antzemateko; tratu txarrak antzeman diren kasuetan gizona “aurrez epaitzeko” ezezko asko gertatu dira, ez da “kontu sozialik” sortu nahi izan. Hori aldatzen doa eta gizarte-langileengan egonkortasun eta prestakuntza hobea nabaritzen da”.

e.- Hobetu beharreko eremuak gizarte-zerbitzuen sisteman

Etxeko tratu txarrean dagoen eskarmentu zabalari eta gizarte-zerbitzuen erabiltzaile diren edo izan diren emakume biktimekiko hurbiltasunari esker, hirugarren sektoreak errazago antzeman ditzake EAEko gizarte-zerbitzuetan egon daitezkeen premiak eta gabeziak.

Osoko arreta

Zentzu horretan, elkarriketatutako elkarteek arreta osoagoa behar dela ikusi dute. Haien ustez, EAEn etxeko tratu txarren biktima diren emakumeei osoko arreta eskaintzeko zentro bat jarri behar da abian, bertatik arreta-prozesuaren etapa guztiak bete ahal izateko.

Genero Indarkeriaren aurkako Osoko Legeak puntu hori jasotzen duela eta ildo horretan lan egiteko proiektuak egon direla aipatu da, nahiz eta orain arte ez diren gauzatu.

Horren harira, emakumearen prozesu osoan erreferentziako profesional bat egoteko premia ikusten dute. Eginkizun hori gizarte-langileek egin lezakete, nahiz eta batzuetan hirugarren sektoreko hezitzaileek edo beste profesional batzuek, hala nola ofizioko abokatuak, betetzen duten.

Era berean, emakume horientzat gizarte-sareak izango diren komunitate-zerbitzuen premia ere antzematen dute. Adibidez, haurtzaindegia-sareak, gaur egun gutxi, garestiak eta halako egoerei egokitzeko malgutasun-irizpiderik gabeak baitira.

Laguntza

Prozesuaren beste puntu bat emakume erabiltzaileei izapideak egitera, ospitalera edo osasun-zentrora laguntzea da. Eginkizun horrek denbora asko eskatzen dio profesionalari; ez dago laguntzarako berariazko zerbitzurik eta, gizarte-zerbitzuak gainezka daudenez, askotan ezin izaten da egin. Gainera, oso elkarre gutxi ari dira berariaz horretan.

Alabaina, tratu txarrak jasan dituzten emakumeentzat premia garrantzitsua dela jotzen da, salaketa jartzea ez baita gauza erraza. Prozesu judiziala konplexua da esparru horretan ibiltzen ez denarentzat (eskumenak, bideak, zain egoteko aldiak, eskaerak, izapideak...) eta are gehiago egoera horretan den pertsonarentzat. Horregatik, batik bat laguntza-sarerik ez dutenen kasuan, hasieran behintzat, laguntza hori ezinbestekoa da.

Lurralde-homogeneotasuna

Gizarte-zerbitzuen beste ahulgune bat lurralde-heterogeneotasuna da, aurreko kapituluetan ere aipatu duguna:

“Alde handia dago udalerri txikien eta handien artean. Eskuarki zerbitzuak udalerri handienetan metatzen dira”.

Etxeko tratu txarren biktima diren adingabeentzako arreta

Adingabeentzako arreta psikologikoko zerbitzuak urriak direla antzematen da: Zutitu (adin-muga dauka) eta Osakidetzako arreta psikiatrikoa (amarekin joan behar dute baina ama “askotan ez da egoten baliabideak bilatzeko moduan”).

Ikastetxeetan ere arreta eta antzematea eskasak dira, eta etxeko tratu txarren inguruan eta oro har genero-ikuspegiaren inguruan prestakuntzan gabeziak daudela ikusten da.

Adingabeentzat eremuak egokitzeko aukera aipatu dute, adingabeak bertan egon daitezen eta ez ditzaten jasan arreta-ibilbidearen ondorioak (itxoitea, amaren kontakizuna entzutea...). Gaur egun gizarte-zerbitzu gutxik daukate halakorik.

f.- Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeen ahultasun erantsiak

Hainbat esparrutan egiten duten lanaren ondorioz, elkarteek ondo ezagutzen dituzte tratu txarren biktima diren emakume askok izan litzaketan, eta askotan izaten dituzten, ahultasun erantsiak.

Denak bat datoz ez dagoela tratu txarrak jasaten dituen emakumearen profil bakarra. Profila “emakumea izatea” da. Halere, kolektibo batzuek ahultasun egoera handiagoa bizi dute.

Adibidez, jatorri immigrantea duten emakumeen kolektiboak. Elkarteen esanetan, familia biltzen den unean gertatzen dira sarritan emakume immigranteen aurkako tratu txarrak. Emakumek emigratzen dute lehenik eta, bikotekidea iristen denean, gizonei harrera-herrialdearen ohitura soziokulturalera egokitzeko prozesua zaila gertatzen zaie (jatorrizko

herrialdekoen aldean, harrera herrialdeko ohiturak emakumeekin berdina izaten dira eta). Emakumeak ordurako egokituta daude, autonomia-maila daukate eta ahalduzko prozesuarekin hasita daude. Horrek guztiak gatazka eragiten du bikotean, eta genero-indarkeria gerta daiteke.

Hainbat egoerak ahultasun hori areagotu eta are zailagoa bihurtzen dute emakume immigranteak gizarte-zerbitzuetara jotzea, salaketa jartzea edo prozesu egokia egitea:

- Atzerriartasunaren Legearen ondorioekiko beldurra eta lege horrek dakartzan oztopo administratibo eta burokratikoak.

“Emakume immigrantearentzat zaila da salaketaren kontua: migrazio-prozesuetan bizi izan dutenagatik eta kultura alorretik ere, beldurra diote poliziarik”.

- Laguntzarako gizarte- edo familia-sarerik ez izatea, edo ahula izatea.
- Familiarekiko menpekotasuna, bi norabidetan: batzuetan emakumeak gizonarekiko menpekotasun ekonomikoa dauka eta, ondorioz, zailagoa zaio bere kabuz aurrera egitea edota salaketa jartzea; beste kasu batzuetan, emakumeak eusten dio familiari eta bikotekideari, administratiboki nahiz ekonomikoki, eta emakumearentzat ardura-zama handiagoa da hori:

“Familia osoa zure menpe dago, zure bikotekidea bertan geratu ala ez ere zure esku dago”.

- Tratu txarrak jasateagatik familiaren arbuioa jasotzea, batik bat emakume afrikarren.

Egoera horretan, sistema areago zailtzen da:

“Profesionalei etsipena eragiten badie, are gehiago tratu txarrak jasaten dituen emakumeak: hizkuntza ezagutu gabe, laguntza-sarerik gabe, ez dago eroso testuinguruan...”

Ahultasun erantsia duten beste emakume-kolektibo batzuk ere aipatzen dira:

- Emakume ijitoak: *“Ijitoen munduan desberdintasuna muturrekoa da, indarkeria jasaten dutela esanez gero komunitatetik jaurti eta seme-alabak kentzen dizkiete. Emakume horiek ez dira gizarte-zerbitzuetara joango tratu txarrik jasaten badute”.*
- Adimen-gaixotasuna duten emakumeak: *“Tratu txarren eremuan sinisgarritasunaren kontua konplexua bada, are gehiago emakumeak adimen-patologiarik badu”.*

- Emakume gazteak: Mentalitatean nabaritzen diren joera batzuk direla eta, kezka sumatzen da hirugarren sektoreko elkarteetan: *“zainduko dituen gizona bilatzen dute, maitasunean babestu, eta mantendu egingo dituen; “gizon arra” bilatzen dute, eta ez berdintasun-egoera, partekatze egoera”*. Zentzu horretan, berdintasunean heztearen eta prebentzioaren garrantzi handia azpimarratu dute.

- Prostituzioan ari diren emakumeak: *“Gizarte-zerbitzuetara joaten direnean ez dute esaten prostituzioan ari direnik, etiketa hori jarritz gero, ez dagoelako kentzerik. Gainera, muturreko egoeretan joaten dira gizarte-zerbitzuetara”*.

- Gizartean baztertuta dauden emakumeak: *“Bitarteko ekonomiko, kultural eta pertsonal gutxien dutenek arazo gehiago izaten dituzte”*.

“Emakume txiroak beti txartoago egongo dira”.

- Emakume nagusiak: *“pertsona nagusien artean ikusten ez den tratatu txar eta desberdintasun asko gertatzen dira”*.

- Drogaren mende dauden emakumeak: *“Tratatu txarrak jasaten dituen emakumea drogazalea bada, egoera konplexua da eta autoestimurako lan handia egin behar da”*.

Oro har, tratatu txarren biktima dien emakumeak zenbat eta egoera ahulagoan edo gizartean baztertuago egon, haien egoera are txarragoa izaten da. Horrek gizarte-zerbitzuen sisteman sartzea eta bertan arreta jasotzea zailtzen du, biktima izatearen eta eskubideak izatearen kontzientzia zailtzen diolako emakumeari, eta indarkeriaren zulotik irteteko tresnak mugatzen dizkiolako.

“Ahultasun-egoerari geruza gehiago jartzen zaizkio. Emakumea bazara, immigrantea, prostituta eta indarkeriaren biktima... oso zaila da”.

Zentzu horretan, hirugarren sektorearen ustez, gizarte-zerbitzuek ahultasun erantsi horiek guztiak kontuan izan behar dituzte tratatu txarren biktima diren emakumeen arretarako zerbitzuak jartzeko unean, bertaratzeko premia duen edozein emakumeri oztopo guztiak kentzeko moduan.

“Zentroak ez daude pertsonalizatuta eta emakume batzuek ezin dituzte bete ezarritako helburuak”.

“Nortasun-arazoak daude eta zaila da beste pertsona batzuekin bizi izatea”.

“Egokitzen ez direnean kanporatu egiten dituzte (prostituzioan jarraitzen dutelako, dirua dutelako, erasotzailea ikusten dutelako, etab.). Gutxiengoak eskatzen zaizkie, eta beharbada ezin dituzte inolaz bete”.

Gainera, lehen aipatu ditugun kolektibo zehatzetako batean egon ala ez, baliabideak kasu bakoitzaren bereizgarritasunei egokitzeko premia ikusten da:

“Emakumearen eskaerak antzeman behar dira: zertara etorri den. Beharbada, une honetan jasotzeko prest ez dagoen baliabideei buruz hitz egingo diogu. Emakumea zer egoeratan dagoen, baliabideak horri egokitu behar zaizkio, eta ez da erraza. Eta emakumeari beste gauza batzuk aurreratu behar zaizkio, prozesu hori perspektiban ikus dezan”.

g.- Gizarte Zerbitzuen eta Hirugarren Sektorearen arteko koordinazioa

Tratu txarren biktima diren emakumeen arreta-prozesuko fase guztietan elkarreek funtsezko zeregina betetzen dutela kontuan hartuz, horien eta gizarte-zerbitzuen sistemaren arteko koordinazio handiagoaren premia antzematen da.

“Ez dago jarduera-protokolo homogeneousorik gizarte-zerbitzuarekin koordinatu behar dugunean”.

Ibilbide luzea duten elkarreek, sistemaren funtzionamendua ezaguna dutenez, ondo baloratzen dute eguneroko lanean gizarte-zerbitzuekin duten koordinazioa.

Alabaina, beste elkarte askok une batzuetan ez daukate argi zein den euren eginkizuna, edo zer egin behar duten prozesuaren egoera edo fase bakoitzean. Elkarreek jarduera-protokoloetan parte hartu ahal izatea proposatu dute (batzuetan gertatzen da).

Koordinazio-ezak ere emakumeek biktimizazio bikoitza errazten du, beste baliabide batera iristen diren bakoitzean euren “historia” berriz kontatu behar izaten dute eta. Horregatik, sarbideak errazteko premia ikusten da. Gainera, emakumeak “noraezean” bidali beharrean, zuzenean baliabide egokira bidali ahal izateko tresnak ezarri behar direla uste dute elkarreek.

Emakume-elkarreak ere tratu txarrak jasan dituzten emakumeek eskura dituzten baliabideen artean kokatzea eskatzen da; gizarte-zerbitzuen eta hirugarren sektorearen artean sare-lana egin dadila, eskura dauden zerbitzuak kantitatean nahiz kalitatean hobetu ahal izateko.

"Elkarteak zerbitzuko beste aukera bat direla jo behar da. Izan ere, emakumeak indarkeria jasaten duenean, maitasunez hartuko dutela dakien lekura joango da, lotura duen lekura".

Dagoeneko hainbat urrats eman dira norabide horretan, hala nola emakume biktimak bideratzeko Caritasek eta Bilboko Udalak sinatuko duten lankidetzatza-hitzarmena, edota Uribe Kostako Emakumeen Kontseiluak mankomunitatearen protokoloa bultzatu eta bertan parte hartu izana.

Hirugarren sektoreko langileen inplikazioa eta ardura direla eta, emakume biktimekin egiten den lanean funtsezko eragileak dira. Kasu batzuetan, hasierako lana bokazio bihurtzen da:

"Arazoak barrutik konpondu behar dira, bizi egin behar dira, pertsona bakoitzak zer behar duen jakiteko. Ni ez nago haiekin laneko 8 orduetan, behar dutenean baino: larunbatetan, igandeetan... arazoek ez dute ordutegi finko bat... benetan zerbait aldatu nahi badugu ahalegina egin behar dugu".

"Garrantzitsua da bideratzen diren baliabideak ez izatea horren teorikoak, bizitzatik bertatik abiatzen diren zerbitzuak behar dira. Gaur egun langileek ez dituzte ezagutu esperientzia horiek eta horrela zaila da laguntzea; karrera ikasi dute eta kito".

"Ez dizut eskutitza idazten lagunduko, seme-alaba ikastetxean sartu arte: ez da behar paternalismorik, ardura exijitu behar da; eskatzen ez ezik, ematen ere ikasi behar dute".

Elkarte horiek funtsezkoak dira tratatu txarren biktima diren emakumeen arretarako zerbitzuen sistema hobetzeko hausnarketan eta prozesuan. Elkarte horiek hartzen dituzten emakume kopuruak, emakumeen premiez duten ezagutzak, errealitate horri erantzuteko behar den prestakuntza zein den jakiteko irizpideek, aldarrikapen eta sentsibilizazio sozialean egiten duten lanak, eta gizarte-gaitz horren aurka duten konpromisoak (langileak prestatzeko plangintza garrantzitsuek eta lanean errealitate hori etengabe zeharka kokatzeak adierazten duenez) halaxe erakusten digute.

VI. KAPITULUA– 2006KO EBALUAZIOAREN INGURUKO GOMENDIOEN JARRAIPENARI BURUZKO ONDORIOAK

Atal honetan, “EAEko erakundeen erantzuna, gizarte-zerbitzuen alorrean, emakumeen kontrako etxeko tratu txarren aurka, 2006: Sarbidea” txostenean eginiko gomendioen jarraipena egiten da. Ikus daitekeen bezala, 2006ko Ebaluazioa argitaratu zenetik asko aurreratu da, baina oraindik beharrezkoa da erakundeen bultzada handiagoa, besteak beste, toki eta eskualde mailan erakundeen arteko koordinazio-mekanismoak hobetzeko beharrari erantzuteko, zuzeneko arretako pertsonak prestatzeko, arazoa gainditzeko prozesurako laguntza-programak sendotzeko eta egoerari loturiko arazoak dituzten emakumeei irtenbideak emateko.

Jarraian, letra etzanez eta urdinez, 2006an jaso ziren gomendioak dituzu. Horiek eguneratu egin dira, aurkitutako berritasunak azpimarratuz, eta beharrezkoa izanez gero ekarpenak egin dira.

1. Lurraldeen eta udalerrien arteko desberdintasunak murriztea arretaren kalitateari eta baliabideetara iristeko moduari dagokienez.

a. Araubide zehatza sortzea, gutxieneko betekizunak ezarriz

Legeak herritarrek kalitatezko gizarte-arreta jasotzeko duten eskubidea bermatu behar du, arreta eskatzen duen pertsonaren bizitokia eta baldintza pertsonalak gorabehera. Egun, ematen den arreta eta baliabideetara iristeko aukera erakunde bakoitzak emakumeen aurkako indarkeriaren inguruan duen sentiberatasun-mailaren mende daude. Baldintza hori oso aldakorra denez, ezinbestekoa da arreta-baliabide eta –prozesuak homologatzea, betiere, horrek lurraldeen arteko desberdintasunak konpontzen lagun dezan. Horren harira, beharrezkoa eta premiazko da egungo lege-esparrua hobetzea, lurraldeek eta gizarte-zerbitzuek emakumeen aurkako indarkeriaren arloan eskaini behar dituzten

2006an eginiko lehen gomendioan hiru alderdi nabarmentzen dira:

- Gizarte-arreta eskubide gisa.
- Berdintasun- eta zuzentasun-printzipioa.
- Arretaren gutxieneko bermeak arautzea.

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearekin, lehenengo bi gai horietan aurrera egin da:

- ✓ Gizarte-zerbitzuak izateko **eskubide** subjektiboa herritarren eskubidea dela aldarrikatzen du. Hau da, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazioen eta zerbitzuen izaera unibertsala bermatzen da. Eskubide horren subjektu izateko, baldintza batzuk finkatu dira: gutxienez eskaera egin aurretiko 12 hilabeteetan, etenik gabe, EAEn erroldatuta egon eta bizi izatea. Ez dago eperik ezarrita informazioa eskatzeko, balorazioa egiteko, diagnosia egiteko eta orientazioa eskaintzeko, ezta gizarte-laguntza eta gizarte-larrialdiko zerbitzuak eta prestazioak jasotzeko ere. Halaber, oraindik zehaztu gabeko Prestazioen eta Zerbitzuen Zorroko beste prestazio eta zerbitzu batzuk jasotzeko baldintzak finkatzeko eskubidea ere gordetzen da.
- ✓ Erabiltzailea aurkitzen den lurraldea gorabehera, gizarte-zerbitzuak eskuragarri izateko **berdintasunari** eta **zuzentasunari** dagokienez, finkaturik dago EAE osoan baliabideak era homogeneoan banatzea bermatu behar dutela administrazio publikoek. Hori oraindik bermatu ez den arren, Gizarte Zerbitzuen Mapa egiteko oinarriak finkatzea aurrerapen handia izan da, lurraldeen arteko desberdintasunak murrizteko eta lurralde-justiziaren printzipioaren alde egiteko.

EAEn zehazteke geratu da **gizarte-arreta integralaren eredua**, arretaren ibilbidea eta garapen pertsonala argi eta garbi zehaztuko duena. Gomendagarria deritzogu, etxean tratatu txarrak jasaten dituzten emakumeen harrera-baliabideak arautzen dituen 148/2007 Dekretuan (gutxieneko prestazioei eta baliabideei buruzko 16, 33 eta 50 artikuluetan) egin den bezalaxe, dekretu bidez arautzea. Horrek, hain zuzen, gizarte-arreta integralaren gutxieneko edukiak finkatuko ditu.

b. Erakundeen gidaritza eta eskumenak argitzea

*Egungo eskumen-banaketak ez dio modu egokian erantzuten Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen egoerari. Zerbitzu horiek, sarritan, oso kasu espezifikoetara aurre egin behar diete, baina ez dituzte beharrezko baliabideak eta gaitasuna. Egungo hiru eskumen-mailen arabera, arreta espezializatua foru-erakundeei dagokie. Dena den, ez daude zehaztuta **arreta hori jaso ahal izateko irizpide objektiboak**, ez dago diseinu argirik **lurraldeek udalaz gaindiko eskumeneko zer baliabide eskaini behar dituzten** inguruan, eta ez dago **emaitzen eraginkortasuna bermatzen duen erantzun-eredurik**.*

Gizarte-zerbitzuen arloko erakunde-egituraren konplexutasuna, eta tratatu txarren arazoen izaera berezia direla medio, beharrezkoa da erantzun-eredua modu

*integralean eta koordinatuan definitzea. Gizarte-zerbitzuen egungo sistemaren diseinuak dituen mugak saiheste aldera, **alor horretan espezializatuko diziiplina arteko taldeak** sortu behar dira, berdintasunerako sailekin bat lan egin dezaten. Talde horiek beharren arabera, eta ez lurralde- edo politika-baldintzapenen arabera, atxikita eta kokatuta egongo dira, eta haien helburua, metodologiak bateratzea eta tratatu txarren biktimei diren emakumeen premiei erantzutera bideratuko prozesuak eta zerbitzu-gutunak estandarizatzea izango da.*

Esleipenen zehaztapen hori gizarte-zerbitzuak nahiz orokorrean etxeko tratatu txarren aurkako ekimena berrantolatzeke testuinguruan kokatzen da.

Gizarte Zerbitzuen Lege berriak lehen eta bigarren mailako arreta-zerbitzuen kokapena zehazten duen arren, zerbitzu-zorroaren garapena nahasgarria da eta argitzeke geratu da harrera-baliabideen eta berariazko egoitza-zentroen eskumena foru aldundiena edo udalena den. Izan ere, Gizarte Zerbitzuen Legearen arabera, ulertu daiteke arreta integrala foru aldundietan zentralizatuko dela.

Erakundeek eskaintzen duten udalaz gainera arreta psikologiko espezializatuari dagokionez, zerbitzu hori jasotzeko hiru lurraldeetan jartzen den baldintza bakarra eskaria egin den lurraldean bizitzea da. Horrela, baliabide hori eskura izatea bermatzen da, egoera administratiboa gorabehera, hau da, salaketa jarri den ala ez eta erroldan dagoen ala ez kontuan hartu gabe. Gipuzkoaren kasuan, arreta psikologikoko programan sartzeko bide bakarra oinarritzko gizarte-zerbitzuak dira.

Azpitarratzekoa da Gipuzkoan eta Bizkaian foru dekretu bidez eginiko erregulazioa, besteak beste, etxeko tratatu txarren eta/edo sexu-erasoen biktimei izan diren emakumeen arreta psikologikoko programen, onuradunen, bete beharreko baldintzen eta jarraitu beharreko prozeduraren ingurukoak.

Harrera-baliabideen kasuan, horiek arautzen dituen 148/2007 Dekretuak baldintza jakin batzuk finkatzen ditu. Erakunde batzuek bizilekua udalerrian edo mankomunitatean izatea eskatzen dute. Halere, Gizarte Zerbitzuen 12/2008 Legearen promulgazioarekin, baldintza hori ez da kontuan hartuko larrialdiko zerbitzuetan eta epe malguak onartuko dira beste bi harrera-baliabide moten kasuan.

2006an eginiko ebaluazio argitaratu denetik izan den egiturazko beste aldaketa azpitarragarri bat honako hau da: Herrizaingo Sailaren mendekoa den Genero Indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritza sortu izana (maiatzaren 8ko 4/2009

Dekretua). Horren egitekoa genero-indarkeriaren gaian Eusko Jaurlaritzaren politika zuzentzea eta koordinatzea da.

Hiriburuetan, genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeei laguntzeko oinarritzko unitateetan talde espezializatuak sortu dira. Hori gorabehera, EAEn, orokorrean, gaiaren inguruan espezializaturiko diziiplina arteko taldeak sortzeko beharra izaten jarraitzen dugu.

c. Erakundeen arteko lan bateratua

*Halaber, politikak eta eskumenak definitzeko orduan, **udalerrien eta foru-aldundiaren arteko kontsulta- eta komunikazio-mekanismoak** aintzat hartzea, egungo sistemaren beste erronketako bat da. Horrek konponbide adostuak artikulatzea, eta parte-hartze bateratuan hobekuntza-mekanismoak eta programa berrien diseinua bideratzea ahalbidetuko du.*

EAEn, Berdinsareak, Berdintasunaren aldeko eta Emakumeen Aurrerakortasunaren aldeko Euskal Udalerrien Sareak, sorturiko eta sustaturiko eta tokiko administrazioek kudeaturiko berdintasunaren aldeko eta emakumeen aurkako indarkeriaren kontrako programa eta zerbitzuei esker, baterako jardute- eta ebaluazio-irizpideak zehazteko orduan aurrera egin da eta Sarea tokiko jardura publikoaren eta udalaz gaineko beste erakunde batzuen arteko lotune bihurtu da.

Foru aldundiak bultzaturiko Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokia udalen eta aldundiaren arteko komunikazioa sustatzeko tresna da. Emakumeen aurkako indarkeriaren inguruan udalek edo mankomunitateek eskaintzen duten arretari buruzko informazioa jasoz, aldundia Bizkaiko udalerriekin eta mankomunitateekin harremanetan dago. Udalerrien ordezkariak Behatokiaren egiturari kontuan hartzen da, izan ere, Eudel Lan Taldeko nahiz Bilkurako kide da.

Aurrerapen horiek gorabehera, beharrezkoa izaten jarraitzen du komunikazio- eta kontsulta-mekanismoak integratzea politikak eta eskumenak zehazteko orduan.

2. Etxeko tratu txarren inguruko koordinazioan, ezagutzan eta sentiberatasunean sakon dadin aldeztea

a. Tokiko eta eskualdeko protokoloak sortzea eta hobetzea parte hartzen duten erakundeen artean

Asko dago egiteke oraindik **tokiko eta mankomunitateetako koordinazioaren** alorrean. Beharrezkoa da toki- eta eskualde-mailan jarduera-protokoloak diseinatzea eta aplikatzea. Protokolo horiek erakunde bakoitzaren zereginak eta esku-hartzearen uneak eta prozedurak zehaztuko dituzte. Halaber, protokolo horietan Osakidetza moduko erakundeak ere sartu behar dira. Hain zuzen, erakunde horiek, neurri handi batean, tokiko koordinazioaren inguruko foro gehienetatik kanpo egon dira orain arte.

Esparru horretan, arreta-zirkuituak diseinatu eta ezartzeko lanak eskatzen du, aukeratzen diren indarkeriaren kontzeptu desberdinek dituzten **ondorio praktikoetan sakontzea**, eta arreta hobetzeko estrategietan ere sakontzea. Arreta-ereduak emakumeen ahalduntzea helburu duten ereduekin harmonizatu behar dira. Halaber, hasierako lehentasuna babesa ematea bada ere, gero, autonomiarako urratsa eta indarkeriarik gabeko bizitzan txertatzeko bidea egin behar dira.

Gizarte-zerbitzuak ezezagunak dira herritarrentzat, eta politikariek ez dituzte balioesten. Horiek horrela, **berdintasunerako zerbitzuekiko harremanak argiagoa** izan behar du, beste modu batean tratu txarren alorreko gizarte esku-hartzea inolaz ere eskatuko ez luketen emakumeengana hurbiltze aldera.

Tokiko eremuko baliabideen koordinazioa hobetzeari dagokionez, ikus daiteke gero eta udalerrri eta mankomunitate gehiagok dituztela beren koordinazio-protokoloak, edo egiten ari direla eta/edo onartzeaz dituztela. Agerian geratu da ez dela nahikoa baliabideen inguruko konpromisoak sinatzea, baizik eta beharrezkoa dela horiek sustatzea eta harturiko konpromisoak etengabe berritzea.

Koordinazio formala eta planifikatuari eusteko erabiltzen diren baliabideek orokorrean balorazio hobea dute. Osasun- eta hezkuntza-arloak dira presentzia txikiena dutenak tokiko koordinazio foroetan eta gizarte-zerbitzuetatik alor horiei emakumeen aurkako indarkeriaren kontra borrokatzeko inplikazio handiagoa eskatzen zaie.

Oinarritzako gizarte-zerbitzuetara jotzeko oztopo psikologikoak eta/edo sozialak daudela aitortu da. Izan ere, horiek dirulaguntzak tramitatzeke soilik direla uste da. Hori dela eta, baliabide ekonomikoak dituzten emakumeek pentsa dezakete dirurik ez duten pertsonentzat direla. Hain zuzen, profil hori duten emakumeak naturaltasun handiagoz inguratzen dira Emakume eta/edo Berdintasun Sailera edo Eusko Jaurlaritzaren Herrizaingo Sailaren Genero Indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzara.

Tokiko berdintasun-zerbitzuekin harreman argiagoa eta errazagoa finkatzeko beharrak indarrean jarraitzen duela ikusi da.

b. Gogoeta eta parte-hartzekeko espazio bateratuak artikulatzea.

***Herritarren parte-hartzea** indarkeriaren aurkako gizarte-estrategia indartsua da. Tratu txarrak jasaten dituzten pertsonekin inplikaturako gizarte-erantzuna oinarri eraginkorra da komunitatean indarkeria erauzteko.*

*Bestalde Emakundek eta EUDELek babesten duten Berdintasun moduko **sare profesionalak** esperientzia eta ikaskuntza bateratuak abian jartzea eta eztabaidatzea errazten dute, batez ere, maila teknikoan. Hala, bada, sare horiek indar daitezkeen, eta arlo horretan eskumenak dituzten udalaz gaindiko erakundeei ere parte hartzeko aukera eman diezaien gomendatzen da.*

*Bizkaiko Foru Aldundiak antolatutako Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokiaren moduko egiturak eratzea oso aproposa da, eta gai horren inguruan dagoen informazioa biltzeko ekimena zabaldu beharko litzatekeela uste da. Izan ere, gogoeta egin ahal izateko, behar-beharrezkoa da tratu txarren egoeren errealitatearen eta haien bilakaeraren inguruko datuak biltzea. EAEn **datuak biltzeko eta gogoeta egiteko zentroak** ugaritzea edo sortzea, eta informazioa kontsultatu eta partekatzeko aukera izango duten sare profesionalak bultzatzea, aurrerapauso kualitatibo esanguratsua izan daitezke indarkeriaren fenomenoaren dimentsio anitzak ulertzeari dagokionez, eta ingurune bakoitzeko ezaugarriei egokitzen zaizkien konponbideak diseinatzeari dagokionez.*

Esperientzia horiekin bat egingo du sortuko den Eusko Jaurlaritzaren Herrizaingo Sailaren Genero Indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritza barruko Genero Indarkeriaren Euskal Behatokiak.

3. Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak sistemara iristeko benetako sarbide bilakatzea, etxeko tratu txarrak jasaten dituzten emakumeei beren egoerari buruzko eta indarkeriarik gabeko bizitza izateko aukerei buruzko itxaropen errealistak izaten laguntzen dien toki gisa.

*Gizarte-zerbitzuak sarbide gisa jardun daitezten, eta tratu txarren biktima izan diren emakumeei hasiko duten prozesuaren eta prozesu horren baitan dituzten hainbat aukeren inguruko arrazoizko itxaropena eman diezaieten, **baliabideen informazio eguneratua eta egiazkoa** izan behar dute esku artean. Hala, bada, zerbitzuen kudeaketaren eta koordinazioaren ardura duten instantziek hori ahalbidetzeko sistema egokiak antolatu behar dituzte.*

*“Sarbide” zeregin horrek etxeko tratu txarren egoerei **arreta integrala emateko sistemaren funtzionamendua modu sakonean ezagutzea** eskatzen du. Sistema hori, hain zuzen, konplexua eta askotarikoa da. Gizarte-langileek, bada, gaitasun bikoitza izan behar dute: batetik, beste erakundeetako eskumenak eta prozesuak ezagutu behar dituzte; eta, bestetik, erakunde horiekin koordinatu behar dira, haiengana jo ahal izateko unean uneko informazioa behar dutenean. Gizarte-langileen prestakuntza funtsezkoa da, eta gizarte-zerbitzuek zeregin horretan duten eraginkortasuna baldintzatzen du.*

Halaber, gizarte-zerbitzuak herritarren artean zabaltzeko eta ezagutarazteko politika egoki batek, eta zerbitzu horiek politikaren esparruan arlo estrategiko gisa identifikatzeak, aintzatespen profesional eta sozial handiagoa ekarriko luke, eta horrek orain arte beren burua zerbitzu horietako "erabiltzaile natural" gisa ikusi ez duten tratu txarren emakumezko biktimei hurbildu ahal izatea eragingo luke.

Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeen eskura dauden baliabideak nahikoa ezagunak direla deritzote gizarte-zerbitzuetako langileek. Halere, jarduteko tokiko protokoloak egin diren arren, horiek edukiz betetzea falta da. **Gizarte-zerbitzuen zorroa** birzehazteko orduan genero ikuspegia integratuz egin behar da hori.

Oinarrizko gizarte-zerbitzuek herritarrei eskaintzen dien zorroa ezagutzera emateko gomendioak indarrean jarraitzen du. Horrek errazagoa egingo luke nolabaiteko oztopo psikologikoak edo sozialak dituzten emakumeek zerbitzu horiek erabiltzea, eta gizarte-zerbitzuen eskaintzaren inguruan emakumeek itxaropen errealistak izaten lagunduko luke.

4. Arreta integrala ematea etxeko tratu txarren arazoari

a. Harrera-zerbitzuak premia bereziak dituzten emakumeei egokitzea

Arreta integrala eskaintzean datza genero-indarkeriaren tratamenduko oinarrizko funtsetako bat. Egungo sistemak duen erronkarik handiena **beste premia osagarri batzuk dituzten emakumeei** eman beharreko arreta da. Emakumeen kopuru hori gero eta handiagoa da, eta konponbide orokorrak ez dira eraginkorrak. Hala, bada, behar-beharrezkoa da emakume horien errealitatea kontuan hartzen duten baliabideak gaitzea, eta baliabideok laguntze-mekanismoak izatea normalizazio- eta autonomia-prozesuan.

Bestalde, mendekotasun-egoeran diren pertsonen dagokionez, adingabeei ere erabiltzaileei egiten zaien jarraipen sakona egin behar zaie. 1/2004 Legean xedatutakoaren arabera, **egoera horietan inplikaturako adingabeak ere genero-indarkeriaren biktima dira**. Halaber, banakako beharrak dituzten pertsonak dira, eta haiei ematen zaien arretak haien erantzule diren emakumeekin egiten den esku-hartzea baldintzatzen du.

Egun, arazo erantsiak (hala nola, osasun mentaleko arazoak, substantzien kontsumoari loturiko arazoak eta ahalmen-urritasunak) dituzten emakumeek behar duten laguntza berezia ezin dute eskaini baliabide orokorrek eta espezializatuek.

Zehazki, harrera-baliabideei dagokienez, 148/2007 Dekretuak gizarte-arazo anizkoitzak dituzten indarkeriaren biktima diren emakumeentzako zentro espezializatu bat irekitzea aurreikusten du. Drogazaletasuna duten emakumeentzako diseinatu zen, baina ez zen martxan jarri. Hori dela eta, birdiseinatu eta ireki egingo dute.

Indarkeria egoerak bizi izan dituzten adingabeei zuzenduriko laguntzak oraindik asko du hobetzeko. Esaterako, Bizkaian eta Araban eskaintzen den laguntza psikologikoari dagokionez, adingabeei banakako laguntza psikologikoa eskaintzen

zaie laguntza psikologikoko programetan; Gipuzkoaren kasuan, berriz, programa barruan ez da era horretako berariazko laguntzarik ematen.

b. Gizarteratze-prozesua hobetzea

*Egungo sistemak duen gabeziak bat gizarteratze-prozesu eraginkor bat artikulatu ezinean datza. Arreta-programak eta sistematik ateratzeko programak ez daude teilakatuta. Azken horien adibide bat, esaterako, **enplegu eta etxebizitza** programak dira, erabiltzaileei gizartean eta lan-munduan txertatzeko biderik fidagarriena eskaintzen dietenak. Birgizarteratzeari dagokionez, gutxieneko kalitate-irizpideak aurrera eramatea falta da. Irizpide horiek haren irismena eta tresnak definitzeko, eta egungo programak zuzentzen dituzten bazterketa-parametroetatik at diren emakumeen behar eta egoera berezietara **modu espezifikoa egokitutako ibilbideak** diseinatzeko balioko dute.*

Dena den, ez dira soilik enpleguari eta etxebizitzari lotutako konponbideak artikulatu behar. Izan ere, mendekotasun-egoeran diren pertsonak bere kargura dituzten emakumeei lan-merkatuan txertatzeko erraztasunak eman behar zaizkie, esaterako: haurtzaindegia, eguneko zentroak, eta abar.

Halaber, gizarteratze-prozesuei dagokionez, honako gomendio hauek egin dira:
- Gizarteratze-programen jarraipen espezifikoa, enplegu-zentroko erreferentziazko pertsona baten bidez, eta gizarte-zerbitzuekin komunikazioan. Horrela, lan-arloko normalizazioa arrakastaz egingo dela bermatuko da.

- Programak malgutzea, emakumeek lortutako oreka hauskorrak eskatzen duen pixkanakako gizarteratzea errazteko. Izan ere, batzuetan, egokitzeko epeak urtebetetik gorakoak dira.

- Laguntza psikologiko iraunkorra, gizarteratze- aldira arte iraungo duena. Horrela, trantsizio hori indarkeriarik gabe bizi ahal izateko baldintzak ezartzearen aldeko bidea izatea ahalbidetuko da.

Egungo egoera ekonomikoak areagotu egin ditu lana eta etxebizitza eskuratzeko zailtasunak. Horiek egiturazko arazoak dira, eta horiei erantzutea zailagoa da gaur egun. Halere, beharrezkoa da enplegua izatearen garrantzia azpimarratzea. Izan ere, oinarritzko beharra da, nahitaezkoa, indarkeria jasaten duten emakumeentzat, autonomia eta erabakiak hartzeko (beren baliabideak izateko) ahalmena ematen dielako. Gainera, harreman normalizatuak izateko aukera eskaintzen die espazio horrek. Hori guztia hertsiki loturik dago autoestimuekin, independentziarekin eta bere bizitzaren agintea hartzeko aukerarekin.

Eguneratze honetan aurkezturiko formula berrietariko bat hau da: lan-merkatuan sartzeara sustatzeko prestakuntza- eta enplegu-baliabideetara beren amei laguntzen dieten adingabeen joan-etorrien gastuei erantzuteko beharra identifikatzea. Kasu berezietan, nahitaezkoa da laguntza psikologikoko programak lan-bitartekaritzako zerbitzuekin koordinatzea, horrela, laneratze-prozesuetan espezializatutako laguntza psikologikoa ematea sustatzeko.

Etxebizitza eskuratzeko, Etxebidek finkaturiko baldintzak malgutzea beharrezkoa da, erasotzaileari espediente partekatuan baja eman ahal izateko eta genero-indarkeriaren biktimak kupo berezian sartzeko. Gaur egun, erasotzaileak bere borondatez baja eman behar du espediente partekatutik, eta banakako bat hasterakoan biek galtzen dute Etxebiden zuten antzinatasuna. Kupo berezian sartzeko, beharrezkoa da babes-agindua indarrean izatea.

5. Kalitate-irizpideak eta horien aplikazioa ikuskatzeko irizpideak ezartzea etxeko tratu txarren alorreko Gizarte Zerbitzuen kudeaketan

*Zerbitzuen kudeaketako **kalitate-ikuspegia** honako alderdi hauen bidez definitzen da: datuak baliatzea kudeaketaren berri emateko; etxeko tratu txarren biktima diren emakumeen beharrak asetzeko joera; etengabeko hobekuntza eta plangintza estrategikoa; profesionalen eta erabiltzaileen parte-hartzea sustatzea; prozesuen araberrak kudeaketa, zerbitzuak hobetzeko tresna gisa; antolakuntza-egitura eraginkorrak eta arazoaren egoera bereziei egokitutakoak ezartzea; eta neurrien eraginkortasuna ebaluatzea adierazleen bidez.*

*Ereduaren eraginkortasuna neurtzeko, **emakumeen beharrei erantzuteko duen gaitasuna** kontuan hartu behar da. Horretarako, aurrez, emakumeen beharrak zein diren, eta egungo gizarte-zerbitzuek behar horiek asetzen ote dituzten aztertu behar da. Hala, bada, ezinbesteko bi zeregin daude: batetik, erabiltzaileen eskaerak eta beharrak ezagutzea; eta, bestetik, horiei erantzuteko egokiak diren zerbitzuetan ezartzea. Izan ere, zerbitzu horietako hartzaileek aurretik jakin behar dute zein zerbitzu eta prestazio erabil ditzaketen.*

*Tratu txarren egoerei arreta emateak eskatzen duen zuzentzearekin bat, **herritarren asebetetzea eta zerbitzu publikoaren hobetzea aldeztu dituen administrazio modernoak** arreta-prozesu estandarrik diseinatzea; prozesu horien jarraipena eta etengabeko hobekuntza; arretaren eraginkortasuna modu jarraituan ebaluatzea; indarkeria-egoeretan espero ez ziren desbideratze eta bilakaera*

posibleen inguruan ohartaraziko duten adierazleak ezartzea, eta abar moduko tresnak izapidetu behar ditu nahitaez.

Egun, gizarte-zerbitzuak hainbat erakunde independentetan **sakabanatuta** daude, eta haien artean ez dago koordinazio handirik. Horrek haien artean kalitatea modu homogeneoan eta koordinatuan kudea dadin zailtzen du. Sakabanatze horrek ez du biderik ematen prestakuntza, ikerketa, edo ezagutzaren eta berrikuntzaren kudeaketaren moduko oinarrizko erronkei heltzeko, eta politika orokorrak artikulatzeko aukera zailtzen du.

Bestalde, **arreta ematen duten profesionalei** dagokionez, kalitatea kudeatzeak berekin dakar, beste neurri batzuen artean, gizarte-langileen taldeari ongi planifikatutako sustapen- eta aintzatespen-politika bat eskaintzea. Izan ere, talde horrek bere nortasun profesionala indartzeko, eta berezko baliabide gisa, eta ez soilik laguntzak edo kanpo-baliabideetarako bideratzeak izapidetzen dituen pertsona gisa, duen garrantzia argitzeko premia du. Hain zuzen, kasuaren kudeaketan oinarritutako gizarte-lanaren ereduaren eraginkortasuna onartuta, gizarte-langileak erreferentziazko profesional gisa duen garrantzia indartuko duen erantzuna artikulatu behar da. Horretarako, gizarte-langileek gaitasun eta prestakuntza egokiak beharko ditu, eta bere lana egin ahal izateko tresnarik onenak izan beharko ditu eskuragarri (tresna telematikoak, beste erakundeei kontsultak egiteko gaitasuna, informazioa eskuratzeko aukera, baliabideen ezagutza eguneratua, eta abar).

Zerbitzuen **kudeaketaz arduratzen diren langileei** dagokienez, ezagutza praktikorik ezak eragiten dituen prestakuntzaren arloko beharrak konpontzeaz gain, komunikazio- eta koordinazio-mekanismo egokiak ezarri behar dira, planen eta programen diseinuaren eta inplementazioaren artean dagoen aldea murrizte aldera.

Horien lehentasunak, helburuak, eta betetze-baremoak, adostasun eta elkartasun giroan ezarri behar dira, kudeaketaren arloan eta esku-hartzean diren mugak jasoz, eta sistema eraginkor baten artikulazioa sustatuz; betiere, egungo errealitatea oinarri.

Azkenik, premia eta eguneroko kudeaketa direla medio, lehentasuna berehalako eta epe laburreko konponbideei ematen zaiela kontuan hartuta, beharrezkoa da **izaera administratiboko lanak modu egokian egiteari konponbidea bilatzea**. Hartara, gizarte-langileek antzemate- eta diagnostiko-lanak egiteko denbora izango lukete.

2010eko abenduan, Eusko Jaurlaritzak diru-sarrerak bermatzeko eta gizarteratzeko araua aldatzen duen Lege-proiektua onartu du. Horren bitartez, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuak kudeatuko du diru-sarrerak bermatzeko errenta. Erreforma horrekin oinarritzko gizarte-zerbitzuen administrazio-lana arintzea espero da. Horri esker, aurreikusten da horiek denbora gehiago izango dutela harremanak eta lan komunitarioa bultzatzeko eta pertsonen autonomia sustatzeko.

Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuaren bulegoa, prestazio-sisteman eta lan-munduan sartzeko atea izango da. Eskaera egiten den une beretik, Lanbideko lanbide-orientaziorako langileekin hitzorduak ezarriko dira, lanerako adinean diren laguntza jasotzen duten familiako kide guztientzat. Enplegarritasun-ebaluazioa egingo zaie eta ekintza zehatzak proposatuko zaizkie, Lanbideko politika aktiboen katalogoak barnean dituenak. Laguntza tramitatu nahi duten tratu txarren biktima izan diren emakumeak Lanbidera joko dutela aurreikus daitekeenez, beharrezkoa da baliabideko langileak berdintasunaren eta emakumeen aurkako indarkeriaren gaietan prestatuta egotea.

6. Gizarte-langileei eta kudeaketaren arduradunei tratu txarren alorreko prestakuntza emateko sistema planifikatzea eta abian jartzea

*Beharrezkoa da **teoria- eta antolakuntza-esparru egituratuagoa**, eta lan-jardunaren inguruko koordinazioan eta gogoetan gehiago parte hartzea. Prestakuntza teorikoak esku-hartze eremua ikuspegi kritikotik kontzeptualizatzen laguntzen du; prestakuntzarik ezak, aldiz, lan-jarduna aztertzen eta plangintza diseinatzen lagunduko duten hipotesiak modu egokian formulatzea eragozten du.*

*Etxeko tratu txarrei dagokionez, prestakuntza espezializatua, **urteko prestakuntza programa eta birziklatze jarraituko sistema antolatua** lagun dituela, funtsezkoa da. Ikastaro teorikoez gain, ikastaro praktikoak eskaini behar dira, eguneroko arazoak modu berezian jorratuko dituztenak. Halaber, arreta berezia jarri behar zaie lehenengo harrera modu egokian egiten dela bermatzeko ikastaro espezializatuari. Izan ere, emakumeek gizarte-zerbitzuetara egiten duten lehenengo hurbilpen hori eta hurbilpen horrek emakumeak alde egiteko ala haustura-prozesuarekin aurrera jarraitzeko hartzen duen erabakian izan dezakeen eragina bereziki garrantzitsuak dira.*

Genero-ikuspegiaren inguruko prestakuntza orokorra ezinbestekoa da emakumeen aurkako indarkeria gertaera isolatua, kasualitatez sortzen dena, ez dela ulertzeko. Prestakuntzak bide eman behar du, batetik, gizarte-zerbitzuetara hurbiltzen

diren emakume guztiak ulertzeko eta haiei arreta emateko; eta, bestetik, gizarte-zerbitzuek herritarrei ongizate handiagoa eskaintzeko duten garrantziaz jabetzeko. Hala, bada, banakako ekintzari heltzeko orduan, emakumeek banakako arazo pertsonalak dituztelako premisa oinarri jardun beharrian, gizarte-langileak emakumeen ahalduntzea bila dezake (haien interesak, estrategiak eta identifikatzeko loturak zehazteko tresna gisa) arazo horiek behin eta berriz errepika daitezen eragiten duten makro egiturazko dimentsioak oinarri.

Indarkeria pairatzen duten emakumeekin edo ustezko biktimak diren emakumeekin lan egiteko, gaitasun teknikoak (tratu txarren inguruko prestakuntza espezifikoa) eta giza gaitasunak (enpatia, emakumeak lasaitzeko eta haiei beldurra kentzeko gaitasuna) behar dira. Esku-hartze eta kudeaketa arloetako langile guztiek prestakuntza egokia eta kasuei heltzeko baliabide berberak izan behar dituzte. Horrela, irizpide berberekin jardungo dute. Esku-hartze txikiak ere prestakuntza eskatzen du; izan ere, enpatia izateko, nahitaezkoa da egoera ezagutzea

*Azkenik, gizarte-langile gehienek uste dute gizarte-lana, oro har, eta etxeko tratu txarrak tratatzea, bereziki, oso estresagarria dela. Halaber, **estresak** langileen txandatzeko eta baja asko eragiten ditu. Hala, bada, **lana kudeatzeko ikastaroak** eman daitezkeen, eta haien lana hobetzen lagunduko dieten antolakuntza-tresnak era daitezkeen gomendatu da. Berebiziko garrantzia du esaterako, tratu txarren biktima izan den emakumeak erasotzailearekin itzultzen deneko egoerei erantzuten jakiteak, zerbitzuko komunikazio-bidea irekita uzteko, eta ondorengo esku-hartzeak errazteko.*

Gizarte-langileen taldean prestakuntza mailak hobera egin duen arren, hori ez da orokorra izan, ezta planifikatua eta egituratua ere. Hori dela eta, 2006an prestakuntzaren inguruan jasotako alderdi guztiek indarrean jarraitzen dute. Presazkoa da prestakuntza homologatzea eta estandarizatzea, baita gizarte-lanean emakumeen aurkako indarkeriaren inguruko prestakuntza-ekintzen curriculumaren garapenean sartu beharreko gutxieneko gaitasunak adostea ere, hizkuntza-profilekin eta informatikako tresnekin egin den bezala. Horretaz gain, prestakuntza hori eskuragarri egon behar da, bestak beste, elkarreentzat, GKE-entzat eta administrazio langileentzat.

7. Prebentzio- eta antzemate-prozesuak planifikatzea eta biziagotzea

a. Prebentzioa

*Etxeko tratu txarren alorreko prebentzio-estrategia nagusia berdintasunaren alde lan egitea da, emakumeen aurkako indarkeria erauzteko helburu. Behin-betiko prebentzioaren oinarria berdintasuna areagotzean datza, eta, horretarako, zeharkakotasun-estrategia aplikatu behar da. **Berdintasunerako Legea aplikatzea**; administrazio- eta gizarte-instantzia orotan berdintasunaren aldeko sentiberatasuna areagotu dadin aldezte; eta berdintasuna jarduera guztietako lehentasun gisa txerta dadin ahalbidetuko duten mekanismoak ezartzea, funtsezko aldaketa-faktoreak dira, etxeko tratu txarrak eta emakumeen aurkako bestelako indarkeria-formak erauzteko.*

*Dena den, prebentzioa lan motela da, epe luzeakoa, eta, horregatik, **ongi planifikatu** behar da. Noizean behingo jarduerak ez dira gomendagarriak. Izan ere, berez urriak diren aktiboak xahutzea eragiten dute, aktibo horiek arreta-jarduerak baliabidez hornitzea helburu duen lehentasunezko premiarekin lehiatzen direlarik.*

b. Antzematea

Indarkeria-egoerei garaiz antzematea, ezkutuko eskaerak eta gizarte-zerbitzuetara hurbiltzen ez diren erabiltzaileen eskariak agerian uztea helburu, gizarte-zerbitzuen jardunaren lehentasunetako bat da. Garaiz esku hartzeko, hau da, gatazkak bortitzagoak eta traumatikoagoak izan baino lehen esku hartzeko bide ematen du. Halaber, egoerak eta genero-indarkeriaren ondorioz sufritzen duten pertsonak identifikatzen laguntzen du. Izan ere, pertsona horiek ez dute kasua jakinarazteko lehen urratsa eman, eta ez dira osatze-prozesuarekin hasi, beren egoeraz jabetu ez direlako edo bestelako arrazoiak direla medio.

Hona hemen gai horren inguruan egindako gomendioen laburpena:

- Biktima diren emakumeekin lan egitea, beren egoeraz jabe daitezen. Funtsezkoa da emakumea bere egoera hitzen bidez adierazteko eta bide terapeutikoari hasiera emateko gai izan dadin. Horretarako bere egoeraz jabetu, eta laguntza behar duela ulertu behar du. Hala bada, berebiziko garrantzia dute gizarte-langilearen esku-hartze arretatsuak eta lanak, konfiantza eta babesa oinarri dituen harremana lortzeko.*
- Laguntza psikologikoa aldezte, kasuei antzemateko funtsezko faktore gisa. Laguntza psikologikoko zerbitzuak eta gizarte- eta hezkuntza-arloetan esku-hartzeko taldeak funtsezkoak dira susmatu bai, baina ziurtatu eta onartu behar diren kasuei antzemateko orduan.*

*- Indarkeria-egoeretan laguntzeko zerbitzu espezifikoak identifikatzea eta modu egokian zabaltzea **Zerbitzua indarkeriaren gaian, edo berdintasunari edo emakumeei lotutako gaietan espezializatua dagoela identifikatzea onuragarria da indarkeria-egoerei garaiz antzemateko. Izan ere, biktimek badakite zer informazio- edo laguntza-puntuetara jo behar duten***

Oinarrizko gizarte-zerbitzuek indarkeria hautemateko eta prebenitzeko ekintzak orokortuak ez daudenez, beharrezkoa da ildo horri jarraiki aurrera egitea eta 2006an indarkeria-egoerak hautemateko eta prebenitzeko eginiko gomendioak kontuan izatea.

8. Arreta prozesua hobetzea

a. Tratu txarren biktima diren emakumeei ospitalera eta bestelako izapideak egitera laguntzea

Harrera-fasean emakumeak harremanetan jartzen dira gizarte-zerbitzuekin, prozesu zail eta ezezagun bati hasiera emateko. Horregatik, batzuetan, gizarte-langileak biktima den emakumea lagundu behar du, hainbat kudeaketa izapidetzera edo arreta medikoa jasotzera. Baina laguntze hori ezin da gizarte-langileek duten denboraren edo borondatearen mende egon, eta behar-beharrezkoa da prozesu hori gizarte-zerbitzuetako harrera-prozesuaren kudeaketa-esparruan jasotzea.

Aipatu den moduan, Gutxieneko Sarrerak Bermatzeko Errentaren tramitazioa Lanbideren esku utziz gero, ziurrenik gizarte-langileek denbora gehiago izango lukete beren esku-hartze soziala gauzatzeko eta, hortaz, harrera-prozesuen kudeaketaren esparruan beharrezkotzat jotzen diren kasuetan laguntza barne hartzeko aukera handitu egingo da.

b. Banakako Arreta Plana estandarizatzea eta araubidea betetzea

*Gutunean jasotako kalitate-estandarrei dagokienez, Banakako Arreta Plana da haiei lotutako zehaztapenen inguruko irregulartasun gehien dituen alderdia. Lehen Mailako Arreta Zerbitzu askotan ez da idatziz egiten, ez dira berrikuste-epeak zehazten, eta abar. Sistematizazio eta profesionaltasun falta horrek eragina izan dezake pertsonen ematen zaien zerbitzuaren kalitatean, batez ere, beste gizarte-langile bat denean esku-hartzearekin jarraitu behar duena. **Prestakuntza, kudeaketaren erantzukizunetik abiatutako bultzada, eta aldian behingo ikuskatzeak** dira egun indarrean diren arauetan ezarritako kalitate-baremoak betetzeko funtsezko ildoak.*

Laguntza-plan indibidualaren estandarizazioan hobekuntza txiki bat ikus daiteke, baita hori diseinatzeko orduan gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutunean jasotzen diren kalitate-estandarren betetzean ere.

9. Datak modu sistematikoan, homogeneoan eta zehatzean biltzea, azter eta balioztatu daitezen, eta erabakiak hartzeko orduan aintzat har daitezen

*Beharrezkoa da **teknologia eta euskarri berriak hedatzea**, kalitatezko informazioa sortzeko ematen duten aukera dela medio. Biltzen diren datuen heterogenotasuna ikusita, ezinbestekoa da informazio-tresnak, -ereduak eta -sistemak bateratzea, eta, horretarako, **adostasun politikoa eta erakundeen gidaritzak** behar dira. Izan ere, erakundeei katalizatzaile gisa jardutea dagokie, EAEko gizarte-arretako unitate guztietako kudeaketa modernizatzeko prozesuan.*

*Halaber, erreferentziazko erakunde batek **datuen bilakaera monitorizatu, eta zerbitzuei eskatzen duten informazioa itzultzeaz arduratu** beharko du. Bestalde, ezinbestekoa da kalitatearen kultura zabaltzea, eta horretarako kudeaketaren ardura duten pertsonen ulertarazi behar dute, indarkeriari ematen zaion erantzuna hobetzeko beharrezkoa dela azaltzen diren egoerak ezagutzea eta fenomenoaren bilakaeraren berri izatea.*

*Funtsean, **biktimen segurtasuna** esku artean informazio egokia izatearen eta informazio horretara dagozkion tresna informatikoen bidez iristeko aukeraren mende*

dago. Izan ere, ezinezkoa da segurtasuna bermatzea gizarte-zerbitzuek eta bestelako instantziek poliziarekin koordinatuta lan egiten ez badute; betiere, informazio- eta komunikazio- mekanismo azkarrak eta fidagarriak erabilia. Erakunde ororen zeregina da dauden zerbitzuetara jotzen duten etxeko tratatu txarren emakumezko biktimen eskubideak babestea, arretaren osotasuna, erantzukizun partekatua, elkartasuna eta kudeaketa modernizatzea moduko irizpideak oinarri.

Informazioa biltzeko orduan gabezia horrek indarrean jarraitzen duenez, txosten honek gizarte-zerbitzuen alorrean etxeko indarkeriaren aurkako baliabide eta zerbitzuak ebaluatzeko sistemaren proposamena jasotzen du VII. kapituluan. Proposaturiko irtenbidea espediente nominal bakar bat sortzea da, etxeko tratatu txarren lehen ezagutza edo zantzuak hautematen dituen edozein instantziak espedientea ireki ahal izateko eta balizko biktimari arreta-zirkuitu osoan laguntzeko.

10. Gomendioak ekipamendu eta instalazioen kalitateari dagokionez

Ordutegian egokitasunari dagokionez: Goizez soilik den ordutegia eta tratatu txarren biktima izan diren emakumeei lan munduan txertatzeko eskaintzen zaizkien ibilbideak bateragarri egitea zaila dela ikusita, arreta emateko ordutegiak zabaltzea gomendatzen da.

Arreta-ordutegiak luzatu egin dira, nahiz eta oinarritzko unitate gehienek arreta-ordutegi mugatuak dituzten. Gainera, 20.000 biztanletik gorako udalerrietan behintzat, gizarte-larrialdien zerbitzu baten beharra hauteman da, jendaurreko arreta-ordutegitik kanpo gertatzen diren kasuei erantzuteko.

Baliabideen irisgarritasun geografikoa mankomunitateei eta landaguneei dagokienez: Baliabideak hurbiltzea gomendatzen da, beste udalerri batzuetara mugitu beharra eta prozesu terapeutikoa bukatu baino lehen bertan behera uztea saiheste aldera.

Ikusi da baliabideak hiriburuetan kontzentratuta daudela. Laguntza Psikologikoko Programak, zehazki, Bizkaian Bilbon, Markina-Xemeinen eta Zallan eta Araban Gasteizen eta Laudion aurki daitezke. Gipuzkoan, arreta deszentralizatua

ematen dute hainbat kabinete eta/edo profesionalek, baina ez dago homogeneotasunik terapiak aplikatzean.

Irisgarritasuna oztopo fisikoei dagokienez: Egun oztopo arkitektonikoak erauztearen inguruan indarrean dauden legeak bete behar dira. Irisgarritasunari eragiten dioten oztopo fisikoek herritarren eskubideak urratzen dituzte modu larrian, eta oso baztertzailak dira tratatu txarrak jasaten dituzten emakume elbarrientzat.

Egoera hobetu den arren, oinarrizko unitateen kopurua handitu egin baita, beharrezkoa da arkitektura-oztopoak kentzen jarraitzea.

Irisgarritasuna komunikazio-oztopoei dagokienez: Lehen mailako arreta-zerbitzuek ezin diete bizkarra eman globalizazioak eragiten dituen gizarte-arazoei. Hori da, hain zuzen, beste geografia- eta kultura-inguruneetatik etortzen ari den jendearen kasua. Eskualde-mailan, behintzat, kulturen arteko bitartekaritza-zerbitzua eskaini behar da. Hizkuntza ez ezik, etorkinen egoera eta kasuan kasuko ezaugarriak eta alderdi kulturalak ezagutzen dituzten pertsonak behar dira. Izan ere, funtsezkoak izan daitezke, askotan, erabiltzailearen jokabidea eta kezkak interpretatzeko orduan; eta, hartara, harentzat eraginkorrak izango diren konponbideak aurkitzen lagun dezake.

Bestalde, emakume gorrek bazterketa bikoitza jasan behar dute, eta ezin zaugarriagoak dira. Hala, bada, lehen mailako gizarte-zerbitzuek eta espezializatuek zeinu-hizkuntzako interpreteak eskaini behar dituzte, emakume horiek arreta egokia jasotzen dutela bermatzeko.

Gomendioei honako hau gehitu zaie: beharrezkoa dela itzultze- eta interpretazio-lanak egiten dituzten pertsonen genero- eta indarkeria-ikuspegiaren inguruan nolabaiteko prestakuntza izatea.

Euskararen erabilerari dagokionez: EAEko hizkuntza-politika betetzearekin bat, ahalegina areagotzea gomendatzen da, euskarazko arreta une eta zerbitzu orotan bermatuko duten langileak modu iraunkorrean eskain daitezen.

Gomendio horrek indarrean jarraitzen du, ezin baitugu bermatu oinarritzko unitate guztietan euskaraz artatzea.

Pribatutasunari dagokionez: Beharrezkoa da arreta-arloetako pribatutasuna babestea. Horretarako, etxeko tratu txarren biktima diren emakumeen pribatutasuna babestu, eta horien eta gizarte-langileen arteko komunikazio-bideak sortzea ahalbidetu duten azpiegitura egokiak eskaini behar dira.

Gomendio horrek indarrean jarraitzen du, kasu horietan pribatutasuna zaintzea garrantzitsua delako.

11. Baliabide espezializatuak hobetzeko iradokizunak

Prestazio ekonomikoei dagokienez: Prestazio ekonomikoen zenbatekoa handitzea, edo egun direnak bateratzea gomendatzen da, gizarteratze-prozesu bati aurre egiteko nahikoa baliabide izate aldera. Prestazio ekonomikoen izapidetzea arintzea, berehalakoan eman daitezen, eta prozesu burokratikoak optimizatzea ezinbestekoak dira tratu txarren biktimen babesgabetasun-maila areagotu dadin eragozteko.

Prestazio ekonomikoak azkarrago tramitatzea oraindik ere beharrezkoa da.

Abegi- eta ostatu-baliabideei dagokienez: Beharrezkoa da egungo baliabideak hobeto ikuskatzea, eta han dauden emakume eta pertsonen gehiago laguntzea, eta haien segurtasuna ongi bermatzea. Abegi-baliabideen egungo errealitatean, premiazko eskaeretakoa bat larrialdietarako ostatu-baliabide egokiak eta nahikoak eskaintzea da; horrela, traumatikoak izan ohi diren egoeretan emakumeak pentsio edo hotelera bidaltzea saihestuko da. Zentro integrala eta espezializatua diseinatzea funtsezkoa da gizarteratze- eta osatze-prozesuan hobekuntza kualitatiboa izateko. Emakumeek zentro horretan urtebete eman beharko lukete, gutxienez, denbora-tarte hori beharrezkoa delako erasotzailearekin harremana eteteko erabakia sendotu, eta indarkeriarik gabeko bizitzan txertatzea bermatzeko.

Harrera-baliabideak arautzen dituen 148/2007 Dekretua indarrean sartu ostean hobekuntza nabarmenak ikusi dira harrera- eta ostatu-baliabideen funtzionamenduan. Dekretuak era horietako baliabideek izan behar dituzten ezaugarriak eta eskaini beharreko esku-hartze mota jasotzen ditu. Horrela, aurrez aipaturikoak –emakumeak ostatuetara eramaten zituzten kasua– bezalako egoerak saihestuko dira.

Emakumeen eta gizarte-langileen segurtasunari eta babesari dagokienez: Batetik, emakumeentzako eta haien seme-alabentzako babes- eta segurtasun-neurriak hobetzea eskatzen da, batez ere, erasotzaileei inposatutako urruntze-neurrien eraginkortasuna hobetzeari dagokionez. Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeek jakin badakite babes-sistemaren lehentasuna eta oinarria direla; hala, bada, segurtasun- eta babes-defizit handiak dituzte, eta horrek erabakiak hartzea zailtzen die. Bestetik, gizarte-laneko profesionalek ere babes-neurri handiagoak behar dituzte erasotzaileei aurre egin behar dieten uneetarako

Emakumeen iritziz, babes-sistema beren bizkar egiten da eta beraiek dira kontrolatuak. Erasotzailea kontrolatzeko inolako neurririk hartzen ez dela sentitzen dute.

1. Eranskina- UDALERRIETAKO TEKNIKARIEI ZUZENDUTAKO GALDEKETA

EAE-N EMAKUMEEN AURKAKO INDARKERIAREN ESPARRUAN DAUDEN BALIABIDE ETA PROGRAMEI BURUZKO EBALUAZIO-TXOSTENAREN (2006) EGUNERATZEA FINANTZATZEN DU: EMAKUNDE 2010

Etxeko indarkeria eta/edo sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei oinarritzko gizarte zerbitzuetako zentroetan ematen zaien arretari buruz 2006an egindako ikerketa eguneratzen ari da Infopolis 2000. Honako web orrialde honetan aurki daiteke: http://www.emakunde.euskadi.net/u72preven/eu/contenidos/informacion/viol_evalua/eu_emakunde/evalua_eu.html Hori dela-eta, berriro eskatzen dugu zure laguntza, eta aldez aurretik eskertzen dizugu. Zure erantzunak guztiz anonimoak eta sekretuak izango direla bermatzen dizugu, sekretu estatistikoari eta datu pertsonalen babesari buruzko legeak betez. Behin informazioa modu anonimoan grabatuta, banakako galdera-sortak suntsitu egingo dira.

Gorde, mesedez, artxiboak eta erantzunak zure ordenagailuan, guri posta elektroniko bidez bidali baino lehen.

Galdetegia artxibo hauetan bertan erantzuteko zailtasunak badituzu, jakinarazi iezaguzu, mesedez, dokumentua beste bertsio batean bidal diezazugun; eskuz ere bete dezakezu, artxiboa inprimatuta, eta guri bidali fax edo posta elektroniko bidez, behealdean adierazten dizugun helbidera. Mesedez eskatzen dizugu galdetegia urriaren 22a baino lehen bidaltzeko.

Bukatzeko, gure aztergaiari dagokionez, hainbat kontu terminologiko argitzea komeni da:

Erakundearteko Hitzarmenaren Jarraipen Batzordeak¹ proposatutako terminologiari jarraituz, ebaluazio honetan honela definitu dugu etxean tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeen aurkako indarkeria: emakumeak jazartzeko, menderatzeko eta bikote-harremanetan autoritate- eta botere-egoera bati eusteko, familia barruan edota bikotekideen artean, emakumearen aurka eragiten den indarkeria fisiko, psikiko edo sexuala, ondorio nagusia emakumearen min fisiko edo psikikoa izanik. Etxeko tratu txarrei dagokienez, erasotzailea gizonezkoa izan ohi da gehienetan, bikotekidea edo bikotekide ohia, baina beste hainbat familiarteko ere izaten dira erasotzaileak. Emakumeen aurkako indarkeria mota hori dugu ebaluazio honetako aztergaia.

Galdetegiari erantzuten ari zarela galdera edo zalantzaren bat sortzen bazaizu, jarri harremanetan gurekin. Eskerrik asko zuen laguntzagatik.

Infopolis 2000 SL

Harremanetarako: Silvia Pineda/ Aida de la Calle

Telefono-zk.: 94 415 09 76

Faxa: 94 416 80 81

Torre kalea 6, 2º. CP 48005 - Bilbo

Kalkulatu dugu galderei erantzuteko 30 minutu inguru behar direla, eskatutako informazioa eskura badago. Badakigu ahalegina egingo duzula, eta horregatik, aldez aurretik ematen dizkizugu ESKERRAK.

BEHIN GALDERA-SORTA BETETA, BIDALI, MESEDEZ, helbide honetara:
emakunde.evaluacion@gmail.com

UDALERRIA:	
LURRALDEA:	
Mankomunitatea: <i>(erantzun zure gizarte- zerbitzua mankomunitate badago soilik)</i>	
KARGUA:	

Lehenengo eta behin, eskatu nahi dizugu zure zentroak 2009an zehar (urtarriletik abendura bitartean) egindako arretari buruzko zenbait datu orokor.

¹ "La violencia contra las mujeres. Propuestas terminológicas". Etxean tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei laguntza hobia emateko Erakundearteko Hitzarmena.

I. UDAL-ARRETARI EDO ARRETA MANKOMUNATUARI BURUZKO DATU OROKORRAK

1. Zenbat emakumek jaso du arreta zure gizarte-zerbitzuetako zentroan, tratatu txarren edo sexu-erasoen ondorioz, 2009ko urtarriletik abendura bitartean? Datuak izanez gero, esan zenbat emakume izan diren bikotekidearen eta bikotekide ohiaren biktima.

	Kopurua	Bat ere ez
1. Emakumeen aurkako indarkeria-kasuak		
2. Bikotekide edo bikotekide ohiaren biktima		
99. ED/EDE. Zergatik?		

Eskatutako datu hauetatik bat ere ez baduzu ezagutzen, 6. galderara joan

2. 2009an, zure gizarte-zerbitzuetako zentroan tratatu txarren edo sexu-erasoen ondorioz arreta jasotako pertsonetatik, zenbat edo zer ehuneko da kolektibo hauetakoak?

	Kopurua	%
1. Emakume etorkinak		
2. Mendeko adingabeak emakumearen kargura		
99. ED/EDE		

3. Zer-nolako harremana zuten emakume horiek beren erasotzaileekin laguntza eskatu zutenean?

	Kopurua	%
1. Ezkontidea/Bikotekidea		
2. Ezkontide ohi/Bikotekide ohi		
7. Beste bat		
99. ED/EDE		

4. Zein dira arreta jasotako emakumeen adin-tarteak?

	Kopurua	%
1. 18 eta 25 urte bitartekoak		
2. 26 eta 35 urte bitartekoak		
3. 36 eta 50 urte bitartekoak		
4. 51 eta 65 urte bitartekoak		
5. 65 urte baino gehiagokoak		
99. ED/EDE		

5. Azkenik, esan zein den 2009an indarkeria-arazoengatik arreta jasotako emakumeen ikasketa-maila.

	Kopurua	%
1. Ikasketarik gabeak		
2. Lehen edota bigarren hezkuntza		
3. Unibertsitate-ikasketak (3 edo 5 urte)		
4. Beste batzuk		
99. ED/EDE		

II. ERKIDEGO-ESPARRUKO ESKU-HARTZEAK

Jarraian, eskatu nahi dizugu zure udalerrian edo mankomunitatean zer-nolako **esku-hartzeak** egiten diren esateko. Adierazi X batez zer erantzun dagokien hobekien zure datuei.

6. Egiten al da zure zentroan tratatu txar teknikoak (ezkutuak) hautemateko jarduerarik?

1. Bai	
2. Ez. Zergatik?	
99. ED/EDE	

7. Egiten al da zure zentroan emakumeen aurkako indarkeria prebenitzeko jarduerarik?

1. Bai	
2. Ez Zergatik?	
99. ED/EDE	

7.1. Deskribatu zertan diren zure eragin-eremuan (udalerrria, mankomunitatea, barrutia, etab.) emakumeen aurkako indarkeria prebenitzeko egiten diren jarduerak.

--

III. BANAKA ESKU HARTZEKO PROZESUA

➤ *Etxeko indarkeria jasaten duten edo ustez jasaten duten erabiltzaileen/hartzaileen harrera.*

8. Zein hiru bidetatik joaten dira nagusiki indarkeria jasaten duten emakumeak zentrorra?

1. Emakumeak zuzenean etortzen dira, ez datoz beste baliabideren batetik, beren kabuz etortzen dira.	
2. Ez dira zuzenean etortzen. Oro har, haien inguruko pertsonak hurbiltzen dira zentrorra, eta esaten digute pertsona bat etxeko tratatu txarrak jasaten ari dela. Orduan, guk esku hartzen dugu.	
3. Osasun-zerbitzuetatik etortzen dira.	
4. Ertzaintzak edo Udaltzaingoak bideratuta etortzen dira.	
5. Elkarre batek bidaltuta etortzen dira.	
6. Beste baliabide batzuetatik etortzen dira. Zein?	
7. Gure zentroan ez dugu inoiz izan horrelako arazoak dituen emakumerik.	
99. ED/EDE	

12. ERA

9. Zenbat denbora igarotzen da emakume bat zentroarekin harremanetan jartzen denetik arreta ematen zaion arte? (lanegunak)

1. Egun berean ematen zaio arreta.	
2. 1-2 egun.	
3. 3-4 egun.	
4. 5-6 egun.	
5. 7-15 egun	
6. 15 egun baino gehiago	
99. ED/EDE	

10. Zenbat denbora igarotzen da indarkeria jasaten duen emakume bati arreta eman arte, arriku-egoeran dagoenean? (lanegunak)

1. Egun berean ematen zaio arreta.	
2. 1-2 egun.	
3. 3-4 egun.	
4. 5-6 egun.	
5. 7-15 egun	
6. 15 egun baino gehiago	
99. ED/EDE	

11. Harrera-fasean, emakumeei zer neurritan...

	Beti	Normalean	Inoiz ez
<i>11.1. jakinarazten zaie...</i>			
Arreta ematen dien pertsonaren izen-abizenak			
Zer prozesu abiatuko den			
Abiatuko den prozesuan beharrezkoa dela haiek aktiboki parte hartzea			
Zentroaren jendaurreko ordutegia			
Larrialdietan zer zerbitzuekin jar daitezke harremanetan, bereziki zentroaren jendaurreko ordutegitik kanpo			
Zer eskubide eta betebeharrak dituzten			
Zentroan zer zerbitzu eta prestazio dituzten eskura			
<i>11.2. laguntzen zaie...</i>			
Osasun-zentrorra edo ospitalera			
Beste erakunde batzuetara (Ertzaintza, epaitegia, etab.) izapidetarako egitera			
<i>11.3. Beste aukera bat (informazioa edo laguntza)</i> Zein? _____			

➤ Zerbitzuaren erabiltzaileari/hartzaileari diagnostikoa edo ebaluazioa egiteko prozesua:

12. Zenbat egun igarotzen dira gehienez ere (egun baliodunetan) erabiltzailearen diagnostikoa egiteko, lehen hitzorduaren ostean	
1. 10 egun baino gutxiago	
2. 11-20 egun	
3. 21-30 egun	
4. 30 egun baino gehiago	
99. ED/EDE	

12.1. Eta zenbat egun igarotzen dira emakume bat larrialdi-egoera batean badago?	
1. 1-5 egun	
2. 6-10 egun	
3. 11-15 egun	
4. 15 egun baino gehiago	
99. ED/EDE	

13. Zer neurritan jakinarazten zaie emakume erabiltzaileei nolakoa izan den haien diagnostikoa/ebaluazioa?	
1. Beti	
2. Normalean	
3. Inoiz ez	
99. ED/EDE	

14. Jarraian aipatzen diren tresnetatik, zein erabiltzen dira normalean?	Bai	Ez
4. Tratu txarren adierazleen zerrendak (fisikoak, psikologiko/emozionala, etab.)		
5. Gizarte-fitxa		
6. Baliabideen gida		
7. Elkarrizketa-gidoia		
8. Elkarrizketaren erregistro-orria		
5. Beste batzuk. Zein?		
6. Ez dugu inolako tresnarik erabiltzen emakumeen diagnostikoa egiteko		

➤ Banakako arreta-plana eta haren adarrak:

15. Banakako arreta-planaren diseinuari dagokionez, zenbat egun behar da plan hori egiteko, erabiltzailearen ebaluazioa/diagnostikoa amaitu eta gero?	
1. 10 egun baliodun baino gutxiago	
2. 11-20 egun baliodun	
3. 21-30 egun baliodun	
4. 30 egun baliodun baino gehiago	
99. ED/EDE	

15.1. Eta zenbat egun, emakumea larrialdi-egoera batean badago?	
1. 10 egun baino gutxiago	
2. 11-20 egun	
3. 21-30 egun	
4. 30 egun baino gehiago	
99. ED/EDE	

16. Esan zer neurritan betetzen diren banakako arreta-planaren inguruko ekintza hauek:	Beti	Normalean	Inoiz ez
1. Idatziz diseinatzen da			
2. Pertsona erabiltzaileei ematen zaie			
3. Pertsona erabiltzaileen laguntza-sare naturalari ematen zaio			
4. Zehatz-mehatz deskribatzen dira zerbitzuak/prestazioak eta planean parte hartuko diren pertsonak			
5. Plana noiz berrikusiko den adierazten da			
6. Erabiltzaileekin adosten da			
7. Diseinatzerakoan, aintzat hartzen da pertsona erabiltzaileen laguntza-sare naturala			

17. Zer jardueratan daude denbora-, antolamendu- eta baliabide-arazo nagusiak?

1. Laguntzen kudeaketa	
2. Erregistro-jarduerak	
3. Zuzeneko arreta	
4. Koordinazioa	
5. Jarraipena	
6. Beste batzuk. Zein?	

18. Behin ebaluazioa/diagnostikoa eginda eta, erabiltzailearekin adostuta, banakako arreta-plana diseinatuta, uste bada hauetakoren bat behar duela...

Udalerrikoa/ Mankomunitatekoa	Aldundiaren arreta-zerbitzua	Beste baliabide bat (zehaztu: _____)
...tratamendu psikologikoa, zer baliabidetara jotzen da?		
...aholkularitza juridikoa, zer baliabidetara jotzen da?		
...ostatua, zer baliabidetara jotzen da?		
...beste baliabideren bat. Zein? _____ zer baliabidetara jotzen da?		

19. Baliabide horretara bideratu eta gero, zer koordinazio-mota egiten da baliabide hauekin?

Ez da koordinazioa ziorik sortzen	Telefono-deiak egiten dira, kasuen berri izateko	Jarraipen formala eta planifikatua egiten da baliabide horretako profesionalekin
1. Tratamendu psikologikoko baliabideekin		
2. Aholkularitza/orientazio juridikoko baliabideekin		
3. Harrerako/ostatuko baliabideekin		
4. Osasun-baliabideekin		
5. Poliziarekin		
6. Baliabide judizialekin		
7. Ofizio txandako legalarien laguntza		
8. Beste baliabide batzuekin. Zeinekin?		

20. Pertsona bat baliabide espezializaturen batera bideratzen denean, nola deritzozu koordinazio-mailari...

Oso egoki	Nahiko egoki	Ez oso egoki	Bat ere egoki
...tratamendu psikologikoko baliabideekin?			
...aholkularitza/orientazio juridikoko baliabideekin?			
...harrerako/ostatuko baliabideekin?			
...osasun-baliabideekin?			
...polizia-baliabideekin?			
...baliabide judizialekin?			
...ofizio txandako legalarien laguntzarekin?			
...beste baliabideren batekin? Zeinekin?			

21. Esan zenbat emakume bideratu diren zerbitzu espezializatueta 2009an.

Kop.
Laguntza psikologikoa
Aholkularitza juridikoa
Harrera
Beste batzuk

➤ *Arretaren eta koordinazio-lanen esparruan:***22. Ba al du zure erakundeak bere jardura-protokoloa etxeko tratatu txarrak jasaten dituzten emakumeei laguntzeko?**

1. Bai. Zein? _____	
2. Ez	
99. ED/EDE	

23. Zure zentroak erabiltzen al du erakunde arteko jarduera-protokoloa etxeko tratu txarrak edo sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei laguntzeko?	
1. Bai	
2. Ez	
3. Ezetz erantzunez gero, zein dira arrazoi nagusiak?	

24. Markatu elementu hauetatik zein dituen zure udalerriak/mankomunitateak/koadrilak.	
1. Emakume/Berdintasun Zerbitzua edo antzekoa	
2. Berdintasun Plana	
3. Emakumeen aurkako Indarkeriari Aurre egiteko Plana	
4. Berdintasun-agentea/k	
5. Berdintasun Kontseilua	
6. Berdinsarean dago (Emakumeen kontrako indarkeriaren aurkako eta berdintasunaren aldeko Euskal Herriko udalerrien sarea)	
99. ED/EDE	

IV. ZERBITZUAREN FUNTZIONAMENDU OROKORRA

Galdera-multzo honen bidez, jakin nahi genuke nola funtzionatzen duen, oro har, indarkeriaren biktima diren emakumeei ematen diezuen gizarte-zerbitzuak.

➤ Erregistroa

25. Erantzun: Zure zentroan...	Bai	Ez
...ba al dago pertsona erabiltzaileen erregistrorik?		
...ba al dago programa, zerbitzu eta prestazioen erregistrorik?		
...ba al dago erantzun gabeko eskaeren eta erantzun-ez horren arrazoiak erregistrorik?		
...ba al dago iradokizunen erregistrorik?		
...ba al dago kontabilitate-erregistrorik?		
...ba al dago itzarote-zerrendaren erregistrorik?		
...bestelako erregistrorik? Zein? _____		

26. Zer euskarritan biltzen da informazio hau?	Paperean	Informatika -euskarrian	Ez dugu informazio hori jasotzen
1. Gizarte-fitxa			
2. Gizarte-historia			
3. Gizarte-txostena			
4. Banakako arreta-plana			
5. Elkarriketen erregistroa			
6. Koordinazioen erregistroa			
7. Beste erregistro batzuk. Zein? _____			

➤ Zerbitzuko langile teknikoei buruzko zenbait galdera.

27. Kontratatuta (eta lan-erregimenean) dauden langileak espezializatuta al daude emakumeen aurkako indarkeriaren gaian?	
1. % 100	
2. % 50 baino gehiago	
3. % 50	
4. % 50 baino gutxiago	
5. Bat ere ez	

28. Langileen prestakuntzari dagokionez, jaso al duzu emakumeen aurkako indarkeriari, genero-ikusegiari, berdintasunari, legediari eta abarri buruzko prestakuntza espezifikorik? (jasotako guztiak markatu)	
1. Ez dut ikastaro/mintegi espezifikorik egin	
2. Azken urteetan, prestakuntza jaso dut baliabidearen aldetik	
3. Prestakuntza jaso dut nire kontura	
4. Postua/kargua bete aurretik, banuen horri buruzko prestakuntza	
99. ED/EDE	

28.1. Prestakuntza jaso baduzu, nola baloratzen duzu?	
1. Baliagarria nire lanerako	
2. Interesgarria	
3. Kaskarra eta/edo desegokia	

29. Zerbitzuko pertsonal teknikoak ba al du eskura bere lan-eremuarekin lotutako erabaki estrategikoak hartzeko prozesuan parte hartzeko sistematik?	
1. Bai. Zein?	
2. Ez	
99. ED/EDE	

V. ERABILERRAZTASUNA

• UDALERRIENTZAT SOILIK

30. Zein da zentroaren jendaurreko ordutegia?
Asteko egunak:
Ordutegia:
Larrialdietarako kontaktua: <i>Helbidea, telefonoa, etab.</i>

• MANKOMUNITATEENTZAT SOILIK

31. Eman gizarte-zerbitzu mankomunatuaren funtzionamenduari buruzko datu hauek:		
Arreta jasotzen duten udalerriak:	Ordutegia:	Larrialdietarako kontaktua: <i>Helbidea, telefonoa</i>

32. Zure zentroak al ditu elementu hauek?	BAI	EZ
Sartzeko arrapala		
Mugikortasun urrituko pertsonentzako aparkaleku-plaza		
Zoru irristagaitza		
Baranda		
Hizkuntzako keinuen interpretea		
Kultura arteko bitartekotza-/interprete-zerbitzua		
Olgetarako eremua edo adingabeentzako arreta-eremua		
Beste batzuk. Zein? _____		

33. Hizkuntza hauetatik, zeinetan ematen da arreta zentroan?	Beti	Unean-unean	Ez
1. Gaztelania			
2. Euskara			
3. Ingelesa			
4. Beste batzuk. Zein? _____			

GALDERA-SORTA AMAITU BAINO LEHEN, BA AL DAGO ZURE USTEZ GARRANTZITSUA DEN INFORMAZIOARIK, INKESTA HONETAN ZEHAR JORRATU EZ DENIK? - - -
--

ESKERRIK ASKO ZURE LAGUNTZAGATIK

2 eranskina – INFORMAZIO KUALITATIBOA BILTZEKO GIDOI OROKORRA

2 eranskina – INFORMAZIO KUALITATIBOA BILTZEKO GIDOI OROKORRA¹

INFORMATZAILEAREN PROFILA

- Entitatea/Erakundea.
- Kargua.
- Esperientzia.
- Espezialitatea.

POLITIKA ETA ESTRATEGIA

- Emakumeen aurkako indarkeriaren biktimei laguntzeko antolakuntza.
- Lege- eta eskumen-aldaketak.
- Emakumeen aurkako etxeko indarkeriaren alorreko gizarte-zerbitzuen eginkizuna.
- Arazoaren kontzeptualizazioa. Tratu txarren eta berdintasunaren arteko harremana.
- Zaurgarritasun bereziak artatzeko bitarteko bereziak.
- Planak eta politikak diseinatzeko antzemandako premiak.

AITZINDARITZA

- Erakundeak etxeko tratu txarren alorrean duen konpromisoaren balorazioa.
- Zerbitzuaren estaldura: beharraren balorazioa, giza baliabideak eta baliabide materialak.
- Langileek zenbateraino hartzen duten parte zerbitzuaren funtzionamendua diseinatzeko.
- Prestakuntza espezifikoa: prestakuntza espezifikokoaren balorazioa, gaitasunaren eta sentsibilizazioaren arteko harremana, prestakuntza-ekintzak hobetzeko proposamenak.

ALIAINTZAK

- Erakunde barruko koordinazioa: zerbitzuaren antolakuntza, barruko jarduera-protokoloak, protokolo horiek zenbateraino ezagutzen diren, erakundearen barruko koordinazioa hobetzeko alorrak proposatzea.
- Erakundearen arteko koordinazioa: beste arlo batzuekiko koordinazioaren balorazioa, erakundearen arteko jarduera-protokoloak, horien ezagutza, koordinatzeko eta elkarlanean jarduteko zailtasunak, erakundearen arteko koordinazioa hobetzeko alorrak proposatzea.

¹ Gidoi orokor honetatik abiatuta, informatzaile bakoitzarentzako tresna espezifikokoak eta lan egiteko metodologia garatu dira: elkarriketak edo lantaldeak.

INFORMAZIOA EBALUATU ETA BILTZEKO PROZESUA

- Laguntzari buruzko datuak erregistratzeko prozesua.
- Erregistratutako informazio mota.
- Informazioa jasotzeko eta erregistratzeko prozesuan antzemandako hobetzeko arloak.
- Zerbitzuetan egindako ebaluazio mota: prozesua, inpaktua, baliabide materialak, pertsonala, prestakuntza pertsonalaren eta/edo erabiltzaileen gogobetetasuna.
- Ebaluatzeko mekanismoak egotea, horien funtzionamenduaren eta inpaktuaren balorazioa.
- Laguntza-prozesua hobetzeko ebaluazio-tresna bat sortzea: beharra, beharrezko informazioa, agente eragilea, aldizkakotasuna.

EMAITZAK

- Gizarte-zerbitzuek lagundutako emakumeen beharrak zehaztea eta estaldura-maila.
- Igurikimenak eta betetze-maila identifikatzea.
- Gizarte-zerbitzuek emandako laguntza jasotzeko oztopoak.
- Lagundutako emakumeek ondoen baloratutako alderdiak.
- Emakume erabiltzaileek identifikatutako hobetzeko arloak.
- Emakume erabiltzaileentzako laguntza, ahalduntzea eta autonomia.