

***Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten
dituzten emakumeei laguntzeko tokiko
protokoloen ebaluazioa***

2012ko azaroa



Egilea:



Eskerrak:

Ikerlanean parte hartu duten tokiko erakunde, elkarte, profesional eta erakunde guztiei, eta batez ere Berdinsareako Protokolo Taldeari, ikerketa-prozesuan egindako ekarpenengatik

AURKIBIDEA

0. AURKEZPENA	3
I. KAPITULUA. EBALUAZIORAKO IKUSPEGIA, ESPARRUA ETA METODOLOGIA.....	4
I.1. Ebaluaziorako ikuspegia	4
I.2. Ebaluazioaren kontzeptuzko esparrua eta aztergaia	6
I.3. Ebaluazioaren helburuak.....	8
I.4. Metodologia eta garapena. Informazioa biltzeko iturriak eta teknikak	10
I.5. Ebaluazio-lanaren emaitzen norainokotasuna.....	19
II. KAPITULUA. LEGE- ETA ESKUMEN-ESPARRUA	21
II.1. Tokiko koordinazio-protokoloen lege- eta eskumen-esparrua	21
II.2. Erakundeek tokiko protokolei laguntzeko tresnak.....	25
III. KAPITULUA. TOKIKO PROTOKOLOAK EAEN: EMAITZA KUANTITATIBOAK	27
III.1. DOKUMENTUEN BERRIKUSKETA.....	27
III.1.0. Iturriak eta informazioa biltzeko prozesua	27
III.1.1. Bildutako informazioaren sintesia eta azterketa	29
III.2. TOKIKO ERAKUNDEENTZAKO GALDETEGIAK	42
IV. KAPITULUA – TOKIKO PROTOKOLOAK EAE-N: EMAITZA KUALITATIBOAK	60
IV.1. Tokiko protokoloak tresna gisa: ikuspegiak.....	60
IV.2. Aurretiko prozesua: diagnostikoa eta lanketa.....	63
IV.3. Tokiko protokoloen lidergoa eta sustapena.....	66
IV.4. Biktima diren emakumeekin esku hartzen duten arlo eta esparruen parte- hartzea	68
IV.5. Koordinazio-egiturak, -bideak eta -harremanak	79
IV.6. Informazioa eta datuak biltzea, aztertzea eta komunikatzea	84
IV.7. Jarraipena eta ebaluazioa	88
IV.8. Erakundeen konpromisoa. Baliabideak eta finantzaketa	91
IV.9. Indarkeriaren biktima diren emakumeei emandako arretaren emaitzak	94

V. KAPITULUA – EMAITZEN BALORAZIOA ETA GOMENDIOA98

V.1. Jardunari buruzko emaitzen balorazioa.....	100
V.1.1. Tokiko protokoloak, tresna edo bitarteko moduan.....	100
V.1.2. Tokiko protokoloen emaitzak.....	102
V.1.3. Emaitzak, labur-labur.....	103
V.1.4. Plangintza.....	104
V.1.5. Partaidetzazko prozesuak.....	108
V.2. Alderdi estrategikoari buruzko emaitzen balorazioa.....	114
V.3. Gomendioak.....	118

ERANSKINAK

1. ERANSKINA. METODOLOGIA: ADIERAZLEEN TAULA.....	127
2. ERANSKINA. PROTOKOLOAK ETA EBALUAZIOAN PARTE HARTZEKO BIDEAK.....	134
3. ERANSKINA. EAE-KO UDALERRIEI ZUZENDUTAKO GALDETEGIA.....	138
4. ERANSKINA. INFORMAZIO KUALITATIBOA BILTZEKO ERABILITAKO GIDOI ETA BESTE TRESNAK OINARRITU DITUZTEN GAI MULTZOAK.....	146

0. AURKEZPENA

Ebaluazio hau 2006an hasitako beste zenbaiten jarraipena da, eta aurreko ebaluazio guztien modura, **emakumeen eta gizonen berdintasuna** lortzearen **otsailaren 18an** emandako **4/2005 Legearen** 51. artikulua ezartzen duen lege-aginduari erantzuten dio. Honela baitio artikulua horrek (aurrerantzean Berdintasunerako legea esango diogu lege horri): “Emakundek aldian-aldian ebaluatuko du zenbaterainokoa den Euskal Autonomia Erkidegoan emakumeen aurkako indarkeriaren arloan dauden baliabideen eta programen eraginkortasuna eta norainokotasuna”.

Berdintasunerako legearen 51. artikuluan jasotakoak ez ezik, lan honetan garrantzi handikoak dira **EAEko emakumeen eta gizonen arteko berdintasunerako V. plana. IX. legegintzaldiko jarraibideak** delakoan emandako orientabideak, bai indarkeriaren aurkako borrokarako ardatzaren helburuei buruzkoak, bai kudeaketarekin, erakundeen arteko lankidetzarekin, planifikazioarekin eta ebaluazioarekin lotutako alderdi guztiak hobetzeari buruzkoak: adierazleak, tresnak, komunikaziorako ereduak eta ebaluazio-prozesuaren sistematizazioa.

Erakundeek emakumeen aurkako indarkeriaren kontra emandako erantzuna ebaluatze horretan, laguntza emateko zenbait arlo aztertu izan dira: gizarte-zerbitzuak (2006), arlo judiziala eta abokatuen laguntza (2007), arlo poliziala (2007), osasun-arloa (2008), arlo psikologikoa (2008) eta harrera arrunta edo larrialdikoa (2009). Hurrengo urtean, 2010ean, gizarte-zerbitzuetan emandako laguntza ebaluatu zen berriro, eguneratzeko, eta sakonago aztertu zen zer-nolako aldaketak izan diren eta orain zenbaterainoko eraginkorrak diren eta norainokoak diren indarkeriaren biktima izandako emakumeei laguntzeko programak eta zerbitzuak, eta zenbateraino jarraitu zaien lehenbiziko txostenean emandako gomendioei.

Ebaluazio-txosten guztiak edonoren eskura daude Emakunderen web-orrian, esteka honetan:

http://www.emakunde.euskadi.net/u72-preven/es/contenidos/informacion/viol_evalua/es_emakunde/evalua_es.html

Ebaluazioa egin aurretiko prozesuetan ateratako ondorioetan azpimarratzekoa izan da genero-indarkeriaren kontra jarduten duten toki-erakundeek koordinaziorako prozeduren harira azaldutako kezka, eta protokoloak aplikatzeari dagokionez udalen eta zerbitzu mankomunatuaren artean dauden hutsune handiak. Horregatik, dagoeneko nahikoa udalek badutenez beren protokoloa (edo protokoloa sortzeko bidean dira), gai horixe aztertu dugu ebaluazio honetan: etxeko tratu txarren eta sexu-erasoen biktima diren edo izan diren emakumeei laguntzeko tokiko protokoloen esparruan arreta-arloen artean koordinazioa zer-nolakoa den, hain zuzen.

I. KAPITULUA. EBALUAZIORAKO IKUSPEGIA, ESPARRUA ETA METODOLOGIA

I.1. Ebaluaziorako ikuspegia

Tokiko protokoloak ebaluatzeko, alderdi hauek hartu dira kontuan:

Protokoloak aztertze eta ebaluatzeko bi maila bereizi dira: **jarduna** bera, eta maila **estrategikoa**. Txostenak bi mailei heltzen die.

Jardunak honekin du zerikusia: protokoloen esparruan toki-mailan ezarritako hitzarmenak eta prozedurak zenbateraino betetzen diren eta funtzionamenduaren aldetik egokiak ote diren. Maila horretan, beraz, **koordinazioaren funtzionamendua eta protokoloen eraginkortasuna** dira aztergai nagusiak. Horretarako, alderdi hauei erreparatu zaie: zer jarraibide ematen diren protokoloetan, haiei zenbateraino jarraitzen zaizen, eta lortu nahi diren emaitzak zenbateraino erdiesten diren.

Maila estrategikoak, bestalde, tokiko protokoloari **aukera-berdintasunerako helburuen ikuspegitik** begiratzea eskatzen du, eta haxe aztertu eta eztabaidatu behar da horretarako: EAEen protokoloari dagokienez egindako ibilbidea eta toki-erakundeak ardatz bihurtzea zenbateraino den egokiena etxeko tratu txarren eta sexu-erasoen esparruan emakumeen aurkako indarkeriaren kontrako borrokan aurrera egiteari dagokionez, genero-ikuspegitik.

Tokiko protokoloak maila estrategikotik aztertze horretan, Erakunde arteko II. hitzarmenaren baitan Jarduera-protokoloan finkatutako jarraibideak izan dira erreferentzia-esparrua (ikus *II. kapitulua. Lege- eta eskumen-esparrua*, 20. orrialdea): **Ekimena, Laguntza osoa eta pertsonalizatua, Berdintasuna, Prebentzioa, Adingabeen interesen defentsa, Jabekuntza eta normalizazioa, Eraginkortasuna eta arintasuna, eta Ahalik eta biktimizazio txikiena**. Izan ere, sexismoaren delituzko adierazpenaren aurkako borrokan eta adierazpen horien biktimei laguntze aldera erakundeek nahiz gizarteak aurrera egite horretan ezaugarri horiexek ematen diete bide ondoen protokoloari.

Ebaluazio-prozesua oso **tresna** baliagarria gerta daiteke **maila estrategikoan**.

Ebaluazioa eta jarraipena funtsezkotzat hartu dira azterlan honetan, bi alderdi horiek bermatuko baitute prozesuak iraunkorrak izatea; horregatik, ebaluazioari berari **esku-hartze estrategikoaren** ikuspegitik heldu zaio, gogoeta eta hobekuntza bultzatzeko asmoz. Hori izanik helburu, garrantzi handia eman zaio **parte hartzen duten erakundeekin adostasuna** bilatzeari, **bai aztertu beharreko alderdiei bai azterketa-irizpideei dagokienez**.

Protokoloak **prozesu dinamikoak dira, partaidetzazkoak, aldakorak.**

Oinarrizko agiriak gutxieneko alderdi batzuk finkatzen dituzte, gero horietan oinarrituta modu koordinatuan jardun dadin, etxeko tratu txarren edo/eta sexu-erasoen biktima diren edo izan diren emakumeei erantzun egokia emateko. Agiri horiek abiapuntua baino ez baitira; haietatik aurrera, etengabe moldatu beharreko prozesua hasten da, eta horregatik, errealitate askotariko bati erantzun egokia emateko moduko baliabideak eta mekanismoak eskaini behar ditu. Beraz, prozesuaren azken urratsa ez da oinarrizko agiriak idatzi eta sinatzea. Protokoloaren garapenak malgua behar du izan, eta funtsezko ezaugarri hori kontuan hartu beharrekoa izanik, ebaluazio-lan honetan **alderdi kualitatiboei eta partaidetzazkoei eman zaie garrantzia**, batik bat.

Biktima diren edo izan diren emakumeei erantzun oso eta erabatekoa eman behar dieten arloen arteko koordinazioa aztertu da lan honetan, nagusiki; toki-erakundeek jarraipenak egiteko erabiltzen dituzten irizpideak eta baliabideak sakonago aztertzeo esparrua ematen digu horrek, gainera, eta hori, prozesuak nahiz emaitzak hobetuko badira, funtsezkoa da.

Ikuspegi horretatik abiatuta, **ebaluazio-prozesuan** helburu estrategiko hauek hartu dira oinarri:

- Protokoloen garapenean tartean dauden pertsonekin eta eragileekin sortutako **partaidetzazko eremuak erabiltzea**; esate baterako, Berdinsarearen baitan, protokoloa baduten toki-erakundeen taldea.
- Partaidetzazko prozesu horiek ebaluatzeko eredua adosteko erabiliko diren **irizpide** eta **tresna komunak** finkatzea.
- Protokoloen garapenean **tartean diren alderdi guztien ikuspegi, premia eta ekarpenak** biltzea.
- Protokoloen garapenean tartean diren erakunde eta pertsona guztiek **parte har** dezaten saiatzea.

I.2. Ebaluazioaren kontzeptuzko esparrua eta aztergaia

Emakumeen aurkako indarkeria kontzeptua

Erakunde arteko II. hitzarmena, ettxeko tratu txarrak eta sexu-indarkeria jasaten dituzten emakumeei harrera hobea egitekoak (ikus II.1. Tokiko koordinazio-protokoloen lege- eta eskumen-esparrua), definizio hauek ematen ditu, hitzarmen horri dagokionez:

- **Emakumearen aurkako ettxeko tratu txartzat hartuko da** oraingo edo lehengo familia-harreman eta/edo harreman afektibo batean emakume nerabe edo heldu baten aurkako indarkeria fisikoa, psikikoa, sexuala edo beste mota bateko indarkeria erabiltzea, emakumea menderatzeko, azpiratzeko eta erasotzaileak harremanean agintea eta boterea izateko. Tratu txartzat hartuko da horrek guztiak emakumearengan sufrimendua edo kalte fisiko edo psikikoa sortzen badu.
- **Emakumearen aurkako sexu-indarkeriatzat hartuko da** emakumearen baliozko adostasunik gabe emakume nerabe edo heldu baten aurka egindako edozein sexu-jokabide. Adostasunak ez du baliorik izango baldin eta 13 urte baino gutxiagoko adingabe batek edota zentzu murrizta duen batek emana bada, buruko ezgaitasuna izatea gehiegikeriak egiteko baliatzen bada, edota biktimaren askatasuna mugatzen duen ageriko nagusitasun-egoera batez baliatutako adostasuna dagoen kasuetan; hori guztia, legeria penalean aurreikusitako baldintzetan.

Horrenbestez, tokiko protokoloek Erakunde arteko hitzarmena dutenez oinarri, udal gehienek ere indarkeria-mota horiei heltzen diete beren protokoloetan (eta guk ere bai ebaluazio-lan honetan): ettxeko tratu txarrei eta sexu-erasoei baino ez, hain zuzen. Zenbait udalek, dena den, ikuspegi zabalago batetik heldu diote kontzeptuari, eta erantzun ere kasuistika zabalago bati erantzuten die¹.

Ebaluazio honetan zehar, genero-ikuspegiaz ari garenean (prestakuntza eta beste zenbait gai lantzean, adibidez), *genero-indarkeria* nahiz *emakumeen aurkako indarkeria* kontzeptuak erabili ditugu kontzepturik zabalena adierazteko; bi kontzeptu horiek, beraz, bata nahiz bestea berdin, emakumeen aurka emakume izate hutsagatik eragindako indarkeria-mota guztiei dagozkie.

¹ http://www.bizkaia.net/gizartekintza/Genero_Indarkeria/eu_index.html

Tokiko protokoloa kontzeptua

EUDEL edo Euskadiko Udalen Elkarteak 2006an argitaratutako *Ettxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei laguntza hobea emateko tokiko protokoloak eta neurriak hartzeko jarraibide-gida* delakoan azaltzen eta azpimarratzen du EAEn dauden tokiko protokoloak heterogeneoak direla guztiz eta jarraibide-gidan bertan bildutako informazioak proiektuan parte hartu duten toki-erakundeen esperientziak dituela oinarri.

Honela dio: “Esperientzia guztiak ikertuz, argi gelditu da ez dagoela eredu uniforme bakar bat; aitzitik, burututako protokolizazio-esperientzia bezainbeste protokolo-mota daude, herri bakoitzeko idiosinkrasiak eta prozesuan parte hartzen duten pertsonen errealitateak (harremanek, izaerek...) izaera berezia ematen baitie koordinazio-lanen emaitzari”.

Premisa horretatik abiatuta, jarraibide-gidan honela definitzen da zertan datzan protokolo bat: “Koordinazio-protokoloa dokumentu bat da, gatazkatzat identifikatutako egoerei aurre egiteko erantzuna edo konponbidea nola antolatzen den azaltzen duena. Kasu honetan, sexu-arrazoiengatik emakumeen aurka erabilitako indarkeria da gatazka”. Eta eranstean du:

- Zer erakundetara edo zer pertsonarengana jo identifikatzen du, zer unetan, nola eta zer helbururekin.
- Haietako bakoitzak zer eskumen eta ardura dituen argitzen du.
- Parte hartzen ari diren erakundeei baliabide materialak eta giza baliabideak jarriko dituztela esan nahi du.
- Erakunde horiek erantzun-ekintza eragiten duten egoeretan esku hartzeko konpromisoa hartu dutela adierazten du.

Ebaluazio-lan honetan protokoloak izanik aztergaia, haien idiosinkrasiak hamaika zailtasun eragin digu.

Alde batetik, gaur egun Euskal Autonomia Erkidegoan zenbat protokolo dauden jakin nahi izanda, **datu-baserik edo erregistrorik eza** topatu dugu, eta datu hori beste bitarteko batzuen bidez lortzeko zailtasun handia ere bai. Bizkaian, Foru Aldundiaren **Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokiak**² du datu horren berri, eta protokoloen kopurua ez ezik, protokoloak zer egoeratan dauden ere azal dezake, bai eta dokumentua bera lortu ere, bertako baliabide-maparen eta dokumentu-kudeatzailearen bitartez.

² http://www.bizkaia.net/gizartekintza/Genero_Indarkeria/eu_index.html

Bestetik, **tokiko koordinazio-protokolotzat zer hartzen den** ere aztertzen hasita, **heterogeneotasuna** da nagusi.

- **Baldintza formalei** dagokienez, protokolo bat ez da gauza bera EAEko toki-erakunde guztietan: batzuetan, parte hartzen duten erakundeek sinatutako dokumentu bat da; beste batzuetan, abian jarritako dokumentu bat; zenbaitetan, sinatuta egonagatik ere gauzatzen ez den edo agindu eta eginkizun zehatzetan mamitzen ez den dokumentu bat; eta beste zenbaitetan, erabiltzen baldin bada ere udalbatzak ez sinatu ez onartu ez duen prozedura bat.
- **Tartean diren erakundeei** dagokienez ere denetarik dago: protokolo batzuk erakunde artekoak dira; beste batzuk, sail artekoak; zenbait, polizialak; beste zenbait, tokikoak; eta beste batzuk, mankomunatuak.
- Protokolo guztiak **ez daude egoera berean**: badira dagoeneko sinatuta daudenak, oraindik osatzen edo/eta sinatzear daudenak, zailtasunak direla tarteko edo/eta baliabide faltagatik osatzeko prozesuan geldirik daudenak, inolako jarraipenik egiten ez zaien protokoloak (eta, beraz, aurrera egiteko aukerarik ematen ez dutenak), etab.

Hori guztia kontuan izanik, eta galdeketetan lortutako erantzunetan nolabaiteko homogeneotasuna izate aldera, ebaluazio-lan honetan:

- sinadura instituzionala duten (edo sinatuak izateko bidean dauden) dokumentu ofizialak hartu dira tokiko protokolotzat;
- jakinda zenbait lekutan koordinaziorako erabiltzen dituzten prozedurek ez dituztela betetzen tokiko protokolotzat hartzeko ezaugarri horiek, galdeketan aukera eman da beste edozein prozedura-mota adierazteko.

I.3. Ebaluazioaren helburuak

Genero-indarkeria gertatu den kasuetan horretarako ezarritako tokiko koordinazio-mekanismoak benetan **zer moduz dabilzan** jakiteko egin da ebaluazio-lan hau, eta bai **prozesua** bai **emaitzak** aztertu nahi izan dira horretarako. Helburuak bi dira, nagusiki: batetik, horrelakoetan tartean diren erakundeen eta eragileen eguneroko jarduna eta haien arteko koordinazioa zer egoeratan dagoen jakitea; eta bestetik, **zer arlo, eredu eta ekintza hobetu behar diren edo/eta hobe daitezkeen jakitea**. Azterketak bi alderdi izan behar ditu: lehenik eta behin, ezarrita dauden protokoloak alderdi teorikotik ikusi behar dira, eta gero, protokolo horiek jardunean bertan nola gauzatzen diren ulertu eta aztertu. Horretarako, honela antolatu dira helburuak:

1. helburua – PLANGINTZA EBALUATZEA

1. EAEko tokiko protokoloak zer egoeratan dauden, zer esparru duten eta zer ezaugarri dituzten jakitea.

- 1.1. Protokoloak zer esparrutan eta zer eremutan garatzen diren identifikatzea.
- 1.2. Genero-indarkeriaren aurka eta biktimen arretaren arloan aurrez zer egin den jakitea.
- 1.3. Tokiko protokoloek zer ezaugarri dituzten jakitea: erakundeek eta gizabanakoek zer eskumen eta erantzukizun dituzten, noiz hartzen den esku, zein diren helburuak...
- 1.4. Protokoloak abian jartzeko zer baliabide material eta zer giza baliabide jarri diren jakitea.
- 1.5. Planifikazioa eta baliabideak: protokoloa garatzeko egitasmorik badagoen ala ez, eta aurrekontuei, zerbitzuei eta giza baliabideei dagokienez nahikoa baliabide jarri den ala ez.

2. Tokiko protokoloak eta Erakunde arteko II. hitzarmenaren jarraibideak eta orientabideak zenbateraino datozen bat aztertzea eta ebaluatzea.

- 2.1. *Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei laguntza hobea emateko tokiko protokoloak eta neurriak hartzeko jarraibide-gida delakoaren orientabideak identifikatzea.*
- 2.2. Tokiko protokoloetan jasotako planteamenduak zenbateraino datozen bat aztertzea, eta balizko desadostasunak eta hutsuneak identifikatzea, gero emaitzak ebaluatzeko.

2. helburua – PROZESUA ETA KOORDINAZIOA EBALUATZEA

3. Partaidetzaren berri jakitea: ezaugarriak, partaidetza-maila eta partaidetza-motak.

- 3.1. Protokoloan zeinek hartzen duten parte jakitea, eta haien arteko koordinaziorako mekanismoen, bideen eta harremanen berri izatea.
- 3.2. Parte hartzen duten eragileak askotarikoak eta baliozko ordezkariak diren aztertzea.
- 3.3. Prozesua zenbateraino den irekia aztertzea.
- 3.4. Partaidetza-moten berri izatea.

4. Protokoloak aplikatzean izandako esperientzien berri izatea: tartean izan diren alderdien artean zer zailtasun-eremu eta zer jarduera arrakastatsu gertatu diren.

- 4.1. Adostasuna: premiari eta erabilitako metodologiari dagokionez zenbaterainokoa izan den adostasuna, arlo politikoan, teknikoan eta sozialean.

4.2. Zeharkakotasuna: prozesurako garrantzitsuak diren arloek eta erakundeek zenbaterainoko konpromisoa hartu duten, bai teknikoki bai politikoki.

4.3. Ekimena eta lidergoa: lidergo politikoa behar bestekoa ote den.

4.4. Koordinazioa.

4.5. Udaleko beste partaidetza-sistema batzuekiko integrazioa: zer koherentzia-maila duen zeharkako beste partaidetza-prozesu batzuekin, eta zenbateraino erabiltzen den eta zenbateraino sartuta dagoen prozesu horietan.

4.6. Helburuen argitasuna: helburuak zenbateraino daude garbi, ondo identifikatuta, modu koherentean eta argi.

5. Hutsuneak eta hobekuntzak identifikatzea.

5.1. Protokoloak edo prozedurak zer aldaketa eragin dituen jakitea: zer hutsune dauden, zer arlotan lortu diren hobekuntzak eta zeinetan egin den atzera.

3. helburua – PROTOKOLOAREN APLIKAZIOAREN EMAITZAK ETA ONDORIOAK EBALUATZEA

6. Protokoloan ezarritako helburuak zenbateraino bete diren aztertzea.

6.1. Protokoloak ebaluatzeke mekanismoen berri jakitea.

6.2. Protokoloa erabili behar izan duten emakumeei laguntza emate horretan fase bakoitzean zer-nolako emaitza lortu den jakitea: identifikatzeko unean, baliabideetara eta zerbitzuetara bideratzean, emakumeek zerbitzuetara jo dutenean, esku-hartzeak amaitutakoan, irtetean, eta irtetean duten egoeran.

6.3. Protokoloan tartean diren eragileen arteko koordinazioaren eraginkortasunaz zer balorazio egiten den jakitea.

7. Protokoloak partaidetza-prozesu baten bidez aplikatzeak zer ondorio dituen identifikatzea.

7.1. Tokiko aplikazio-eremuan lankidetzak zer hobekuntza, ahulgune eta ondorio izan dituen jakitea.

7.2. Parte hartu duten eragileak eta erakundeak genero-indarkeriari heltzeko zenbateraino diren gai jakitea.

I.4. Metodologia eta garapena. Informazioa biltzeko iturriak eta teknikak

Lehenago esan bezala, metodologia partaidetzazkoa eta estrategikoa da, eta teknika kuantitatiboak nahiz kualitatiboak erabili badira ere, kualitatiboei eman zaie garrantzia nagusiki, ebaluazio honen aztergaia bera nolakoa den kontuan hartuz, hain zuzen.

Abiapuntua hori izanik, **prozesu irekia** izan da, planteamendutik bertatik: adierazleak, teknikak, tresnak edo bitartekoak eta funtsezko informatzaileak, denak berrikusi,

eztabaidatu eta aldatu dira, protokoloen arduradun direnekin elkarlanean, Berdinsarean parte hartzen dutenekin nagusiki. Horri esker, alderdi horietan guztietan hainbat hobekuntza adostu sartu ahal izan dira hasierako planteamenduan.

Prozesua hasieran planifikatuta bezala gauzatu da, alderdi gutxi batzuetan izan ezik. Hona hemen garrantzitsuenak:

Ateratako ondorioak Berdinsareako protokolo-taldeak berrikustea zen hasieran asmoa, baina azkenean, prozesuaren urrats hori desegokitzen joan zen, arrazoi hauengatik:

- Metodologia, tresnak edo bitartekoak eta adierazleak protokolo-taldearen ekarpenen arabera berrikusi eta aldatu direnez, gero talde horrek berak ondorioetan parte hartzea subjektibotzat har zitekeen, ebaluazioaren aztergaiaren parte nabarmen denez gero.
- Ondorioetan ardura hartuko bazuten, haiek berrikusteko eta gogoetarako astia behar zuten, eta prozesuan behar beste parte hartu, egokia izango bazen.

Horregatik, protokoloen arduradun direnei emaitzak berariaz jakinaraztea erabaki da, horretan oinarrituta premiei eta esperientziei buruzko gogoetan aurrera egiteko.

Protokoloen arduradun direnekin prozesua berrikustea zen beste urratsetako bat. Hor, foru-aldundiei ere parte har zezaten eskatu zitzaientzen, lotura estua baitute biktima diren emakumeei laguntzearekin eta toki-erakundeetara iristen diren kasuak koordinatzearekin eta bideratzearekin.

Ebaluazio-prozesuan parte har dezaten saiatu bagara ere, ez da halakorik lortu, tokiko protokoloetan erakunde partaide ez direlako, ziur asko.

Ebaluaziorako behar izan den informazio guztia zenbait teknikaren bidez lortu da: galdeketak, elkarrizketak, eztabaida-taldeak eta dokumentuen azterketa, besteak beste. Jarraian, zer informatzaile-talde eta informazioa biltzeko zer teknika erabili diren azalduko dugu.

A. Teknika kualitatiboak

TOKI-ERAKUNDEAK ETA PROTOKOLO-ARDURADUNAK

Berrikusketa-taldeak: EUDELeko Berdinsareako protokolo-taldearen inguruan antolatu dira (ikus II.1. Tokiko koordinazio-protokoloen lege- eta eskumen-esparrua). EAEko tokiko protokolo batzuen arduradun direnek eta sustatze-lanetan aritu diren teknikariek osatzen dute (berdintasun-teknikariak, gehienak), eta berrikusketa-taldeetan, aurrez adierazleak eta tresnak berrikustea zuten eginkizun, gero horiek informazio-beharretara egokitzeko, batetik, eta bestetik, gerora protokoloen jarraipena egingo dutenei baliagarri izateko moduko adierazleak sortzeko³, eta ebaluaziorako metodologia eta hartan ateratako ondorioak berrikustea ere bazegokien.

Bi aldiz bildu dira berrikusketa-taldeak, Bilbon eta Donostian, eta hiru lurralde historikoetako hainbat udalerritako toki-erakundeetako arduradunek hartu dute parte haietan.

Eztabaida-taldeak: Berdinsareako protokolo-taldeko partaide diren toki-erakundeek hartu dute parte, eta protokoloak ebaluatzeari begira funtsezko informatzaile izan dira. Talde hauek *adituen* taldetzat hartu dira, funtsezkotzat, haietan parte hartu dutenek ondo baino hobeto baitakite tokiko protokoloen berri, eta haien irizpidea bikaina baita protokoloak aztertzeari begira.

Bi aldiz bildu dira eztabaida-taldeak, Bilbon eta Donostian, eta hiru lurralde historikoetako hainbat udalerritako toki-erakundeetako arduradunek hartu dute parte haietan.

Elkarriketa: ikusita eztabaida-taldearen bileretan ezin izan zuela Gasteizko Udaleko ordezkari bakar batek ere parte hartu, elkarriketa izan genuen gizarteratze-zerbitzuko buruarekin eta indarkeriaren arloko koordinatzailearekin, Arabako hiriburuaren parte-hartzea bermatzeko.

Hauek guztiek hartu dute parte:

- Berdintasun-teknikariak: Arabari dagokionez, Amurriokoa; Bizkaiari dagokionez, Abadiñokoa, Basaurikoa, Durangokoa, Elorriokoa, Ermukoa, Gernika-Lumokoa, Getxokoa, Gordexola-Zallakoa, Gueñeskoa, Ondarroakoa eta Uribe Kostako Mankomunitatekoa; eta Gipuzkoari dagokionez, Azpeitikoa, Eibarkoa,

³ Tokiko protokoloen jarraipena eta ebaluazioa egiteko adierazle baliagarriak lortzea premiazkotzat jo bada ere, ebaluazio-prozesu hau ez da esparrurik egokiena gertatu horretarako adierazle-sistema bat lortzeko. Dena den, adierazle horiek identifikatzea bai izan da helburu, eta txostenaren azken kapituluan horri buruzko zenbait ondorio eta gomendio aipatzen dira.

Elgoibarkoa, Hernanikoa, Tolosakoa, Urola Garaiko Mankomunitatekoa eta Zarauzkkoa. Eta horiez gain, EUDELeko berdintasun-teknikaria.

- Genero-indarkeriaren biktima izan direnei laguntzeko programen teknikari arduradunak: Donostiakoa.
- Enplegu-zerbitzuko teknikariak: Elgoibarkoa.
- Gizarte-langileak: Tolosakoa eta Hernanikoa.

TARTEAN DIREN ARLOETAKO ARDURADUNAK: SINATZAILEAK NAHIZ PARTAIDEAK

Elkarrizketa irekia: **protokoloan tartean egonik** koordinazio-prozesuaren eraginkortasunaz beren ikuspegia eta emaitzak azal ditzaketen **beste arlo batzuetako pertsonak** hartu dira kontuan atal honetan: **arlo judizial, polizial eta osasun-arloetakoak**, batik bat. Moltzo honetan sartu diren guztiek bi ezaugarri hauetako bat betetzen dute: nor bere erakundean protokoloa garatzeko **arduraduna** izatea, edo/eta koordinazioan **eginkizun aktiboa** izatea.

Arlo guztien parte-hartzea ziurtatu nahian, guztietako profesionalak aukeratu dira. Denek dute edo izan dute beren udalerri, mankomunitate edo koadrilako tokiko protokoloarekin harreman zuzena, eta, beraz, denek dute nahikoa irizpide eta esperientzia tokiko protokoloa egiteko prozesuari eta haren garapenari nahiz funtzionamenduari buruzko iritzia emateko, besteak beste.

Zein udalerri aukeratu erabakitzeke, irizpide hauek izan ditugu gogoan:

- Informazioa biltzeko gainerako prozesuetan parte hartzea, edo/eta prozesu horietan partaide diren udalerriekin harremana izatea.
- Lurralde historikoka adierazgarriak izatea.

Haiekin harremanetan jartzeko, eztabaida-taldeetan edo/eta ebaluazio-adierazleak finkatzeko aurretiko bileretan parte hartu duten protokolo-arduradunak izan dira bide nagusia; Berdinsareako protokolo-taldeko kide diren gizarte-langileak eta berdintasun-teknikariak, beraz. Haiek esan digute arlo bakoitzeko zer profesionalek dakiten protokoloen berri. Eta horrenbestez, horixe izan da udalerri horiek aukeratu eta beste batzuk baztertu izanaren arrazoia: informatzaile modura kalitate onekoak gertatuko litzaizkigukeen profesionalekin harremanetan jartzeko aukera bagenuen ala ez, hain zuzen.

Ertzaintzari dagokionez, harremanetarako iturria, hasieran behintzat, Genero Indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritza (GIBLZ) izan da.

Lurralde historikoei eta biztanle-dentsitateari begira lagin adierazgarriagoa lortze aldera, protokoloen dokumentu idatziak ere erabili ditugu informazio-iturri modura, horietako batzuetan idatziz jasota baitago, *Kontaktuen zerrenda* atalean, arlo bakoitzean norengana jo den erreferentzia gisa.

Horiekin guztiekin informazioa lortzeko tresna eta bide bera erabili da: hainbat galdera irekiz osatutako gidoi bat, posta elektronikoz bidalia eta jaso.

Hauek guztiek hartu dute parte:

- Ertzaintzaren ordezkari: Arabari dagokionez, Laudiokoa eta Gasteizkoa; Bizkaiari dagokionez, Basaurikoa, Bilbokoa, Durangaldeko Mankomunitatekoa, Ermukoa, Galdakaokoa, Gernikakoa, Getxokoa, Leioakoa, Ondarroakoa eta Uribe Kostako Mankomunitatekoa; eta Gipuzkoari dagokionez, Azpeitikoa, Irungoa, Eibarkoa eta Zarauzkoa.
- Udaltzaingoen ordezkari: Arabari dagokionez, Gasteizkoa; Bizkaiari dagokionez, Basaurikoa, Muskizkoa eta Plentziakoa; eta Gipuzkoari dagokionez, Donostiakoa, Hernanikoa eta Urola Garaikoa.
- Osasun-arloaren ordezkari (Osakidetza), osasun-eskualde hauetakoak: Barrualdea, Bilbo, Uribe Kosta, Gipuzkoako Ekialdea eta Gipuzkoako Mendebaldea.
- Gizarte-zerbitzuei dagokienez, toki-erakunde guztiei bidalitako galdeketaz gain (protokoloen egoeraren berri ikuspegi kuantitatibotik jakitekoa), zenbait elkarrietzak ireki egin genizkien udalerri eta mankomunitate hauetako gizarte-zerbitzuetakoei: Bizkaian, Durangaldeko Mankomunitatea, Galdakao eta Uribe Kostako Mankomunitatea; eta Gipuzkoan, Hernani eta Urola Kosta⁴.

Sakoneko elkarrietzak: horrelako elkarrietzak egin diegun guztiek gaiari buruzko ezagutza zabala dute; batzuek, jarduera profesional luzea izan dutelako, eta zenbaitek, dagokien ardura-mailagatik ikuspegi orokorra dutelako.

Hona hemen zerrenda:

- Erakunde arteko II. hitzarmenaren jarraipen-batzordeko Legelarien Euskal Kontseiluaren ordezkari.

⁴ Gizarte-zerbitzuen alorrean, informatzaileak aukeratzeko modua berezia izan da, gizarte-zerbitzuen eta tokiko koordinazio-protokoloen beraien idiosinkrasia dela tarteko. Galdeketari erantzun dioten guztiak protokolo-arduradunak dira, eta Berdinsareako protokolo-taldeko kide; baina batzuk berdintasun-teknikariak dira, eta beste batzuk, berriz, gizarte-langileak edo gizarte-zerbitzuetako koordinatzaileak/arduradunak. Horregatik, batzuetan gertatu da gizarte-zerbitzuen ikuspegitik iritzia eman duen norbaitek Berdinsareako eztabaida-taldeetan ere parte hartu izana, edo galdeketari ere erantzun izana, edo galdeketa horri berdintasunekoek eta gizarte-zerbitzuetakoek batera erantzun izana.

- Erakunde arteko II. hitzarmenaren jarraipen-batzordeko Euskadiko Sendagileen Kontseiluaren ordezkariari.
- Ertzaintzari dagokionez: Bilboko Herriarren Segurtasunerako eta Ekintzetarako Baliabideen Alorreko Burutzako plangintzaburuari, Zarauzko ertzainetxeko buruari (Gasteizko koordinazio-protokoloa egiteko prozesuan parte hartu zuen), eta Bilboko ertzainetxeko buruari.

PLANGINTZA OROKORREKO ARDURADUNAK

Sakoneko elkarrizketa: **Genero Indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzari,** *Genero indarkeriaren kontrako Jaurlaritzaren jarduteko I. plana* delakoaren arduradun den aldetik (2010eko urrian argitaratu zen plana).

HIRUGARREN SEKTOREA

Ebaluazio honek **partaidetzazkoa** izan nahi du erabat, eta hirugarren sektorea ebaluazio honetan sartzea guztiz bat dator horrekin. Parte hartzen duten erakundeen artean adostasuna bilatzea dakar horrek (aztertuko eta ebaluatuko diren alderdiei eta horretarako irizpideei buruz, hain zuzen), eta horien artean hainbat elkarte ere badaude: gizarte-zerbitzuekin lankidetzan aritzen direnak, adibidez, eta erakundeen esku-hartzearekin lotutako beharrei erantzuten dietenak, besteak beste.

Taldeko eta bakarkako elkarrizketak: Guztira 7 elkarrizketa egin dira, eta hiru irizpide hauen arabera hautatu dira elkarteak:

- **Sektore publikoarekin koordinazio-lanetan jardun izana.**
- Etxeko tratu txarrak edo/eta sexu-erasoak jasan dituzten **ahultasun erantsiko** emakumeei laguntzen jardun izana (hots, urritasunen bat dutenei, immigrantei, prostitutei, landa-eremuko emakumeei...), eta gainera, **sektore publikoarekin koordinazio-lanetan jardun izana**, horrelako elkarteen ekarpena baliagarria izango baita bai emakume horiek zerbitzuetara jotzeko zer zailtasun dituzten jakiteko, bai protokoloaren planteamenduan nahiz garapenean zer tresna edo bitarteko azter litezkeen identifikatzeko.
- **Lurralde historikoka** adierazgarriak izatea (irizpide hau zeharkakoa da beste bi irizpideekiko).

1. taula. Parte hartu duten elkarteak

Hautaketarako irizpideak	Elkarteak
Sektore publikoarekin koordinazio-lanetan jardun izana	➤ Basauriko Emakumeen Informazio Zentroa ➤ CARITAS ➤ ARGITAN ➤ URIBE KOSTAKO EMAKUMEEN KONTSEILUA ➤ AIZAN – Berdintasunerako Elkarte Psikosoziala ➤ MARGOTU elkarte
Ahultasun erantsiko emakumeei laguntzen jardun izana + Sektore publikoarekin koordinazio-lanetan jardun izana	➤ FEKOOR - Gutxitasun fisikoa edo/eta organikoa duten pertsonen Bizkaiko federazio koordinatzailea

Informazioa biltzeko bi tresna edo bitarteko erabili dira. Bitarteko nagusia elkarriketa izan da, posta elektronikoz egina⁵; zenbait galdera irekiz osatutako gidoi bat bidali zitzaien, bakoitzak egoki iritzi bezain luze eta zehatz erantzun zezan. Dena den, bi elkarte hain dira interes handikoak zeinek bere udalerriko **tokiko protokoloan izandako parte-hartzea eta esperientzia** kontuan hartuz, taldekako elkarriketa egin baitzitzaien haiei: Basauriko Emakumeen Informazio Zentroa da bata, eta Uribe Kostako Emakumeen Kontseilua, bestea. Basauriko Emakumeen Informazio Zentrokoekin egindako elkarriketa hartan elkarriketa egin zitzaien, halaber, zentroko abokatuari, berdintasun-teknikariari eta Basauriko gizarte-zerbitzuen koordinatzaileari. Uribe Kostako Emakumeen Kontseiluari egindako elkarriketari dagokionez, Kontseiluko zortzi emakume⁶ eta Mankomunitateko berdintasun-teknikaria izan ziren bileran.

⁵ Behin, telefonoz egin zen elkarriketa.

⁶ Kontseiluko kide diren emakume gehienak emakume-elkarte soziokulturaletako kide ere badira; esate baterako, Berangoko Emakumeen Kultur Elkartekoak, Sopelako Itzartu elkartekoak, eta Barrikako Emakumeen Hitza elkartekoak.

B. Teknika kuantitatiboak

Galdeketa: EAEko **toki-erakundeetako** berdintasun-arloko edo/eta gizarte-zerbitzuetako arduradun guztiei bidali zitzairen, tokiko protokoloen egoerari buruzko informazio kuantitatiboa biltzeko. Guztira 54 galdeketa jaso dira: 5 Arabatik, 33 Bizkaitik, eta 16 Gipuzkoatik. Horiekin, tokiko protokoloa eduki eta 20.000 biztanletik gorakoak diren udalerri gehienak daude ordezkaturak. III. kapituluaren lagin hori xeheago deskribatzen da: udalerritan, mankomunitatetan edo koadrilatan antolatuta dauden eta zenbat biztanlekoak diren kontuan hartuz, hain zuzen.

Esan bezala, bi berrikusketa-talde aritu dira aurrez adierazleak eta tresnak berrikusten eta horiek ebaluazio-lan honetarako egokitzen. Eta azkenean erabili den galdeketa, hain zuzen, talde horietan parte hartu dutenek metodologiari egindako ekarpenen emaitza da (ikus 3. *eranskina*).

C- Dokumentuen azterketa eta bilaketa

Idatzizko dokumentuen azterketa: guztira idatzizko 23 protokolo bildu eta aztertu dira, batzuk erreferentziazko pertsonen emanak eta beste batzuk udalerrietako web-orrietatik lortuak, elkarren artean alderatzeko, batetik, eta bestetik, ikusteko zenbateraino datozen bat EUDLek 2006an argitaratutako *Ettxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei laguntza hobea emateko tokiko protokoloak eta neurriak hartzeko jarraibide-gida* hartan emandako jarraibideekin. Hurrengo orrialdean azaltzen da, 2. taulan laburbilduta, zer udalerritako eta zer dokumentu aztertu diren.

Dokumentuen bilaketa: bestalde, ikusita zenbait toki-erakunderen aldetik bide bakar batetik ere ez zela inolako erantzunik jaso (galdeketa, taldeak eta elkarrizketa), eta EAEan dauden protokolo guztien berri jakin nahi genuenez, udalerri horien web-orrietan bila jardun genuen, koordinazio-protokoloren baten berri ematen bazen behintzat, jakiteko EAEan guztira tokiko zenbat protokolo dauden, eta horietatik zenbat dauden argitaratuta eta ebaluazio-lan honetan aztertzeko moduan.

2. taula. Aztertu diren idatzizko protokoloak

Lurralde historikoa	Udalerrria	Aztertutako dokumentuaren izena
ARABA	GASTEIZ	<i>II Protocolo Municipal de intervención, derivación y seguimiento a mujeres víctimas de violencia doméstica y de género en Vitoria Gasteiz</i>
	GASTEIZ	<i>Protocolo de colaboración entre el Gobierno Vasco y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para la gestión de los casos de violencia de género en el municipio de Vitoria-Gasteiz</i>
BIZKAIA	ABANTO-ZIERBENA	<i>Protocolo Violencia de Género</i>
	BALMASEDA	<i>Protocolo de actuación para la mejora en la atención a mujeres víctimas de violencia de género de Balmaseda⁷</i>
	BASAURI	<i>Protocolo municipal de coordinación interinstitucional para la atención a mujeres que han sufrido agresiones sexuales y malos tratos en Basauri</i>
	BILBO	<i>Protocolo municipal de coordinación para la atención integral en situaciones de violencia de género entre las áreas de acción social, seguridad ciudadana y protección civil y mujer y cooperación al desarrollo</i>
	BUSTURIALDEKO MANKOMUNITATEA	<i>Acuerdo comarcal de actuación para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual</i>
	DURANGALDEKO MANKOMUNITATEA	<i>I Protocolo de Coordinación Interinstitucional del Duranguesado para la mejora en la atención a mujeres víctimas en violencia sexista</i>
	ERANDIO	<i>Protocolo violencia contra las mujeres</i>
	ERMUA	<i>I Protocolo Local de actuación y coordinación interninstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales</i>
	GALDAKAO	<i>Primer protocolo local de coordinación interinstitucional en casos de violencia contra las mujeres</i>
	LEIOA	<i>I Protocolo de Coordinación de Leioa en la Prevención y Atención de Víctimas en Violencia de Género</i>
	MUSKIZ	<i>I Protocolo Local de actuación y coordinación interninstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de violencia sexista</i>
	ONDARROA	<i>Erakundeen arteko jarduerarako eta koordinaziorako II Udal protokoloa. Genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen biktima diren emakumeei arreta hobea emateko</i>
	OROZKO	<i>Protocolo municipal de atención integral con las mujeres que sufran malos tratos y agresiones sexuales en el municipio de Orozko 2010</i>
	SANTURTZI	<i>Protocolo de Actuación y Coordinación Interinstitucional para Mejora en la Atención a las Mujeres Víctimas de Violencia de Género y Agresiones Sexuales</i>
	URIBE KOSTA MANKOMUNITATEA	<i>Protocolo de coordinación en materia de violencia contra las mujeres en la mancomunidad de servicios Uribe Kosta</i>

⁷ **Diagnostiko** bat da, eta sinatzeko nahiz garatzeko dago; dokumentu hori oinarri hartuta, protokoloaren helburuak finkatu dira.

Lurralde historikoa	Udalerria	Aztertutako dokumentuaren izena
GIPUZKOA	AZPEITIA	<i>Jarduerarako eta koordinaziorako erakundeen arteko I. udal protokoloa genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen biktima diren emakumeei arreta hobea emateko</i>
	DONOSTIA	<i>Protocolo municipal de intervención con mujeres víctimas de violencia machista</i>
	EIBAR	<i>Protocolo local de actuación y coordinación interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y violencia sexual</i>
	ELGOIBAR	<i>Protocolo violencia contra las mujeres. Ayuntamiento Elgoibar 2009</i>
	HERNANI	<i>Emakumeen aurkako indarkeriari erantzuteko udalerri-mailako protokoloa</i>
	UROLA GARAIA MANKOMUNITATEA	<i>Erakundeen arteko koordinaziorako Urola Garaia udal elkartearen I. protokoloa genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen biktima diren emakumeei arreta hobea emateko</i>

I.5. Ebaluazio-lanaren emaitzen norainokotasuna

Ebaluazio-lan hau parte-hartzearen aldetik norainokoa den laburbildu dugu atal honetan, eta eragileen nahiz erakundeen aldetik informazioa biltzeko erabilitako bide edo teknika guztiak hartu dira kontuan horretan: toki-erakundeetara bidalitako galdeketak, berrikusketa-taldeak eta eztabaida-taldeak, elkarriketak, eta dokumentuen azterketa eta bilaketa.

3. taulan jaso dugu ebaluazioan parte hartu duten udalerri, mankomunitate eta koadrilak guztira biztanleriaren zer ehuneko diren. Ikusten denez, EAEko biztanleria osoaren %86 hartzen dute barnean guztira, eta emakumezkoen %87, zehazki. Bestalde, parte-hartze handiena Bizkaian lortu da: ebaluazioan parte hartu duten udalerri eta mankomunitateetako ordezkariak ia biztanleria osoa hartzen dute barnean. Arabari dagokionez, hamabi puntu gutxiagokoa da ordezkarietako biztanleria (%87), eta parte-hartzerik txikiena Gipuzkoan izan da (%69).

3. taula. Ebaluazioan parte hartu duten udalerri, mankomunitate edo koadrilak biztanleriaren zer ehuneko diren.

Aztertutako biztanleria (%)		
	Biztanleria (%)	Emakumeak (%)
Araba	%87	%87
Bizkaia	%99	%99
Gipuzkoa	%69	%69
EAE	%86	%87

Lehenago aipatutako iturrietara jo ondoren, EAEn tokiko 39 koordinazio-protokolo aurkitu ditugu (2 Araban, 24 Bizkaian, eta 13 Gipuzkoan), eta oraindik sortzeko prozesuan 8 daude. Ebaluazio-lan honetan EAEn aurkitutako tokiko 39 protokolo horiek aztertu dira, eta protokoloa egiten ari diren udalerrietako ordezkariak ere hartu dute parte (ikus 2. eranskina. *Protokoloak eta partaidetzarako bideak*).

4. taula. EAEn aurkitutako eta aztertutako protokoloak

	Protokoloa	Oraindik egiten	Aztertuak
Araba	2	1	3
Bizkaia	24	5	29
Gipuzkoa	13	2	15
EAE	39	8	47

Protokoloak biztanleriaren aldetik norainokoak diren aztertuta, hauxe da ondorioa: EAEko biztanleriaren %76ri dagokie. Lurraldez lurralde aztertzen hasita, Gipuzkoako egoera deigarri gertatzen da. Izan ere, gipuzkoar emakumezkoen %62 bizi da koordinazio-protokolo bat duten udalerriren batean, eta beste lurraldeetan, berriz, hauek dira ehunekoak: Bizkaian, emakumezkoen %84; eta Araban, emakumezkoen %81. Gogoan izan behar da, dena den, balitekeela ebaluazio-lan honetan aztertutako protokoloen gain bestelakoren bat ere egotea Gipuzkoan; izan ere, parte-hartzea %69koa izan bada ere, kopuru hori beste lurraldeetakoa baino txikiagoa da.

5. taula. Tokiko protokoloen norainokotasuna, biztanleriaren aldetik

Protokoloa duten biztanleak (%)		
	Biztanleria (%)	Emakumeak (%)
Araba	%81	%81
Bizkaia	%84	%84
Gipuzkoa	%61	%62
EAE	%76	%77

II. KAPITULUA. LEGE- ETA ESKUMEN-ESPARRUA

II.1. Tokiko koordinazio-protokoloen lege- eta eskumen-esparrua

2000. urteaz geroztik, gauzatuz joan da genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen biktimei laguntza koordinatua emateko administrazioek eta erakundeek egindako ahalegina; izan ere, erakundeen arteko jarduera-hitzaumenak izenpetu dira (horietan parte hartu dute Eusko Jaurlaritzako hainbat sailek, Emakunde/Emakumearen Euskal Erakundeak, foru-aldundiek, EUDEL/Euskadiko Udalen Elkarteak, Legelarien Euskal Kontseiluak eta Arartekoak; azken hori 2011n batu zen), jarduerak antolatzeko prozedurak eta tresnak prestatu dira, eta identifikazioa eta jarraipena egin dira. Esku hartzeko ildo hori oso lagungarria izan da tokiko erakundeetan beren prozedurak edo prozedura egokituak garatzerakoan.

Sustatzeko eta elkarlanean aritzeko esparru eta foro nagusiak

Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei laguntza hobia emateko erakunde arteko I. hitzarmena.

2001eko urrian sinatu zen, eta hitzaumen horren bidez, indarrean jarri ziren 2000. urteko azaroan izenpetutako Erakunde arteko protokoloan hartutako konpromisoak. Hitzarmen horrek zenbait jarduera-prozedura homogeneo ezarri zituen, etxeko tratu txarren eta sexu-erasoen biktimei ematen zaien laguntza hobia eta oso-osokoa izan dadin. Bestalde, erakunde sinatzaileek hartutako konpromisoak jasotzen ditu, baita esku hartzeko alor edo eremu bakoitzeko jarduera-protokoloa ere: osasun-eremukoa, polizia-eremukoa, eremu judizialekoa, gizarte-zerbitzuen arlokoa eta Abokatu Elkargoena, hain zuzen.

Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei harrera hobia egiteko erakunde arteko II. hitzarmena.

2009ko otsailean sinatu zen, 2001. urteko Erakunde arteko I. hitzarmeneko edukiak ordutik izandako lege-aldaketetara eta eskumen-berrantolaketetara egokitzeko, baita protokoloak, lankidetzak-hitzaumenak eta bestelako tresna juridiko batzuk osatzeko ere. II. Hitzarmenak heziketaren arloa barne hartzen du. Gainera, II. Hitzarmena esparru-hitzarmena da, eta esku hartzeko arloen arabera garatu, zehaztu eta egokitu daiteke.

Halaber, **Erakunde arteko hitzaumenaren Jarraipen Batzordea** eratu zen, urtean behin Hitzarmena hedatzeko eta aplikatzeko neurri-multzoa onartzeko, parte hartzen duten erakundeek Hitzarmenaren edukiak zenbateraino bete dituzten adierazten duen jarraipen- eta ebaluazio-txostena egiteko eta hainbat tresna sortzeko.

Otsailaren 18ko 4/2005 Legeak, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoak adierazten duenez, foru- eta toki-administrazioek zera bultzatuko dute: EAEko administrazioek berdintasunaren eta indarkeriaren aurkako borrokaren arloan izenpetutako lankidetzak-hitzarmenak eta jarduerak-protokoloak garatu, zehaztu eta administrazio bakoitzaren errealitatera egokituko dituzten hitzarmenak eta protokoloak har daitezela beren lurralde-eremuan.

Lege-agindua hobeki betetzeko asmoz, 2005ean Eudel/Euskadiko Udalen Elkarteak eta Emakunde/Emakumearen Euskal Erakundeak lankidetzak-hitzarmen bat izenpetu zuten, tokian tokiko esparruan emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko. Hori dela eta, 2006an **Berdintasunaren aldeko eta Emakumeen aurkako Indarkeriaren kontrako Euskadiko Udal Sarea/Berdinsarea** sortu zen, udalen lan-esparru gisa, esperientziak, ezagutzak eta baliabideak partekatzeko, eta emakumeen aurkako indarkeriaren kontrako programen koordinazio-, laguntza- eta jarraipen-tresna izateko. Foro hori da ebaluazioaren erreferentzia nagusia.

Alde horretatik, hauek dira Berdinsarearen helburu nagusiak:

- Tokian tokiko esparruan programa eta ekintzak bultzatzea, gizon eta emakumeen berdintasuna sustatzeko, desberdintasunak eta emakumeen aurkako indarkeria desagerrarazteko, berdintasunerako legeak ezarritako esparruaren eta funtzioen arabera.
- Arlo horretan, esperientzien trukea ahalbidetzea eta ekintzarako irizpideak koordinatu eta bateratzea, tokian tokiko esparruan ekintzak egin behar direnerako.
- Udalaz gaindiko esparruetan berdintasunaren eta emakumeen kontrako indarkeriaren inguruan izenpetutako hitzarmenetako edukiak garatzen, zehazten eta udalerrietako egoerara egokitzen dituzten lankidetzak-hitzarmenak eta jarduerak-protokoloak sustatzea.

Hauek dira 2012ko irailean Berdinsareako kide diren udalerriak:

Araba (3): Amurrio, Laudio/Llodio, Vitoria-Gasteiz.

Bizkaia (38): Abadiño, Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena, Amorebieta-Etxano, Arrigorriaga, Balmaseda, Barakaldo, Barrika, Basauri, Berango, Berriz, Bilbao, Derio, Durango, Elorrio, Erandio, Ermua, Galdakao, Gernika-Lumo, Getxo, Gordexola, Gorliz, Gueñes, Leioa, Lekeitio, Lemoiz, Lezama, Loiu, Mungia, Muskiz, Ondarroa, Ortuella, Plentzia, Portugalete, Santurtzi, Sestao, Sopelana, Urduliz, Zalla.

Gipuzkoa (16): Arrasate/Mondragón, Azkoitia, Azpeitia, Deba, Donostia-San Sebastián, Eibar, Elgoibar, Ezkio-Itsaso, Legazpi, Mutriku, Hernani, Tolosa, Urretxu, Usurbil, Zumarraga, Zarautz.

Udalerriek, Berdinsareako kide izateko, ez dute tokiko protokolorik izan beharrik. Sareko kide izateak konpromiso hau hartzea dakar: “Udalaz gaindiko esparruetan berdintasunaren eta emakumeen kontrako indarkeriaren inguruan izenpetutako akordioetako edukiak garatzen, zehazten eta udalerrietako egoerara egokitzen dituzten lankidetzak-akordioak eta jarduteko protokoloak sustatzea¹”.

Erreferentzia-tresna nagusiak

Emakumeen kontrako tratu txarren eta sexu-indarkeriaren aurrean jarduteko gizarte-zerbitzuetako profesionalentzako gida (2006): esparru teorikoa eta kontzeptuala ematen ditu, baita laguntza garatzeko eta laguntzaren jarraipen eraginkorra egiteko kontuan hartu beharreko alderdien jarraibideak, sailkapena eta antolaketa ere.

Tokiko protokoloak eta neurriak hartzeko jarraibide-gida, Eudel (2006): etxeko tratu txarren eta sexu-erasoen biktimak diren emakumeei laguntza hobea emateko tokiko protokoloak egiteko, sustatzeko eta horien jarraipena egiteko jarraibideak ematen ditu.

Gidaren aurretiko abiapuntu gisa, **Gizarte-zerbitzuen eremuan datuak biltzeko fitxak** (2005):

- Etxeko tratu txarren kasuan informazioa biltzeko eredua.
- Sexu-indarkeriaren kasuan informazioa biltzeko eredua.

Arau-esparruko eta esku hartzeko esparruko beste erreferentzia batzuk

- 2003: Etxeko indarkeriaren biktimak babesteko agindua ezartzeko protokoloa. Botere Judizialaren Kontseilu Nagusia, Estatuko Fiskaltza Nagusia, Legelarien Kontseilu Nagusia, Prokuradoreen Kontseilu Nagusia, Justizia Ministerioa, Barne Ministerioa, Lan eta Gizarte Gaietarako Ministerioa, Espainiako Udalerrien eta Probintzien Federazioa, eta Euskal Autonomia Erkidegoko, Nafarroako, Kataluniako, Valentziako Autonomia Erkidegoko, Madrileko Autonomia Erkidegoko, Kanarietako eta Andaluziako gobernu autonomikoak.
- 2004: Etxeko indarkeriaren eta genero-indarkeriaren biktimak babesteko segurtasuneko indarren eta kidegoen jarduketarako eta organo judizialekiko

¹ www.eudel.net

koordinaziorako protokoloa. Polizia Judizialaren Koordinazio Batzorde Nazionalaren Batzorde Teknikoak onartua 2005eko ekainaren 28an, aurreko Protokoloa 1/2004 Lege Organikoan, Genero-indarkeriaren aurka oso-osoko babesa emateko neurriei buruzkoan egindako aldaketetara moldatu ostean.

- 2004: Gizarte Zerbitzuen eremuan, etxeko indarkeriaren biktimak babesteko aginduaren eraginkortasuna bermatzeko koordinazio-protokoloa. Erakunde arteko hitzarmenaren Jarraipen Batzordea.
- 2004-2005: Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentzako harrera- eta etxebizitza-baliabideak hobetzeko programa. Erakunde arteko hitzarmenaren Jarraipen Batzordea.
- 2005: Genero-indarkeriaren aurka oso-osoko babesa emateko legearen eta etxeko indarkeriaren biktimak babesteko aginduaren eraginkortasuna bermatzeko lurraldeko koordinazio-protokoloak (Araba, Bizkaia eta Gipuzkoa).
- 2007: 148/2007 Dekretua, irailaren 11koa, etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentzako harrera-baliabideak arautzen dituena. Erakunde arteko hitzarmenaren Jarraipen Batzordea.
- 2008: EAEko 12/2008 Legea, abenduaren 5koa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- Dokumentu ofizialak: tokiko erakundeen protokoloak.

Berdintasunerako V. planaren legea eta orientabideak: Berdintasunerako legearen 51. artikulua araberak, Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundeak aldian-aldian ebaluatu egingo du zein den baliabideen eta programen eraginkortasuna eta irismena. Horrez gain, proposamen honetan garrantzia dute Berdintasunerako V. planaren orientabideek; kudeaketarekin, erakundeen arteko lankidetzarekin, plangintzarekin eta ebaluazioarekin lotutako elementu guztiak hobetzeari buruzkoek, alegia.

II.2. Erakundeek tokiko protokoloei laguntzeko tresnak

Erakunde arteko II. hitzarmenaren Batzordea

Erakunde arteko II. hitzarmenak Jarraipen Batzorde baten sorrera ezartzen du, EAEn gai horretako eskumenak dituzten erakundeetako ordezkariak osatutakoa. Hitzarmenaren arabera, Jarraipen Batzordearen funtzioak honako hauek dira: Hitzarmenean bertan jasotako neurriak eta jarraibideak behar bezala aplikatzen direla bermatzea; erakundeek elkarren artean egiteko jarduerak eta erakunde arteko koordinazioa hobetzeko jarduerak proposatzea; eta jarduera-protokoloaren edukiak egoera berrietara eta ager daitezkeen egoeretarako egokitzeko proposamenak egitea. IX. legegintzaldian, Barne Sailari atxikitako Genero Indarkeriaren Biktimei Arreta Emateko Zuzendaritza sortu dutenez, Eusko Jaurlaritzak genero-indarkeriaren alorrean daukan egitura berrantolatu behar da. Ondorioz, Jarraipen Batzordearen antolaketa ere aldatu behar da.

Jarraipen Batzordea ez ezik, Erakunde arteko hitzarmenak Erakunde arteko Talde Teknikoaren sorrera ere ezartzen du. Jarraipen Batzordean parte hartzen duten erakundeetako teknikariak osatzen dute, eta batzordekideei laguntza teknikoa ematea da haien eginkizuna.

Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundea

Otsailaren 5eko 2/1998 Legearen bidez sortu zen Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundea, Jaurlaritzako Lehendakariatzari atxikitako erakunde autonomo gisa. Euskal Autonomia Erkidegoko politikako, ekonomiako, kulturako eta gizarteko hainbat alorretan emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna lortzea du helburu nagusi. Bestalde, berdintasunerako legearen 9. artikulua adierazten duenaren arabera, Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundea da Euskal Autonomia Erkidegoan emakumeen eta gizonen berdintasunerako politikak bultzatu, taxutu, ebaluatu eta horiei buruzko aholkuak emateko ardura duena. Horregatik dagokio Emakunderi adierazitako legearen 15.1. artikuluan jasotako EAerako berdintasunerako plan orokorraren prestaketa eta ezarpena sustatzea, ebaluatzea eta administrazio publiko guztiek plana ezar dezaten laguntza teknikoa eskaintzea².

Eusko Jaurlaritzako Genero-indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritza (GIBLZ)

² http://www.emakunde.euskadi.net/u72-20010/eu/contenidos/informacion/u72_iv_plan/eu_emakunde/iv_plan_eu.html

Maiatzaren 8ko 4/2009 Dekretuak, bederatzigarren legegintzaldiko Euskal Autonomia Erkidegoaren Administrazioako sailak sortu, ezabatu eta aldatzen dituenak xedatutakoaren arabera, Herrizaingo Sailari dagokio genero-indarkeriaren biktimez arduratzeke politikak zuzendu eta koordinatzea. Hori dela eta, abuztuaren 28ko 471/2009 Dekretuak, Herrizaingo Saileko egitura organiko eta funtzionalari buruzkoak, Eusko Jaurlaritzaren Genero-indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritza sortu zuen. Zuzendaritza hori arduratzen da genero-indarkeriaren biktimei laguntzeko Eusko Jaurlaritzaren politikak zuzentzeaz eta koordinatzeaz. Horrek guztiak zuzenean lotzen ditu Zuzendaritza eta emakumeen aurkako indarkeriari buruzko hirugarren ardatzaren garapena³, Eusko Jaurlaritzaren eskumenei dagokienez⁴.

³ EAEko emakumeen eta gizonen berdintasunerako V. plana, Emakunde/Emakumearen Euskal Erakundea

⁴ http://www.emakunde.euskadi.net/u72-20010/eu/contenidos/informacion/u72_iv_plan/eu_emakunde/iv_plan_eu.html

III. KAPITULUA. TOKIKO PROTOKOLOAK EAEN: EMAITZA KUANTITATIBOAK

III.1. DOKUMENTUEN BERRIKUSKETA

III.1.0. Iturriak eta informazioa biltzeko prozesua

Tokiko protokoloei buruzko dokumentu idatziak bildu egin dira, ebaluazioa egiteko, bi bidetatik, nagusiki. Alde batetik, galdetegia bidaltzearekin batera, protokoloa duten udalerri guztiei hari buruzko dokumentu idatzia eskatu zitzaien, aztertzeko. Hala, dokumentu batzuk ebaluaziorako erreferentzia diren pertsonen eman dituzte (gizarte-zerbitzuetaoek edota berdintasun-zerbitzuetaoek), posta elektronikoko bidez, ohiko posta bidez edota eskura. Bestetik, aztertu beharreko dokumentuak hautatzeko, bilaketa egin da sarean, eta jada argitaratuta eta eskuragarri¹ dauden dokumentu batzuk jaso dira.

Guztira, protokoloen 23 dokumentu aztertu dira. 23 horietatik 4 mankomunitateei dagozkie, eta 19, udalerriei². Lurralde historikoaren arabera, berriz, 15 Bizkaikoak dira; 6, Gipuzkoakoak; eta 2, Arabakoak (biak Gasteizkoak, bata erakunde artekoa baita, eta bestea, sail artekoa). Gaur egun identifikatuta dauden EAEko tokiko protokolo guztietatik (39), % 60 aztertu da.

Aztertu ez diren tokiko protokoloak ez dira eskuragarri egon ebaluaziorako (ez daude argitaratuta eta tokiko erakundeak ez ditu eman).

Hurrengo taulan, aztertutako tokiko protokoloak adierazi dira, eta nola jaso diren zehaztu da: ebaluaziorako erreferentzia diren pertsonen emandakoak diren (“emana”) edota sarean lortutakoak diren³ (“sarean”).

¹ Erreferentzia diren pertsonen emandako dokumentuetako batzuk jada argitaratuta eta eskuragarri daude Sarean.

² Tokiko protokoloen izenak I. kapitulan ageri dira.

³ Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokiaren webgunean(http://www.bizkaia.net/gizartekintza/Genero_Indarkeria/ca_mapa.asp), edota udalen eta mankomunitateen webguneetan.

6. taula. Aztertutako protokoloak eta iturriak

Aztertutako protokoloak	Nola jaso den
Araba	
Gasteiz ⁴	Emana
Bizkaia	
Abanto-Zierbena	Sarean
Balmaseda	Sarean
Basauri	Sarean
Bilbo	Sarean
Busturialdea	Emana
Durandaldea	Emana
Erandio	Emana
Ermua	Emana
Galdakao	Emana
Leioa	Emana
Muskiz	Sarean
Ondarroa	Sarean
Orozko	Emana
Santurtzi	Emana
Uribe Kosta	Sarean
Gipuzkoa	
Azpeitia	Emana
Donostia	Emana
Eibar	Emana
Elgoibar	Emana
Hernani	Emana
Urola Garaia	Emana

Administrazio-egitura aintzat hartuta, honela sailkatzen dira:

7. taula. Aztertutako protokoloen banaketa, administrazio-egituraren arabera

Udalerriak	Mankomunitateak*
Araba	
Gasteiz	
Bizkaia	
Abanto-Zierbena, Balmaseda, Basauri, Bilbo, Erandio, Ermua, Galdakao, Leioa, Muskiz, Ondarroa, Orozko, Santurtzi	Durandaldea, Busturialdea, Uribe Kosta
Gipuzkoa	
Azpeitia, Donostia, Eibar, Elgoibar, Hernani	Urola Garaia

*Ez da protokolorik identifikatu Arabako kuadrilletan.

⁴ Gasteizko bi protokolo aztertu dira: Gasteizen etxeko indarkeriaren eta genero-indarkeriaren biktima diren emakumeekin esku hartzeko, haiek bideratzeko eta jarraipena egiteko II. udal protokoloa eta Gasteizen genero-indarkeriazko kasuak kudeatzeko Eusko Jaurlaritzaren eta Gasteizko Udalaren arteko lankidetzaren protokoloa."

Azterketa egiteko, metodologia kuantitatiboa nahiz kualitatiboa erabili da. Informazio kuantitatiboa eta kualitatiboa biltzeko, zenbait adierazleri buruzko informazioa jasotzeko txantilo bat egin da (1. eranskina). Informazioa aztertzeko, Eudelen gida honetako gomendioekin alderatu da: *Ettxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei laguntza hobea emateko tokiko protokoloak eta neurriak hartzeko jarraibide-gida* (aurrerantzean, “Jarraibide-gida” gisa aipatuko dugu).

III.1.1. Bildutako informazioaren sintesia eta azterketa

Atal honetan, protokolei buruzko dokumentu idatzietatik lortutako informazioaren azterketa azaldu da. Esan dugunez, 23 protokolo aztertu dira. Dena den, haietako bat, Balmasedakoa, aurretiko diagnostikoari buruzko dokumentua da, protokoloaren helburuak ezartzeko oinarri hartu dena, baina protokoloa bera egiteko eta sinatzeko dago oraindik. Hori dela eta, aldagai jakin batzuetan, aztertutako dokumentuen lagina 22koa da, aipatutako beste horretan ez baitira jasotzen protokoloaren berezko alderdi batzuk.

Bestalde, kontuan izan behar da atal honetan azalduko den informazioa dokumentu idatzien azterketatik ondorioztatu dela eta, hortaz, haietan jasotako informazioari buruzkoa dela soilik; baina gerta daiteke protokolo horiek ezaugarri jakin batzuk izatea edota udalerri horietan beste ekintza batzuk ere egitea, dokumentu horietan idatziz jaso ez direnak.

Dokumentuak jaso eta aztertu ondoren, bi motatako informazioa atera da:

- ZUZENA, dokumentuak ematen duena: dokumentuetan jaso den edo ez eta/edo nola jaso den aztertu da.
- INTERPRETATUA: dokumentuaren azterketa oinarri hartuta interpretatu edota, zenbaitetan, kodetu den informazioa.

a. Protokoloen tipologia

Jarraibide-gidan jasotzen denez, “[aurrera eramandako protokolizazio-esperientzia adina protokolo-mota dago](#)”. Nolanahi ere, elementu komun batzuk oinarri hartuta sailkapen bat egiten da gidan, eta haren arabera sailkatu dira aztertutako protokoloak:

- *Esku hartzen duten erakundeen arabera: sail barnekoa, sail artekoa edo erakunde artekoa.* Aintzat hartuta indarkeriaren biktima diren emakumeen premiei erantzuteko lurralde bakoitzean baliatzen diren baliabideen eta zerbitzuen konplexutasuna, hiru motatakoak izan daitezke: sail barnekoak (sail baten barneko jardunaren jarraibideak ezartzen dituzte), sail artekoak (erakunde baten barneko sailen

jardunaren jarraibideak ezartzen dituzte) edo erakunde artekoak (zenbait erakunderen jardunaren jarraibideak ezartzen dituzte).

Aztertu diren protokolo gehienak (% 87) **erakunde artekoak** dira; hau da, zenbait erakunderen arteko koordinaziorako jarraibideak ematen dituzte; esaterako, hauen arteko koordinaziorako: gizarte-zerbitzuak, berdintasun-zerbitzuak, udaltzaingoa, osasun-zerbitzuak eta Ertzaintza. Aztertutako 23 protokoloetatik hiru sail artekoak dira; hau da, Udaleko sailen koordinaziorako jarduerak zehazten dituzte: gizarte-zerbitzuen, berdintasun-zerbitzuen eta udaltzaingoaren arteko koordinaziorakoak, alegia.

8. taula. Protokolo-mota I

Mota	Kop.	%
Sail artekoa	3	13
Sail barnekoa	0	0
Erakunde artekoa	20	87
Guztira	23	100

Gasteizek 2 protokolo ditu: bata, erakunde artekoa, eta bestea, sail artekoa; biak aztertu dira. Jarraibide-gidan adierazten den moduan, udalerriaren tamaina erabakigarria da. Izan ere, udalerrri handiak direnean, tokiko administrazioaren egitura konplexua denez, lehentasunezkoa izan daiteke erakunde sustatzailearen barne-funtzionamendua antolatzea (sail arteko protokoloa), kanpoko erakundeekin harremanetan hasi baino lehen (erakunde arteko protokoloa).

- *Protokolo-kopuruaren arabera: bakarra vs. plurala.* Alderdi horri dagokionez, Jarraibide-gidan adierazten da zerbitzu bakoitzak aukera dezakeela bere protokoloa garatzea, bere berezitasunak aintzat hartuta, edota arlo jakin batean zenbait erakundek hartutako eta sinatutako konpromisoa dokumentu bakar batean formalizatzea. Aztertutako protokolo guztiak **protokolo bakarrak** dira, dokumentu bakar batean jasotzen baitute esku hartzen duten zenbait erakunde edo sailen arteko konpromisoa eta jarduera koordinatua. Dena den, aztertutako 9 dokumentutan aipatzen dira beste arlo batzuetako protokoloak (batik bat, osasun-arlokoak eta esparru polizialekoak), eta adierazten da protokolo horiek ere aintzat hartu direla beste erakunde batzuekin batera bideratu beharreko jarduera koordinatuari buruzko jarraibideak zehaztean.

- *Baliabide-motaren arabera: harrera vs. bideratzea.* Protokolo batzuetan, lehentasunezkoztat jotzen da harrerarako koordinazioa, eta baterako jarraibideak ezartzen dira emakumeak arreta-sarean sartzeko. Beste batzuetan, berriz, bideratzean jartzen da ahalegina, eta programak abian jartzeko erakundeek eta/edo sailek nola

jardun behar duten elkarlanean ezartzen da. Aztertutako protokolo guztiek **harrera-baliabideak zein bideratze-baliabideak** erabiltzeko jarraibideak ematen dituzte.

- *Aldatzeko gaitasunaren arabera: sorkuntza vs. antolaketa.* Hau da protokoloen arteko oinarritzko desberdintasunetako bat: talde jakin bati dagokion jarduera zehazteko beharra zer testuingurutan sortzen den. Hala, protokolo batzuetan, jada eskura dauden baliabideak antolatzen dira, eta, beste batzuetan, berriz, ez zeuden baliabideak sortzeko beharrari erantzuteko esparruak eratzen dira.

Aldatzeko gaitasunari dagokionez, aztertutako protokoloen % 59,1ek jada eskura dauden baliabideak antolatzen ditu, eta % 41,9k baliabide berriak sortzea ere aurreikusten du.

9. taula. Protokolo-mota II

Mota	Kop.	%
Antolaketa	13	59,1
Biak	9	41,9
Guztira	22	100

Zenbaitetan, aurreikuspen horiek aurretiko diagnostikoan hautemandako premietan oinarrituz egin dira, eta, hortaz, baliabide jakinak sortzearekin lotuta daude. Beste batzuetan, berriz, dokumentuan adierazten da aintzat hartuko dela baliabide berriak sortzeko aukera, protokoloa abian jartzean beste behar batzuk identifikatzen badira (kasu hipotetiko).

b. Dokumentuen forma

Atal honetan azalduko da zein neurritan jasotzen dituzten tokiko protokoloen dokumentu idatziek Jarraibide-gidan iradokitako alderdi batzuk.

Aزتutako dokumentuen erdietan, gutxi gorabehera (% 52,2), protokoloa dagokion **udalerrian zer baliabide dauden aipatzen da**; gainerako % 47,8an ez da informazio hori jasotzen.

Bestalde, emakumeen aurkako indarkeriaren **esparru teorikoari eta lege-esparruari** dagokionez:

- **Indarkeriaren biktima diren emakumeen premiei erantzuteko printzipioak.** Jarraibide-gidan iradokitzen da beharrezkoa dela bikotekidearekiko harremanetan indarkeriaren biktima diren emakumeen egoerak identifikatzea eta protokoloan haien beharrei erantzuteko printzipioak jasotzea (Erakunde arteko II. hitzarmena), haien garrantzia nabarmentzeko. Aztertutako 23 protokoloetatik 18tan hala egin da; % 78,3an, alegia.

- **Kontzeptuen definizioa.** Jarraibide-gidan, gomendio hauek aintzat hartzea iradokitzen da, protokoloak idazteko: “erantzun koordinatua emateak hizkuntza bateratua eta argia erabiltzea eskatzen duenez, protokoloaren objektuari dagozkion terminoen definizioak jaso beharko dira testuan (indarkeria fisikoa, psikologikoa, ekonomikoa, sexu-erasoa, etab.)”. Horri dagokionez, aztertutako dokumentu gehienek (% 78,3) jasotzen dituzte indarkeriarekin zerikusia duten kontzeptuak eta definizioak.
- **Arau- eta lege-esparrua.** Aztertutako protokolo gehienetan, emakumeen aurkako indarkeriari dagokion arau- eta lege-esparruari buruzko erreferentziak daude (legeak, gomendioak, koordinazio-egiturak, etab.). Zehazki, aztertutako 23 protokoloen dokumentu idatzietako 19tan jasotzen da erreferentziaren bat, luze edo labur. Gainerako 4etan ez da horri buruzko erreferentziarik egiten.

Jarraibide-gidan jasotzen denez, protokoloek pertsona parte-hartzaile guztiek hautatutako, ulertutako eta adostutako **printzipioen adierazpen bat jaso beharko lukete, erakunde sinatzaileek hura aplikatzea beharrezkotzat zergatik jotzen duten azalduz**. Hurrengo taulan ikus daitekeenez, aztertutako 23 dokumentuetatik 15ek (% 65,2) jasotzen dute printzipioen adierazpen hori, eta gainerako 8ek (% 34,8) ez dute jasotzen.

10. taula. Printzipioen adierazpena

Printzipioen adierazpena	Kop.	%
Bai	15	65.2
Ez	8	34.8
Guztira	23	100

Bestalde, Jarraibide-gidan jasotzen denez, *Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei laguntza hobea emateko erakundeen arteko akordioan* – 2001ean sinatu zuten EAEko agintari nagusiek–, **jarduteko oinarritzko printzipio** batzuk ezartzen dira, osasun-arloan, esparru polizialean, judizialean eta gizarte-arloan biktima horiei ematen zaien arreta hobetzeko, Euskal Autonomia Erkidego osoan, eta Jarraibide-gidan iradokitzen da printzipio horiek tokiko protokolo guztietan jasotzeari ekin behar zaiola, esparru horiek prozesuan sartu ahala.

Horri dagokionez, aztertutako 23 protokoloen dokumentu idatzietatik 11k jasotzen dituzte II. Hitzarmeneko oinarritzko printzipioak. Datu horiek idatzizko dokumentuetatik jaso dira. Hortaz, II. Hitzarmeneko printzipioak sartu direla aipatu da berariaz idatzizko dokumentuan hala adierazten denean, baina, praktikan, beharbada beste protokolo batzuetan ere sartuko ziren, idatziz hala jaso ez badute ere.

11. taula. II. Hitzarmeneko printzipioak

II. Hitzarmeneko printzipioak	Kop.	%
Bai	11	47.8
Ez	12	52.2
Guztira	23	100

Hau da Jarraibide-gidako beste gomendio bat: **harremanetarako agenda** bat sartzea, berariaz aipatuz **zer funtzio dituen pertsona eta erakunde bakoitzak** sarearen barnean, bai eta zer zerbitzu eta programa kudeatzen dituen ere. Gainera, zehazten da tresna hori barne-erabilerarako izango denez, erreferentzia diren pertsonen izen-abizenak eta telefono-zenbakiak jasoko dituen zerrenda zehatz bat egin daitekeela.

Aztertutako dokumentuetatik, % 87k (20) jasotzen du zer funtzio dituen erakunde bakoitzak. Zerbitzuen harremanetarako datuei dagokienez, aztertutako 23 protokoloetatik 20k jasotzen dute dokumentu idatzian harremanetarako agenda bat, erakunde bakoitzean erreferentzia diren pertsonen datuak neurri handiagoan edo txikiagoan zehaztuz: izen-abizenak, eta telefono-zenbakia eta/edo posta elektronikoa.

12. taula. Harremanetarako agenda

Harremanetarako agenda	Kop.	%
Bai	20	87
Ez	3	13
Guztira	23	100

Jarraibide-gidan adierazten denez, “protokoloaren edukia adostu ondoren, dokumentu batean jaso daiteke emaitza, erakunde parte-hartzaile guztiek sinadura formalaren bidez onar dezaten”. Hori dela eta, egokitzen jo da **sinadura formala** dokumentuetan ageri den behatzea:

13. taula. Sinadura formala

Sinadura formala	Kop.	%
Bai	10	43.5
Ez	13	56.5
Guztira	23	100

Taulan ikus daitezkeenez, sinadura formalak ez dira dokumentu guztietan jaso: aztertutako 23 dokumentuetatik 10etan ageri da sinadura eta/edo erakunde esku-hartzaileen logotipo ofiziala, eta gainerako 13etan ez da ageri.

Jarraibide-gidan adierazten da, halaber, protokoloan xehetasunez adierazi behar dela **zer prozedurari jarraituko zaion kasu bakoitzean**: esku hartzen duten agentziak, lan-fluxua, txostenen ereduak, informazioa trukatzeko ereduak, etab.

Aztertutako dokumentu gehienek prozedura horiek jasotzen dituzte.

14. taula. Prozedurak

Prozedurak	Kop.	%
Bai	22	95.6
Ez	1	4.4
Guztira	23	100

Aztertutako ia dokumentu guztietan oso garatuta dago alderdi hori. Xehetasunez jasota daude jarduteko prozedurak, faseak bereiziz eta zer erakunde parte-hartzaileri dagozkion zehaztuz, aintzat hartuta gerta daitezkeen kasuak edo egoerak (ohiko arreta edo larrialdikoa; emakumearen sarbidea; premia jakinak; salaketarik jarri den edo ez; adin txikikorik baden edo ez; etxeko indarkeria edo sexu-erasoak izan den; eta abar). Hortaz, lan-metodologia zehazten da, kasu bakoitzerako eta erakunde bakoitzerako: nork zer egiten duen, eta nola eta noiz egiten duen (zenbaitetan, epeak ezartzen dira). Batzuetan, gainera, informazio hori modu eskematikoan adierazten da, fluxugramen bidez.

Informazio horrekin batera, erakundearen arteko komunikaziorako bitartekoei buruzkoa ere ageri da. Dokumentu batzuetan, fluxugramen bidez adierazi da, era berean, zer bitarteko erabiliko diren koordinazio hori aurrera eramateko (bidalketa-txostenak, adostasun-aktak, etab.), baina beste dokumentu batzuetan ez da hori ongi zehaztu (ikus *Datuak biltzea eta komunikatzea* atala). Eskuarki, fluxugrama bat erabiltzen da arlo edo esparru bakoitzeko (zenbaitetan, gainera, kasu bakoitzerako prozedura espezifikoak ere jasotzen dira; esaterako, Ertzaintzaren prozeduraren eranskinak, edota gizarte-zerbitzuen barne-jardunari buruzkoak), baina, batzuetan, fluxugrama bakar bat erabili da. Beste batzuetan, fluxugramak honela bereizten dira: hautematearenak, koordinazioarenak eta esku-hartzearenak.

Bestalde, dokumentu gehienetan jasotzen da hilketa-kasuetan Udalak izan beharreko jarduera, eta Udalen adierazpenak eta jendaurreko ekitaldiak.

c. Zer testuingurutan jartzen den abian

Protokoloetako prozesuak abian jartzeari dagokionez, hau adierazten da Jarraibidegidan: “ez dago oso lotuta bolumenarekin edota udalerrian duen eragina areagotu izanarekin; etxeko tratu txarren eta/edo sexu-erasoaren biktima diren emakumeei erakundeek ematen dieten erantzunaren kalitatea hobetzeko erabaki politikoarekin lotuta dago, batez ere”. Gainera, “emakumeen aurkako indarkeriarekin zerikusia duten gaiak gero eta gehiago ageri dira komunikabideetan, eta azkenaldian garrantzi handiagoa hartu dute gizartean oro har; eta, horrez gain, Erakunde arteko

hitzarmenaren bidez sortutako jarduera-esparruari esker, agenda politikoan sartu da gai hori, eta bereziki sustatu da tokiko koordinazio-protokoloak egitea". Hortaz, horrelako prozesu bat abian jartzeko testuingurua ingurune bakoitzaren arabera da berez.

Jarraibide-gidan ezarritako kategorizazioari jarraituz, bi kategoriatan sailkatu dira aztertutako protokoloen dokumentuak: batetik, *ex profeso* landu diren protokoloak, modu isolatuan; eta bestetik, beste proiektu baten barnean landu diren protokoloak. Datu horiek dokumentuen azterketatik atera dira. Dokumentuan bertan ez bada zehaztu protokoloa zer motatakoa den, *ex profeso* egindakoen multzoan sartu da.

15. taula. Testuingurua

Testuingurua	Kop.	%
<i>Ex profeso</i>	16	69.6
<i>Beste proiektu baten barnean</i>	7	30.4
Guztira	23	100

Taulan ikus daitekeenez, aztertutako 23 protokoloetatik 16 *ex profeso* egin dira; hau da, ez dira egin beste proiektu batzuen barnean edota haiek oinarri hartuta. Jarraibide-gidan adierazten denez, kasu horietan prozesuak ordura arte ezkutatuta egondako alderdiak azaleratu ohi ditu, eta horrek zerbitzuak eta baliabideak egokitu beharra dakar, bai eta funtzioak eta erantzukizunak berriro banatu beharra ere; eta, aldi berean, ordura arte ez zeuden esparru-politikak ezartzeko bidea zabaltzen du (adibidez, emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko udal-planak, prestakuntza-planak, etab.).

Gainerako % 30ean, ordea, protokoloa egiteko prozesua beste proiektu batzuen esparruan egin da; esaterako, hauen barnean: berdintasun-planak, ekintza positiboko planak, emakumeen aurkako indarkeriari eta sexu-erasoei aurrea hartzeko eta haiei arreta emateko lan-planak, edota emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko udal-planak.

Ondarroan eta Gasteizen, bestalde, bigarren protokoloa da; hortaz, lehenengoa oinarri hartuta egindako protokoloak dira nolabait.

Busturialdean, dokumentua 2002ko protokoloaren jarraipena da. 2009an Erakunde arteko II. hitzarmena sinatu ostean, eta Gernika-Lumoko Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako II. Plana (2008-2011) eta Busturialdeako Udalerrri Txikietako Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako I. Plana (2009-2012) onartu ostean, Busturialdeako gainerako udalerrietara hedatu zen etxeko tratu txarrei eta sexu-

indarkeriari aurrea hartzeko, haiei aurre egiteko koordinatzeko eta haien biktimei arreta osoa emateko erakundeen konpromisoa.

d. Diagnostikoa

Lehen esan dugunez, Balmaseda udalerriko dokumentua diagnostiko bat da, protokoloaren helburuak ezartzen dituena, baina protokoloa bera egiteko eta sinatzeko dago. Dokumentu horretan jasotzen denez, diagnostiko horretan biktimak diren emakumeen adierazpenak jaso dira, eztabaida-talde batean parte hartu eta elkarriketa sakon bat egin ostean.

Aztertutako gainerako 22 dokumentuetatik 5etan ez da aipatzen aurretiko diagnostikoa. Haietako batean, Ondarroakoan, adierazten da protokoloa bigarrena dela eta diagnostikoari buruzko ondorioak lehenengoan jaso zirela.

Gainerakoetan jaso da erreferentziaren bat aurretiko diagnostikoari buruz. Zenbaitetan, ordea, adierazten da soilik protokoloa egitean diagnostikotik ateratako ondorioak hartu direla oinarri, edota diagnostikoa badela, edo oso informazio gutxi ematen da hari buruz. Beste batzuetan, aldiz, dokumentuan bertan jaso dira diagnostikotik ateratako ondorioak eta zerbitzuetan hautemandako gabeziak eta beharrak. Protokoloaren bidez erantzuten zaie, edota haien jarraipena egitea aurreikusten da, aurrerago jasotzeko; horrez gain, hobetzeko gomendioak edo proposamenak ematen dira. Kasu gutxi batzuetan soilik jasotzen da kasuistikaren kuantifikazioa eta aurretiko diagnostikoan egindako emakume biktimen profil soziodemografikoaren azterketa.

Protokoloa egiteko moduari dagokionez, azterketa egitean ulertu da diagnostikoa erakundearen barnean egin dela, kontrakoa adierazi ez denean. Alde horretatik, protokolo gutxi egin dira erakundetik kanpo; eskuarki, prozesua bideratzeko kanpoko eragile edo entitate bat kontratatuz egin dira.

e. Protokoloa egiteko modua

Protokoloak egiteko moduari dagokionez, Jarraibide-gidan jasotzen denez, bi aukera daude funtsean: prozesua barnean egitea, edota kanporatzea, zerbitzuak kontratatuz. Udalerrri bakoitzak hautatutako aukera edozein dela ere, azpimarratzen da beharrezkoa dela prozesu osoaren kontrola, hasieratik amaieraraino, pertsona berak eramatea, eta pertsona hori erakunde sustatzailekoa izatea. Atal honen hasieran adierazi dugunez, protokoloari buruzko dokumentu idatzietan jasotakoa hartu da oinarri azterketarako, eta berariaz kontrakoa adierazten ez denean, prozesua barnean egin dela ulertu da. Hauek dira lortutako datuak:

16.taula. Egiteko modua

Egiteko modua	Kop.	%
Barnean	17	73.9
Kanpoan	6	26.1
Guztira	23	100

Protokoloak egiteko prozesu gehienak barnean egin dira, eta haietan parte hartzen duten erakundeek bideratu dituzte; batez ere, erakunde sustatzaileek eta/edo koordinatzaileek (eskuarki, udaletako edo mankomunitateetako berdintasun-sailek edo gizarte-zerbitzuek). Aztertutako 6 dokumentutan soilik adierazten da protokoloak kanpoan egin direla; gai horretan aditua den kanpoko erakunde batek egin dituela, alegia.

f. Datuak biltzea eta komunikatzea

Emakume biktimei buruzko datuak biltzeari eta aztertzeari dagokionez, aztertutako dokumentuetan zenbait alderdi aipatzen dira. Batetik, udalerrian emakumeen aurkako indarkeriak duen eraginari buruzko datuak bildu eta aztertu dira; eta bestetik, esku hartzen duten esparruen artean arreta eman zaien emakumeei buruzko datuak partekatzeko prozedurak zehaztu dira.

Dokumentu gutxietan jaso dira fenomeno horrek udalerrian duen eraginari buruzko datuak, eta jaso direnean, eskuarki diagnostikoan jaso dira.

Erakundeek edo sailek elkarren artean informazioa partekatzeko bitartekoei dagokionez, erabiltzen dituzten ereduen eranskinak jaso dira dokumentu askotan:

- Informazioa biltzeko eredua (adostasun-akta)
- Bidalketa-txostenaren eredua
- Zerbitzuen artean informazioa partekatzeko formatuak (adostasuna adierazteko eta informazio eskatzeko)
- Emandako arretari buruzko datuak biltzeko fitxak eta udalerriko kasuak erregistratzeko formula
- Datu pertsonalak erabiltzea baimentzeko akta

Horrez gain, dokumentu batzuetan erakunde jakinek erabiltzeko ereduak ere jaso dira; esate baterako, Osakidetzako txostenen ereduak⁵, eta Ertzaintzarekin koordinatzean erabili beharreko informazioa eskatzeko eta baimena emateko ereduak⁶.

⁵ Euskal Osasun Zerbitzua

⁶ Euskadiko polizia autonomoa

Bestalde, dokumentu batzuetan jasotzen da nola bildu eta erregistratu behar diren sail bakoitzak arreta eman dion emakume bakoitzari buruzko datuak: zer aldagai jaso behar diren, zer tresnaren bidez egin behar den, eta zer komunikazio-bitarteko erabili behar diren bi aldeek informazio hori partekatzeko. Zenbaitetan adierazten da datu-bilketa zorrotzena emakumeari harrera egin dion erakundeak egin behar duela.

g. Harremanak – Komunikazio-bitartekoak

▪ Lan-esparrua: harremanak eta komunikazio-bitartekoak

Jarraibide-gidan adierazten denez, koordinazioa egokia izan dadin beharrezkoa da “lan-esparru bat sortzea, argi zehaztuz zer ekarpen egin dezakeen eragile bakoitzak eta nola txertatzen den ekarpen hori prozesu osoaren barnean”. Horren bidez, agentzien arteko harremanak bideratzeko modua eta baliatu beharreko baliabideak zehazten dira, koordinazio horrek emakume erabiltzaileentzat dakartzan onurak aintzat hartuta. Agentzia guztiek gai horretan beren jardunbidea bideratzeko protokolo bera izateak adiskidetasunezko harreman pertsonaletan oinarritutako komunikazio informaleen eragina murrizten du, eta bide ematen du prozedurak instituzionalizatzeko; eta ezarritako eskakizunak bete beharrekoak dira, hartu-emanetarako ardura duen pertsonaren izaera zeinahi izanik ere.

Prozedurak aztertzean, garrantzitsutzat jo da aztertzea ea dokumentuetan jasotzen diren protokoloan parte hartzen duten aldean arteko komunikazioa bideratzeko bitartekoak; helburua da komunikazio-prozedura argiak erabiltzea eta prozesua ez egotea profesional bakoitzaren ezagutzaren edo inplikazioaren mende.

Protokoloetan parte hartzen duten erakundeen edo sailen arteko komunikazioa bi alderdiri dagokie batik bat: batetik, datuen komunikazioa (ikus *Datuak biltzea eta komunikatzea* atala); eta bestetik, harrera egiteko, kasuak bideratzeko eta arreta emateko komunikazioa. Aztertutako dokumentu gehienetan jaso dira kasu bakoitzean baliatu beharreko mekanismoak eta komunikazio-bitartekoak.

Batzuetan, ordea, alderdi hori ez da ia batere lantzen, eta helburuetan soilik jasotzen da: “komunikazio-mekanismoak ezartzea, neurrien eraginkortasuna eta gai horretan esku hartzen duten eragileen arteko koordinazioa sustatzeko”. Nolanahi ere, beste dokumentu batzuetan nahiko ongi zehazten dira komunikazio-bitartekoak: erakunde bakoitzari zer funtzio dagozkion kasu bakoitzean; noiz eta norekin jarri behar duen harremanetan, zertarako eta zer bitartekoren bidez (telefonoz, posta elektronikoz bidez, extranet bidez, informazio- eta adostasun-akten bidez, etab.); zer datu jakinarazi behar dituen; eta abar. Hortaz, kasu bakoitzerako bitarteko jakinak ezartzen dira, eta hala jasotzen da dokumentuan.

- **Komunikatzeko/hedatzeko plana:**

Informazioa hedatzeari dagokionez, bi esparru bereiz daitezke: barnekoa eta kanpokoak.

Barnekoa: Hitzarmeneko edukiak hedatzea, emakume biktimei arreta emateko ardura duten eta hitzarmena sinatu duten erakundeetako kide edo haien mendeko diren profesional guztien artean. Dokumentu batzuetan, aipatzen dira informazioa barnean hedatzeko bitarteko batzuk; besteak beste, hauek: hitzarmenetako edukia bidaltzea, eta jarraibideak, zirkularrak, liburuxkak eta abar banatzea.

Kanpokoak: protokoloa jendaurrean aurkeztea. Dokumentuetan, herritarrei informazioa jakinaraztearekin eta haien sentsibilizazioa sustatzearekin lotutako zenbait alderdi jasotzen dira: zer baliabide eta zerbitzu dauden emakume biktimei laguntzeko, eta nola ematen zaien haien berri modu argian emakumeei, nora jo dezaketen jakin dezaten.

h. Prestakuntza

Jarraibide-gidan jasotzen denez, “**protokoloetan, etengabeko prestakuntza-prozesuei buruzko aurreikuspenak jaso** behar dira, esku hartzen duten agentzietako langileek emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren arloari dagozkion gaitasunak gara ditzaten”.

Aztertutako dokumentuetatik 4tan ez da aipatzen prestakuntza protokoloarekin lotuta, baina gainerakoetan badira prestakuntza-planei buruzko aurreikuspenak. Eskuarki, protokoloaren helburuekin lotuta aipatzen da prestakuntzaren gaia (zenbaitetan adierazten da diagnostikotik eratorritako helburua dela), edota bestela, protokoloa sinatu duten aldean arteko akordio gisa. Baina, oro har, ez da askoz gehiagorik zehazten.

Dokumentuetan ageri den horri buruzko informazio urria alderdi hauei dagokie gehienbat: **nori** dagokion prestakuntza-planak sustatzea eta garatzea, zenbateko **maiztasunez** egingo diren, eta zer **eduki** izango duten. Lehen alderdi horri dagokionez, protokolo gehienetan ezartzen da prestakuntza (prestakuntza-planak egitea eta abian jartzea) protokoloaren koordinazio teknikoaz arduratzen den mahaiaren eginkizuna dela. Gutxitan adierazten da prestakuntza berdintasun-sailari dagokiola, edo protokoloaren koordinazio nagusiaren barnean landu behar dela. Prestakuntza norentzat izango den aipatzean, ez da oso zehatz adierazten. Protokoloan parte hartze duten alde guztientzat dela aipatzen da, baina ez da zehazten politikarientzat ere izango den (kasuren batean soilik adierazten da teknikarientzat zein politikarientzat izango dela). Horrez gain, ez da zehazten prestakuntza-prozesuak bateratuak izango diren edota arlo bakoitzerako prestakuntza

espezifikoa izango den. Dokumentu bakar batean adierazten da “erakunde bakoitzak bere programak garatuko dituela”.

Prestakuntza-planen **edukiari** dagokionez, oso gaingiroki azaltzen da zer alderdi landuko diren: emakumeen aurkako indarkeriarekin eta berdintasunarekin lotutako prestakuntza, eta protokoloetako jarraibideak.

Protokolo gehienetan ezartzen da prestakuntza-plana **etengabea** izatea, eta **urtebeteko** iraupena izatea.

i. Ebaluazioa

Aztertutako 23 dokumentuetatik gehienetan (20), protokoloen ebaluazioa aipatzen da. Dena den, gainerako ataletan gertatzen den bezala, alderdi horretan ez da neurri berean sakontzen dokumentu guztietan.

Ebaluazioa **nork** egingo duen zehaztean, ia dokumentu guztietan aurreikusten da barneko ebaluazioa egitea; gehienetan, koordinazio teknikoko mahaia dagokio ardura hori. Bilboko tokiko protokoloan soilik jasotzen da kanpoko ebaluazioa egitea, eta gainerakoetan baino jarraibide zehatzagoak ematen dira. Nolanahi ere, hiru kasutan adierazten da mahai politikoari dagokiola eginkizun hori, eta adierazten da hari dagokiola protokoloa betetzen dela zaintzea eta hura ebaluatzea. Beste batean, eginkizun hori bi mahaiei dagokiela ezartzen da, eta beste batean, berdintasun-batzordeari dagokiola.

Hala, dokumentu gutxi dute ebaluazioari buruzko berariazko atal bat, eta eskuarki protokoloaren ebaluazioa koordinazio-mahaien funtzioetako bat dela soilik aipatzen da. Hortaz, esan daiteke prozesuaren alderdi hori **gutxi garatuta** dagoela, eta ez direla jarraibide zehatzak eman, dokumentu idatzietan behinik behin.

Bestalde, aztertutako dokumentuetatik ia erdietan (20tik 8tan) ez da zehazten **zer** alderdi ebaluatuko diren. Gainerakoetan, besteak beste alderdi hauek ebaluatuko direla adierazten da:

- protokoloaren edukia eta urratsak,
- protokoloaren ezarpena eta helburuen betetze-maila,
- adostutako akordioen betetze-maila,
- funtzionamendua,
- gabeziak eta zailtasunak,
- hobetzeko eta aldatzeko proposamenak,
- datuen azterketa (kasuistika, arreta-profilak, baliabideak eta zerbitzuak),
- arretaren emaitzen azterketa,
- erakundeen arteko koordinazioa eta mahaien parte-hartzea.

20 dokumentuetatik 7tan, ebaluazioa **noiz** egingo den ezartzean, urtero egitea aurreikusten da; horrez gain, urtean behin ebaluazioari buruzko txosten bat egitea ere aurreikusten da. Zenbaitetan, gainera, ebaluazio-prozesuaren ondorioz egin litezkeen aldaketak protokoloan sartzea ezartzen da. Protokolo batzuetan, dena den, beste maiztasun batzuk ezartzen dira ebaluazioa egiteko: sei hilean behin, bi urtean behin, hiru urtean behin edota 4 urteko epean gehienez.

Bestalde, aztertutako dokumentuetatik bakar batean ere ez da zehazten **nola** egingo den ebaluazioa edo zer metodologia erabiliko den protokoloak ebaluatzeko.

III.2. TOKIKO ERAKUNDEENTZAKO GALDETEGIAK

III.2.0. Laginaren deskribapena

III.2.1. Datu orokorrak

III.2.2. Zerbitzuak

III.2.3. Baliabideak

III.2.4. Protokoloa

III.2.5. Diagnostikoa

III.2.6. Ebaluazioa

III.2.7. Eskuragarritasuna

III.2.8. Alde parte-hartzaileak

III.2.9. Beste erakunde batzuekiko koordinazioa

III.2.10. Prestakuntza

III.2.11. Gizarte zibila

III.2.12 Aurrekontu-funtsak

III.2.13. Identifikatutako hobekuntzak

III.2.14. Gogobetetze-maila oro har

III.2.15. Erronkak eta zailtasunak

III.2.0. Laginaren deskribapena

EAEko tokiko erakunde guztietako berdintasun- eta/edo gizarte-zerbitzuetako arduradunei galdetegi bat bidali zitzaien, tokiko protokoloen egoerari eta ezaugarriei buruzko informazio kuantitatiboa biltzeko. Galdetegian, tokiko protokolotzat hartu da ezaugarri hauek dituen dokumentua: dokumentu ofiziala, erakundearen sinadura duena (edo sinatzea aurreikusi dena), edota koordinaziorako bestelako prozeduraren bat baliatzen duena, tokiko protokoloaren definizioan aipatutako ezaugarriak ez dituenak. Kasu bakar batean identifikatu da gizarte-zerbitzuen eta esparru polizialaren arteko koordinaziorako prozedura bat: Beasainen, hain zuzen.

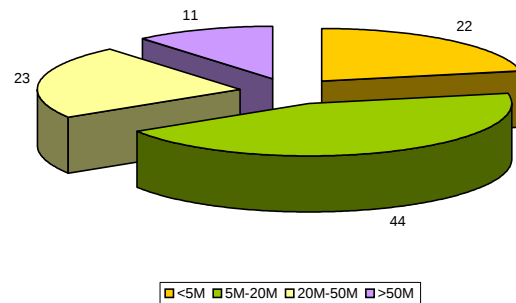
Guztira, 54 galdetegi bildu dira: 5, Arabakoak; 33, Bizkaikoak; eta 16, Gipuzkoakoak. Berdintasun-teknikariek eta gizarte-zerbitzuetako koordinatzaileek eta/edo gizarte-langileek erantzun diote galdetegiari. EAEn identifikatutako tokiko 39 protokoloetatik 33 aztertu dira.

Atal honetan, galdetegiaren azterketaren emaitzak adierazi dira, grafiko eta tauletan. Azken horietan, emaitzak zenbait irizpideren arabera antolatu dira: lurralde historikoa, biztanleriaren bolumena, eta antolaketa-egitura edo -eredua. Grafikoetan, berriz, EAEko datu orokorrak adierazi dira.

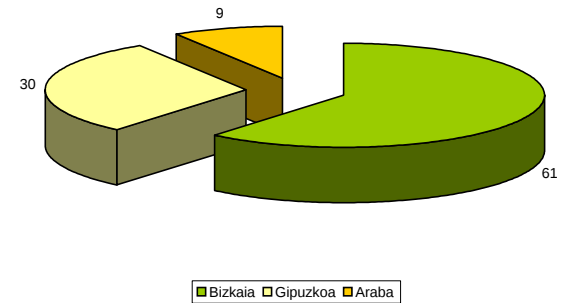
Atal hau irakurri aurretik, komeni da ohartaraztea EAEko protokoloen edo koordinazio-prozeduren artean heterogeneotasuna dagoela, eta ez dela desberdintasun garrantzitsurik aurkitu lurralde historikoen artean; bai ordea, biztanleriaren tamainaren arabera eta antolaketa-egituraren edo -ereduaren arabera (udalerria, mankomunitatea edo kuadrilla).

III.2.1. Datu orokorrak

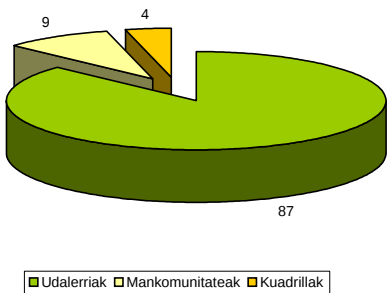
1.G. Biztanleriaren bolumena (%)



2.G. Lurralde historikoa (%)



3.G. Administrazio-egitura (%)

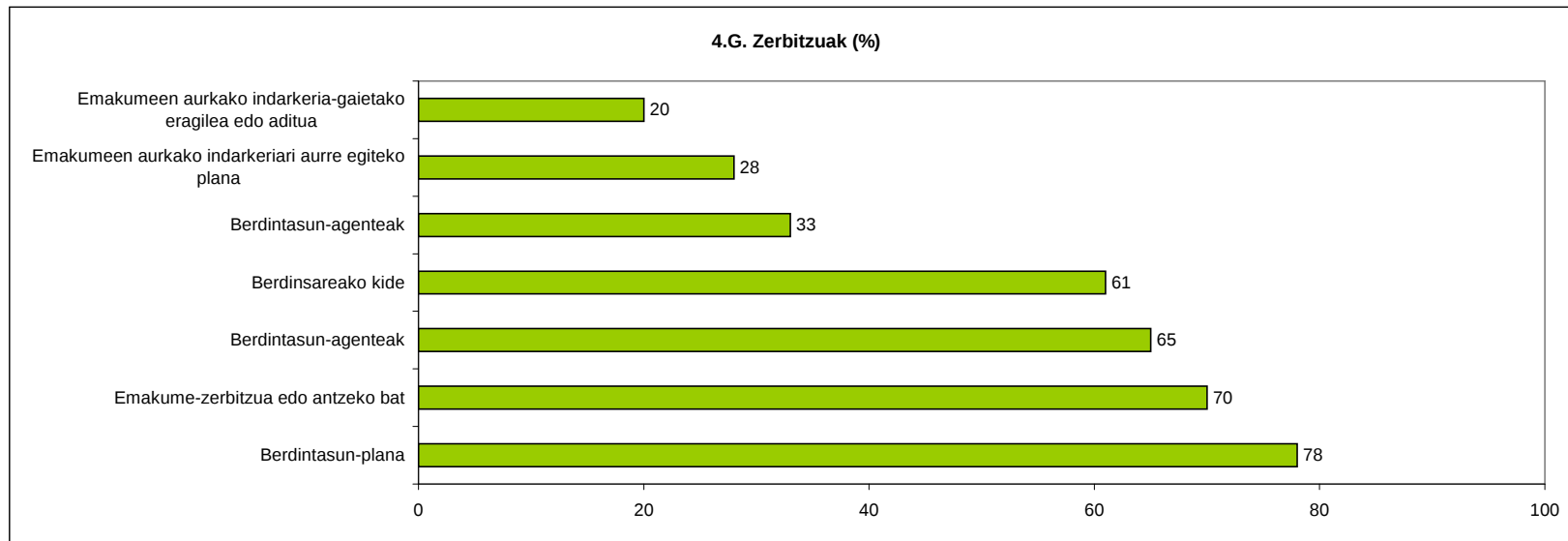


Lurralde historikoen arabera banaketari dagokionez, parte hartu duten tokiko erakundeen % 61 Bizkaia da; % 30, Gipuzkoa; eta % 9, Araba.

Biztanleriaren bolumenaren arabera, berriz, honelakoa da parte hartu duten tokiko erakunde banaketa: % 67 tamaina ertaineko biztanleguneak dira, 5.000 -20.000 biztanlekoak (% 44) edota 20.000 -50.000 biztanlekoak (% 23); % 22, biztanlegune txikiak (5.000 biztanle baino gutxiago); eta % 11, 50.000 biztanle baino gehiago dituztenak.

Administrazio- edo antolaketa-egituraren arabera, erakunde parte-hartzaileen % 87 udaletakoak dira; % 9, mankomunitateak; eta % 4, kuadrilletakoak.

III.2.2. Zerbitzuak



Bildutako datuek adierazten dute galdetegia bete duten erakunde gehienek badutela berdintasun-plan bat (% 78), emakume-zerbitzu bat edo antzeko bat (% 70) eta berdintasun-agente bat (% 65), eta Berdinsareako kide direla (% 61); heren batek, gutxi gorabehera (% 33), Berdintasun Kontseilua du.

Galdeketa egin zaien tokiko erakunde gehienek ez dute berriazko zerbitzurik emakumeen aurkako indarkeriaren esparruan. % 28k emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko plan bat du, eta % 20k, indarkeria-gaietarako agente bat.

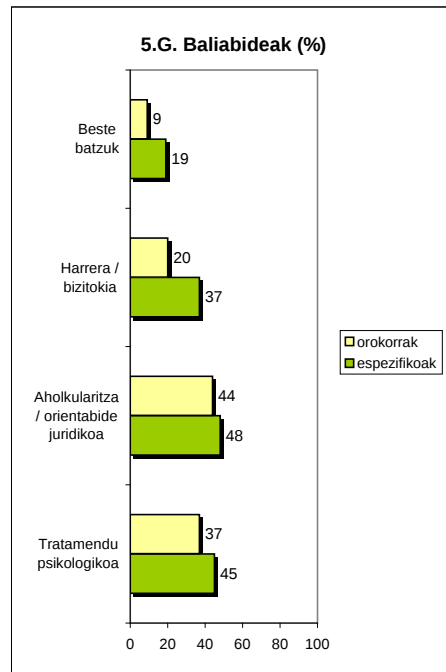
Udalaren/mankomunitatearen/kuadrillaren zerbitzuak													
	Guztira	LURRALDE HISTORIKOA			BIZTANLERIA				EGITURA			PROTOKOLOA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<5M	5M - 20M	20M - 50M	>50M	UDAL.	MANK.	KUAD.	Bai	Ez
Emakume/Berdintasun-zerbitzua	% 70	% 40	% 73	% 75	% 25	% 8	% 83	% 100	% 75	% 60	% 0	% 86	% 43
Berdintasun-plana	% 78	% 60	% 82	% 75	% 42	% 88	% 83	% 100	% 81	% 80	% 0	% 97	% 29
Emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko plana	% 28	% 40	% 21	% 38	% 17	% 29	% 33	% 50	% 30	% 20	% 0	% 43	% 0
Emakumeen aurkako indarkeria-gaietako agentea edo aditua	% 20	% 40	% 15	% 25	% 8	% 13	% 33	% 50	% 23	% 0	% 0	% 23	% 7
Berdintasunerako agenteak	% 65	% 60	% 64	% 69	% 8	% 79	% 75	% 83	% 68	% 60	% 0	% 80	% 29
Berdintasun Kontseilua	% 33	% 40	% 27	% 44	% 17	% 29	% 33	% 83	% 36	% 20	% 0	% 40	% 8
Berdinsareako kide	% 61	% 60	% 70	% 44	% 8	% 71	% 83	% 83	% 64	% 60	% 0	% 77	% 21

Bildutako datuek adierazten dute aintzat hartuta biztanleriaren bolumena biztanlegune handienek dutela genero-berdintasunerako zerbitzuen ehunekorik handiena. Udalerrri eta mankomunitate handienetatik % 83 Berdinsareako kide da; 20.000 -50.000 biztanlekoetatik, % 80; eta 5.000-20.000 biztanlekoetatik, % 71. Biztanlegune txikienetan, zerbitzuak askoz urriagoak dira: % 42k berdintasun-plan bat du; % 25ek, emakume-zerbitzua; eta % 17k, Berdintasun Kontseilua. Biztanlegune txikienetatik % 8k soilik da Berdinsareako kide eta dauka berdintasun-agente bat.

Biztanlegune handienetako (50.000 biztanle baino gehiago) tokiko erakundeen erdiek emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko plan bat dute; 20.000 -50.000 biztanlekoetan, % 33k du horrelako plan bat; eta 5.000-20.000 biztanlekoetan, % 29k. Era berean, biztanlegune handienetatik erdiek indarkeria-gaietako agente bat dute; 20.000-50.000 biztanlekoetan eta 5.000-20.000 biztanlekoetan, ehuneko hori txikiagoa da: hurrenez hurren, % 33 eta % 13. Biztanlegune txikienetatik % 8k soilik du indarkeria-gaietako agente bat, eta %17k du emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko plan bat.

Aurreko taulako datuak ikusirik, esan daiteke protokoloa duten udalerrietan indarkeria- eta berdintasun-gaietan espezializatutako zerbitzuen ehunekoa handiagoa dela, protokolorik ez dutenetan baino. Desberdintasun handiena indarkeriaren aurkako planetan dago: protokoloa duten erakundeetatik % 43k du horrelako plan bat; protokolorik ez dutenetan, ez daukate horrelakorik. Indarkeria-gaietako agenteei dagokienez, desberdintasuna ez da hain handia protokoloa dutenen eta ez dutenen artean: protokoloa duten erakundeetatik % 23k du zerbitzu hori, eta protokoloa ez dutenetatik, % 7k.

III.2.3. Baliabideak



Tratu txarren biktima diren emakumeei arreta emateko zer baliabide daude zure udalerrian, mankomunitatean edo kuadrillan?														
	Mota	Guztira	LURRALDE HISTORIKOA			BIZTANLERIA				EGITURA			PROTOKOLOA	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<5M	5M-20M	20M-50M	>50M	UDAL.	MANK.	KUAD.	Bai	Ez
Tratamendu psikologikoa	espez.	% 45	% 60	% 44	% 44	% 25	% 46	% 42	% 83	% 46	% 40	% 50	% 50	% 33
	orok.	% 37	% 20	% 34	% 44	% 17	% 45	% 42	% 33	% 35	% 60	% 0	% 48	% 15
Aholkularitza/orientabide juridikoa	espez.	% 48	% 60	% 60	% 25	% 42	% 50	% 33	% 83	% 52	% 20	% 50	% 50	% 46
	orok.	% 44	% 20	% 40	% 63	% 17	% 58	% 50	% 33	% 41	% 80	% 0	% 53	% 21
Harrera/bizitokia	espez.	% 37	% 60	% 25	% 56	% 8	% 42	% 33	% 83	% 39	% 20	% 50	% 47	% 31
	orok.	% 20	% 0	% 16	% 38	% 17	% 20	% 33	% 17	% 22	% 20	% 0	% 18	% 23
Beste batzuk	espez.	% 19	% 40	% 13	% 25	% 0	% 17	% 25	% 50	% 20	% 20	% 0	% 24	% 8
	orok.	% 9	% 20	% 9	% 0	% 8	% 8	% 0	% 33	% 9	% 0	% 0	% 12	% 0

Galdeketa egin zaien tokiko erakundeek ia erdiek (% 48) aholkularitza edo orientabide juridikoko baliabide espezifikokoak dituzte, eta % 45ek, tratamendu psikologikoko baliabide espezifikokoak ditu; % 37k harrera eta bizitokirako baliabide espezifikokoak ditu, eta %19k, beste mota bateko baliabideak.

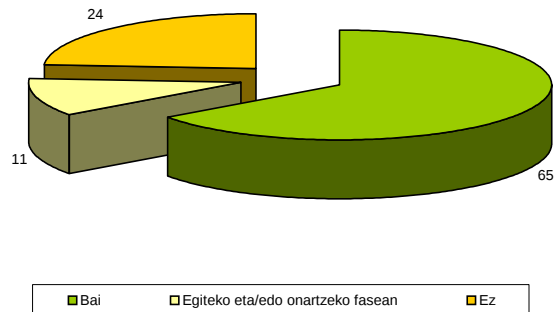
Baliabide orokorren eskuragarritasunari dagokionez, galdeketa egin zaien tokiko erakundeetatik % 44k aholkularitza edo orientabide juridikoko baliabideak ditu; % 37k, tratamendu psikologikoko baliabideak; %20k, harrera eta bizitokirako baliabideak; eta % 9k, beste mota bateko baliabide orokorrak.

Biztanleriaren bolumenaren arabera, biztanlegune handienetan dute baliabideen ehunekorik handiena: % 83k ditu harrera eta bizitokirako, aholkularitza edo orientabide juridikoko eta tratamendu psikologikoko baliabideak. Horrez gain, 50.000 biztanle baino gehiago dituzten biztanleguneen erdiek beste mota bateko baliabide espezifikokoak dituzte.

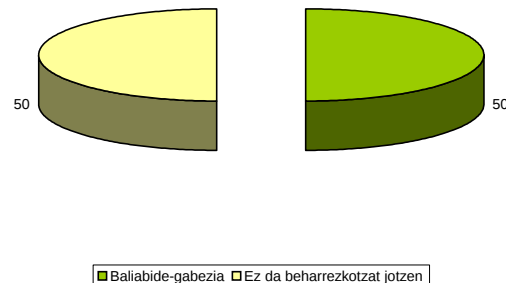
Eskuarki, koordinaziorako tokiko protokoloa duten erakundeek baliabide espezifikoko gehiago dute protokolorik ez dutenek baino.

III.2.4. Protokoloa

6.G. Tokiko protokoloak (%)



7.G. Arrazoi nagusiak(%)



Ba al dago tokiko protokolorik edo koordinaziorako bestelako prozeduraren bat etxeko tratu txarren edo sexu-erasoaren biktimei ematen zaien arreta hobetzeko?											
	Total	LURRALDE HISTORIKOA			BIZTANLERIA				EGITURA		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<5M	5M-20M	20M-50M	>50M	UDAL.	MANK.	KUAD.
Bai	% 65	% 40	% 64	% 69	% 25	% 70	% 80	% 100	% 68	% 60	0
Ez	% 24	% 40	% 24	% 19	% 67	% 17	% 10	% 0	% 21	% 20	% 100
Egiteko/onartzeko fasean	% 11	% 20	% 12	% 12	% 8	% 13	% 20	% 0	% 11	% 20	% 0
Guztira	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100

Galdetegiaren bildutako datuek adierazten dute erakunde gehienek (35; hau da, % 65) tokiko protokoloa edo koordinaziorako beste prozedura mota bat dutela etxeko tratu txarren edo sexu-erasoaren biktimei ematen zaien arreta hobetzeko (tokiko lau erakundek adierazi dute bi protokolo mankomunatu dituztela; hortaz, aztertutako protokoloak 33 dira guztira). % 11k (6 erakunde) adierazi du dokumentua egiteko edo/eta behin betiko onespenera emateko fasean dagoela. Beraz, galdetegiaren bete duten EAEko tokiko erakundeetatik gehien gehienek (% 76) koordinaziorako tokiko protokoloa dute, edo izateko bidean daude. Tokiko erakundeetatik % 23k (13 erakunde) ez du koordinaziorako protokolorik.

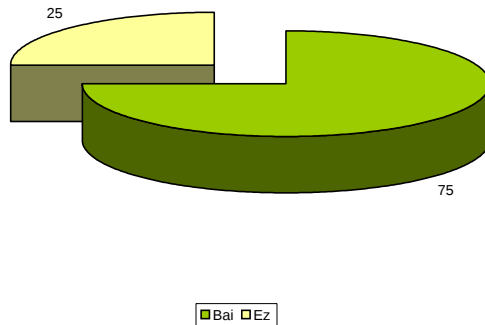
Galdeketa egin zaien tokiko erakundeetatik protokolorik ez dutenen erdiek adierazi dute ez daukatela giza baliabiderik eta/edo aurrekontu-baliabiderik, eta hori dela protokoloa ez izatearen arrazoiak. Beste erdiak adierazi du ez duela beharrezkotzat jotzen tokiko protokoloa izatea; hori adierazi duten udalerri gehienek 5.000 biztanle baino gutxiago dituzte.

Protokoloa duten tokiko erakundearen ehunekoa antzekoa da Bizkaian eta Gipuzkoan: hurrenez hurren, % 64 eta % 69. Araban, aldiz, ehunekoa hori txikiagoa da: % 40. Baina egiteko eta/edo azken onespenera emateko fasean dauden protokoloen ehunekoa handiagoa da Araban (% 20), beste bi lurralde historikoetan baino (% 12 Bizkaian, eta % 12 Gipuzkoan).

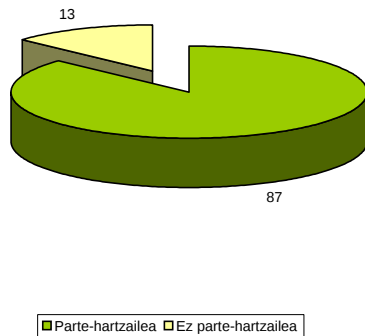
Biztanleriaren tamainaren arabera datuak aintzat hartuta, biztanlegune handienetan daude protokoloen ehunekorik handienak: % 100, 50.000 biztanle baino gehiagoko biztanleguneetan; % 75, 20.000-50.000 biztanle dituztenetan; eta % 71, 5.000-20.000 biztanle dituztenetan; biztanlegune txikienetan, berriz, % 25ek du protokoloa. Administrazio-egituraren arabera, protokoloa duten biztanleguneen ehunekoa handixeagoa da udalerrietan (% 68) mankomunitateetan (% 60) baino.

III.2.5. Diagnostikoa

8.G. Aurretiko diagnostikoak (%)



9.G. Diagnostiko parte-hartzaileak (%)



Egin al da aurretiko diagnostikorik protokoloa edo koordinaziorako beste prozedura bat ezarri aurretik?

	Guztira	LURRALDE HISTORIKOA			BIZTANLERIA				EGITURA		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<5M	5M-20M	20M-50M	>50M	UDAL.	MANK.	KUAD.
Bai	% 75	% 100	% 67	% 85	% 50	% 90	% 64	% 67	% 78	% 50	% 0
Ez	% 25	% 0	% 33	% 15	% 50	% 10	% 36	% 33	% 22	% 50	% 100
Guztira	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100

Egin al da aurretiko diagnostiko parte-hartzaileak protokoloa edo koordinaziorako beste prozedura bat ezarri aurretik?

Bai	% 87	% 100	% 94	% 73	% 50	% 82	% 100	% 100	% 86	% 100	% 0
Ez	% 13	% 0	% 6	% 27	% 50	% 18	% 0	% 0	% 14	% 0	% 0
Guztira	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 0

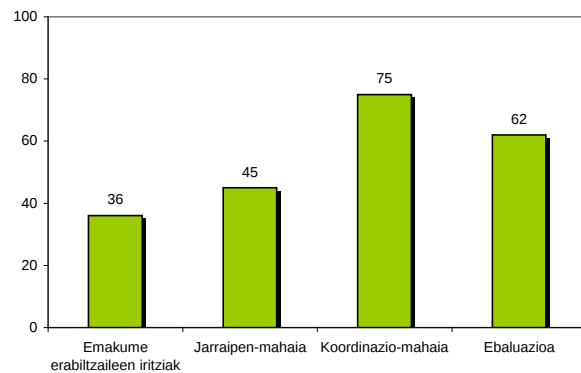
Tokiko protokoloen % 75 aurretiko diagnostikoa egin ondoren egin zen. Alderdi horri dagokionez, ehunekorik handiena Arabari dagokio: % 100; Gipuzkoan, % 85 da aurrez diagnostikoa egin zutenen ehunekoa; eta Bizkaian, % 67. Aintzat hartuta biztanleriaren bolumena, 20.000-50.000 biztanleko udalerri eta mankomunitateek dute protokoloaz gain diagnostikoa egin dutenen ehunekorik handiena: % 90; biztanlegune handienetan, % 67k egin du; 5.000-20.000 biztanlekoetan, % 64k; eta biztanlegune txikienetan, % 50ek.

%87k adierazi du diagnostikoa parte-hartzailea izan dela. Dena den, 5.000 biztanle baino gutxiago dituzten biztanleguneetatik erdietan soilik egin da aurretiko diagnostiko parte-hartzailea. Egituraren arabera, udalerrietako protokoloen % 78an egin da aurretiko diagnostikoa, eta mankomunitateetako edo udalerriaz gaindiko protokoloen % 50ean.

Azpimarratu behar da Arabako kuadriletan ez dela identifikatu protokolorik edo koordinaziorako prozedurarik. Hori dela eta, ez da haiei buruzko daturik adierazi hurrengo orrialdeetan ageri diren galdetegen emaitzetan, prozesu horien ezaugarri buruzkoetan.

III.2.6. Ebaluazioa

10.G. Ebaluazioa eta jarraipena (%)



Tokiko protokoloaren ebaluazioa eta jarraipena											
	Guztira	LURRALDE HISTORIKOA			BIZTANLERIA				EGITURA		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<5M	5M-20M	20M-50M	>50M	UDAL.	MANK.	KUAD.
Aldizkako ebaluazioa	% 62	% 100	% 63	% 50	% 25	% 72	% 55	% 67	% 60	% 75	% 0
Koordinazio-mahaia	% 75	% 100	% 75	% 69	% 25	% 79	% 82	% 83	% 75	% 75	% 0
Jarraipen-mahaia	% 45	% 67	% 46	% 39	% 0	% 53	% 64	% 18	% 42	% 75	% 0
Erabiltzaileen iritzia jasotzea	% 36	% 33	% 29	% 50	% 25	% 33	% 36	% 50	% 37	% 25	% 0

Galdetegiaren bidez ebaluazioan parte hartu duten tokiko erakundeetatik % 62k protokoloaren aldizkako ebaluazioa egiten du. Baina % 36k soilik jasotzen du emakume erabiltzaileen iritzia.

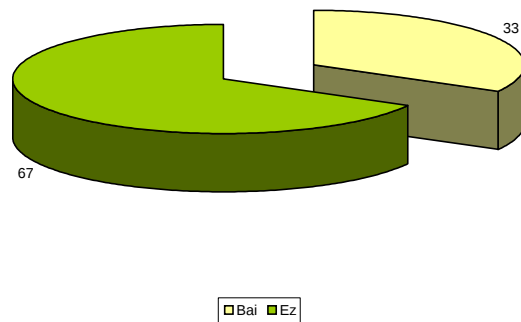
Protokoloen koordinazioa eta jarraipena egiteko erakundeek baliatzen dituzten egiturei dagokienez, tokiko protokoloen % 75ek koordinazio-mahaia du, eta % 45ek, jarraipen-mahaia. Biztanleriaren bolumenaren arabera, 50.000 biztanletik gora dituzten udalerrietako protokoloek dituzte aldizkako ebaluazioa egiten dutenen eta emakume erabiltzaileen iritzia jasotzen dutenen ehunekorik handienak: hurrenez hurren, % 67 eta % 50. Aldiz, 5.000 biztanle baino gutxiagoko biztanleguneetan, %25ek soilik egiten du aldizkako ebaluazioa eta/edo jasotzen du emakume erabiltzaileen iritzia.

Udalerrietako protokoloetatik % 37k jasotzen ditu emakume erabiltzaileen iritzia; mankomunitateen eta udalerriaz gaidiko protokoloen kasuan, ehuneko hori txikiagoa da: % 25. Koordinazio-mahaiei dagokienez, ez da alderik ikusten protokolo mankomunitateen eta udaletako artean.

Administrazio-egitura aintzat hartuta, ebaluazioak egiten dituzten mankomunitateen ehuneko udalerriena baino handiagoa da: hurrenez hurren, % 75 eta % 50. Jarraipen-mahaia dutenen ehuneko ere handiagoa da: mankomunitateen % 75ek dauka, eta udalerrien % 39k.

III.2.7. Eskuragarritasuna

11.G. Protokolo argitaratuak eta eskuragarriak (%)

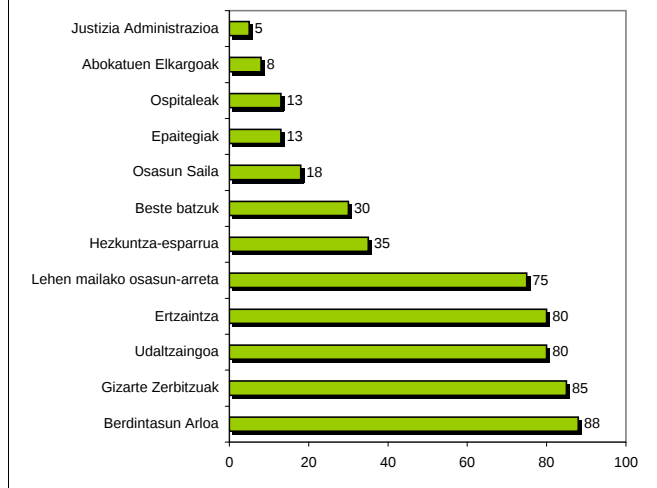


Dokumentua argitaratuta eta herritarrentzat eskuragarri al dago?											
	Guztira	LURRALDE HISTORIKOA			BIZTANLERIA				EGITURA		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<5M	5M-20M	20M-50M	>50M	UDAL.	MANK.	KUAD.
Bai	% 67	% 33	% 38	% 23	% 50	% 32	% 36	% 17	% 33	% 25	% 0
Ez	% 33	% 67	% 62	% 77	% 50	% 68	% 64	% 83	% 67	% 75	% 100
Guztira	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100

Galdetegiari erantzun dioten erakunde gehienek (% 67) adierazi dute beren tokiko protokoloen dokumentu idatziak ez daudela herritarrentzat eskuragarri. Lurralde historikoen arabera, Bizkaian hedatu da gehienbat dokumentua: %38k hedatu du; Araban, % 33k; eta Gipuzkoan, % 23k. Biztanleriaren bolumena kontuan hartuta, biztanlegune txikienetan maizago hedatzen dituzte dokumentuak ertainetan edo handietan baino. Administrazio-egituraren arabera, udalerrien % 33k hedatu du protokoloa, eta mankomunitateen % 25ek.

III.2.8. Alde parte-hartzaileak

12.G. Alde parte-hartzaileak (%)



Zer erakundek/esparruk parte hartzen dute protokoloan?											
	Guztira	LURRALDE HISTORIKOA			BIZTANLERIA				EGITURA		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<5M	5M-20M	20M-50M	>50M	UDAL.	MANK.	KUAD.
Berdintasun Arloa	% 88	% 100	% 88	% 85	% 50	% 90	% 91	% 100	% 89	% 75	% 0
Ospitaleak	% 13	% 0	% 13	% 15	% 25	% 11	% 9	% 17	% 14	% 0	% 0
Lehen mailako osasun-arreta	% 75	% 33	% 83	% 69	% 75	% 79	% 82	% 50	% 75	% 75	% 0
Osasun Saila	% 18	% 0	% 29	% 0	% 25	% 5	% 18	% 33	% 16	% 25	% 0
Hezkuntza-esparrua	% 35	% 33	% 38	% 31	% 75	% 21	% 46	% 33	% 39	% 0	% 0
Udaltzaingoa	% 80	% 100	% 71	% 92	% 50	% 79	% 82	% 100	% 81	% 75	% 0
Ertzaintza	% 80	% 33	% 83	% 85	% 50	% 84	% 82	% 83	% 81	% 75	% 0
Epaitegiak	% 13	% 33	% 8	% 15	% 0	% 16	% 9	% 17	% 11	% 25	% 0
Justizia Administrazioa	% 5	% 0	% 8	% 0	% 0	% 0	% 0	% 33	% 6	% 0	% 0
Gizarte Zerbitzuak	% 85	% 100	% 79	% 92	% 75	% 84	% 82	% 100	% 86	% 75	% 0
Abokatuen Elkargoak	% 8	% 0	% 13	% 0	% 0	% 5	% 9	% 17	% 6	% 25	% 0
Beste batzuk	% 30	% 33	% 29	% 31	% 0	% 21	% 55	% 33	% 28	% 50	% 0

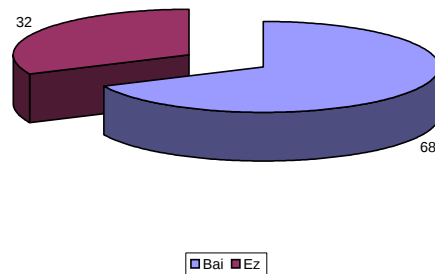
Galdetegietan jasotako datuen arabera, Berdintasun Arloak tokiko protokoloen % 88an parte hartzen du. Udaltzaingoa, Gizarte Zerbitzuen eta Ertzaintzaren parte-hartzearen ehunekoa % 80-85 ingurukoak dira. Lehen mailako osasun-arretak protokoloen hiru laurdenetan parte hartzen du. Hezkuntza-esparruak parte-hartze txikiagoa du protokoloetan: % 35ean parte hartzen du. Eta esparru juridikoaren parte-hartzearen ehunekoa oso txikiak dira: Justizia Administrazioaren kasuan, % 5; epaitegien kasuan, % 13; eta Abokatuen Elkargoaren kasuan, % 8. Bestalde, protokoloen % 30ean beste erakunde batzuek ere parte hartzen dutela adierazi da; besteak beste, enplegu-zerbitzuek, emakumeen elkarteek eta Berritzeguneak.

Galdetegiari erantzun dioten 50.000 biztanletik gorako biztanlegune guztietan, Udaltzaingoa, Gizarte Zerbitzuek eta Berdintasun Arloak parte hartzen dute. Horrez gain, biztanlegune handienetako protokoloetan dute parte-hartzerik handiena Osasun Sailak (% 33an) eta esparru juridikoak (Justizia Administrazioak, % 33an; Abokatuen Elkargoak, % 17an; eta epaitegiek, % 17an). Bestalde, lehen mailako osasun-arretaren parte-hartzerik handiena (% 82an) 20.000-50.000 biztanleko biztanleguneei dagokie. 5.000-20.000 biztanleko biztanlegunek dute Ertzaintzaren parte-hartzearen ehunekorik handiena (% 82an), eta 5.000 biztanle baino gutxiagokoe, hezkuntza-esparruaren eta osasun-arloaren eta ospitaleen parte-hartzerik handiena: hurrenez hurren, % 75ean eta % 25ean parte hartzen dute.

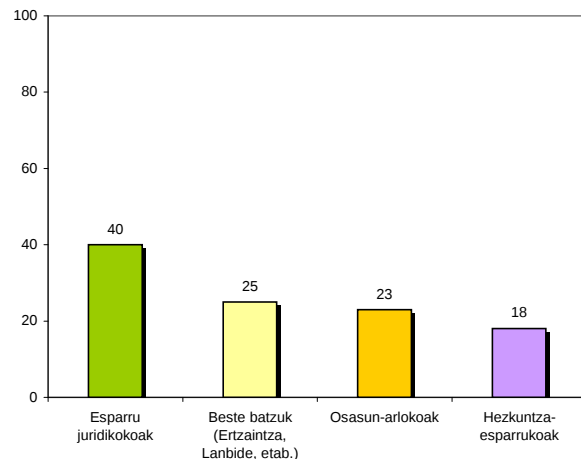
Administrazio-egitura aintzat hartuta, ospitaleek, hezkuntza-esparruak eta Justizia Administrazioak ez dute parte hartzen mankomunitateetako protokoloetan; udalerrietan dute parte-hartzeari, berriz, ehuneko hauek dagozkie, hurrenez hurren: %14, % 39 eta % 8. Aldiz, Osasun Sailaren eta Abokatuen Elkargoaren parte-hartzea handiagoa da mankomunitateetako edo udalerriaz gaindiko protokoloetan, udalerrietakoetan baino. Udaltzaingoa eta Ertzaintzak udalerrietako protokoloen % 81ean parte hartzen dute, eta mankomunitateetako protokoloen % 75ean.

III.2.9. Beste erakunde batzuekiko koordinazioa

13.G. Beste erakunde batzuekiko koordinazioa (%)



14.G. Erakunde-motak (%)



Beharrezkotzat jo al duzue beste erakunde batzuekin koordinatzea?

	Guztira	LURRALDE HISTORIKOA			BIZTANLERIA				EGITURA		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<5M	5M - 20M	20 M - 50 M	>50M	UDAL.	MANK.	KUAD.
Bai	% 68	% 100	% 71	% 62	% 25	% 68	% 64	% 100	% 67	% 75	% 0
Ez	% 32	% 0	% 29	% 38	% 75	% 32	% 36	% 0	% 33	% 25	% 100
Guztira	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100

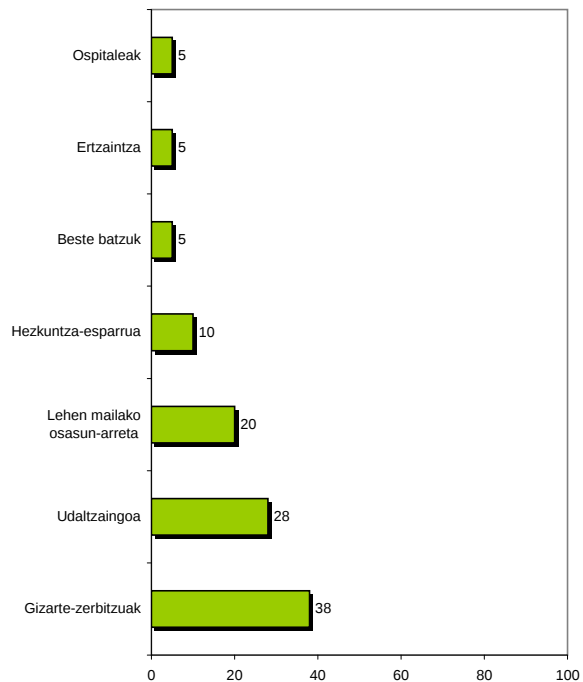
Tokiko erakunde gehienek (% 68) beharrezkotzat jo dute beste erakunde batzuekiko koordinazioa, protokoloak aurrera eramateko. % 40k adierazi du egokitzen jotzen duela esparru juridikoarekin koordinatzea; % 23k, osasun-arloarekin; eta %18k, hezkuntza-esparruarekin.

Lurralde historikoak aintzat hartuta, Arabako biztanleguneetako protokoloen % 100ean proposatu da koordinazio hori; Bizkaiko % 71n; eta Gipuzkoako % 62an.

Biztanleriaren bolumena kontuan hartuta, hauek dira datuak: 50.000 biztanletik gorako biztanleguneetako protokolo guztietan aintzatetsi da beste erakunde batzuekin koordinatzea. 20.000-50.000 biztanleko eta 5.000-20.000 biztanlekoetan, ehunekoak txikiagoak dira: hurrenez hurren, protokoloen % 64an eta % 68an proposatu da koordinazioa. Biztanlegune txikienetako protokoloak dagokienez, % 25ean soilik jo da egokitzen. Beste erakunde batzuekin koordinatzea beharrezkotzat jo duten mankomunitateetako protokoloen ehunekoak % 75 da; udalerrietako protokoloena, berriz, % 64.

III.2.10. Prestakuntza

15.G. Prestakuntza, protokoloaren esparruan (%)



Egin al dira prestakuntza-jarduerak protokoloaren esparruan?

Guztira	LURRALDE HISTORIKOA			BIZTANLERIA				EGITURA		
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<5M	5M-20M	20M-50M	>50M	UDAL.	MANK.	KUAD.
% 50	% 67	% 54	% 39	% 25	% 47	% 55	% 67	% 47	% 75	% 0

Tokiko protokoloetan parte hartzen duten erakundeetan prestakuntza espezifiko egin daiteke, arlo horrekin lotutako gaitasunak hobetze aldera. Tokiko protokoloaren esparruan prestakuntza egin duten edo egiten ari diren erakundeen ehunekorik handiena Gizarte Zerbitzuei dagokie: %38; hurrengoak Udaltzaingoa (% 28) eta Lehen mailako osasun-arreta (% 20) dira.

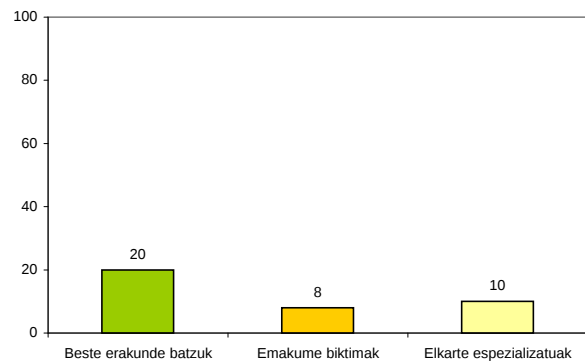
Tokiko protokoloen % 5ean soilik adierazi da Ertzaintzak prestakuntza egin duela protokoloaren esparruan. Osasun-esparruko sektore batzuetan ere ehunekoak txikiak dira: galdetegiari erantzun diote erakundeetatik % 5ean soilik egin dute prestakuntza ospitaleek.

Biztanlegune handienetatik % 67an egin dituzte prestakuntza-jarduerak protokoloaren esparruan. 20.000-50.000 biztanlekoetatik, % 50ean; eta 5.000-20.000 biztanlekoetatik, % 47an. Bildutako datuen arabera, udalerrri txikienetatik % 25ean soilik egin dira prestakuntza-jarduerak protokoloaren esparruan.

Administrazio-egitura aintzat hartuta, alde handiak daude: mankomunitateen % 75ek sartzen ditu prestakuntza-jarduerak protokoloaren barnean, eta udalerrien % 47k soilik.

III.2.11. Gizarte zibila

16.G. Gizarte zibilaren parte-hartzea (%)



Parte hartzen al du gizarte zibilak?											
	Guztira	LURRALDE HISTORIKOA			BIZTANLERIA				EGITURA		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<5M	5M-20M	20M-50M	>50M	UDAL.	MANK.	KUAD.
Gizarte zibila	% 30	% 33	% 33	% 23	% 25	% 21	% 36	% 50	% 31	% 25	% 0

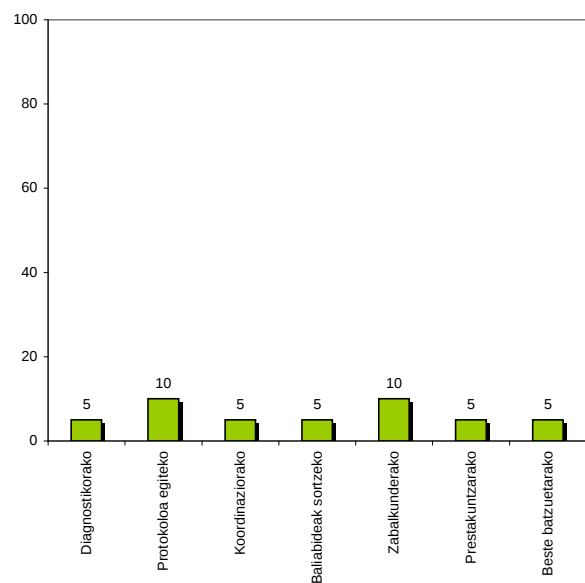
Gizarte zibilak oro har tokiko protokoloen % 32an parte hartzen du. Hauek dira parte-hartzeari dagozkion ehunekoak: emakume biktimei arreta ematen espezializatutako elkarteek tokiko protokoloen % 10ean parte hartzen dute; eta emakume biktimen elkarteek, % 8an. Bestalde, protokoloen % 20an adierazten da beste elkarte batzuek ere parte hartzen dutela; gehienbat, emakumeen elkarteek.

Biztanleriaren bolumena kontuan hartuta, biztanlegune handienetako protokoloetan parte hartzen du gehien gizarte zibilak: protokoloen % 50ean. 20.000-50.000 biztanlekoetan, protokoloen % 36an parte hartzen du; biztanlegune txikienetan, % 26an; eta 5.000-20.000 biztanlekoetan, % 21ean.

Administrazio-egituraren arabera, gizarte zibilak parte-hartze handiagoa du udalerrietako protokoloetan, mankomunitateetako edo udalerriaz gaindiko protokoloetan baino.

III.2.12 Aurrekontu-funtsak

17.G. Protokoloarentzako aurrekontuko partidak (%)



Ba al du protokoloak bere aurrekontu-funtsa, helburu hauetarako?											
	Guztira	LURRALDE HISTORIKOA			BIZTANLERIA				EGITURA		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<5M	5M - 20M	20M - 50M	>50M	UDAL.	MANK.	KUAD.
Diagnostikorako	% 5	% 0	% 17	% 8	% 0	% 5	% 9	% 0	% 3	% 25	% 0
Egiteko	% 10	% 0	% 4	% 23	% 0	% 11	% 9	% 17	% 8	% 25	% 0
Koordinaziorako	% 5	% 0	% 0	% 15	% 0	% 5	% 0	% 17	% 6	% 0	% 0
Baliabideak sortzeko	% 5	% 0	% 0	% 15	% 0	% 0	% 9	% 17	% 6	% 0	% 0
Zabalkunderako	% 10	% 0	% 4	% 23	% 0	% 11	% 9	% 17	% 11	% 0	% 0
Prestakuntzarako	% 5	% 0	% 0	% 15	% 0	% 5	% 9	% 0	% 6	% 0	% 0
Beste batzuetarako	% 5	% 0	% 8	0	% 0	% 5	% 9	% 0	% 6	% 0	% 0

Galdeketa egin zaien biztanleguneetatik %10ek adierazi du baduela aurrekontuko partida bat protokoloa egiteko eta zabalkunderako. % 5ak adierazi du baduela diagnostikoa egiteko, koordinaziorako, baliabide berriak sortzeko eta protokoloaren esparruan prestakuntza egiteko aurrekontuko partida bat.

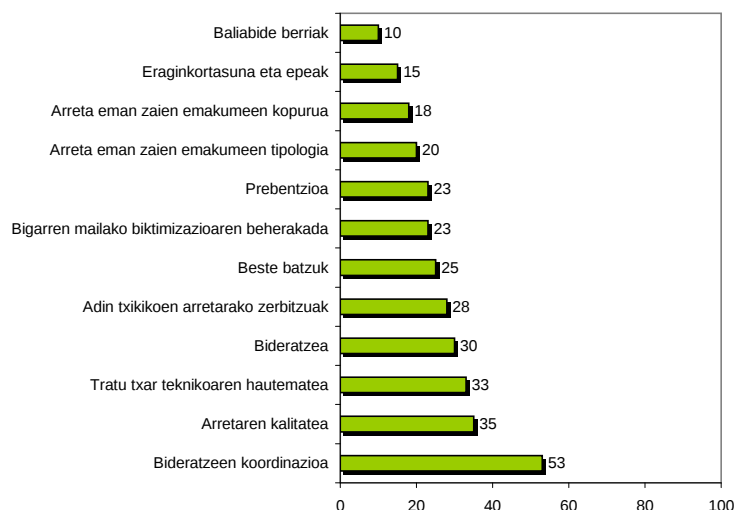
Araban galdetegia egin zaien biztanleguneetatik bakar batek ere ez du adierazi baduenik aurrekontu-funtsik bere protokoloa aurrera eramateko. Gipuzkoan, zabalkunderako eta/edo protokoloa egiteko aurrekontu partida bat dutela adierazi dutenak dira gehienak: % 23; Bizkaian, berriz, diagnostikoa egiteko funtsak dituztenak: % 17.

Biztanlegune txikienean ez dute beren protokoloetarako aurrekontu-funtsik. Aldiz, biztanlegune handienetatik % 17k adierazi du badituela aurrekontu-baliabideak protokoloa egiteko, koordinaziorako, baliabideak sortzeko eta/edo protokoloen zabalkunderako. 5.000-20.000 biztanleko biztanleguneetan, gehienek adierazi dute (% 11k) protokoloa egiteko eta zabalkunderako aurrekontuko partidak dituztela.

Administrazio-egitura aintzat hartuta, hauek dira ehunekoak: mankomunitateetako protokoloetatik % 25ek aurrekontuko partida bat du diagnostikoa egiteko eta/edo protokoloa egiteko; udalerrietako protokoloetatik % 11k protokoloaren zabalkunderako aurrekontu-funtsak ditu, eta % 8k, protokoloa egiteko.

III.2.13. Identifikatutako hobekuntzak

18.G. Hobekuntza nagusiak (%)



Protokoloari esker lortutako hobekuntzen identifikazioa											
	Guztira	LURRALDE HISTORIKOA			BIZTANLERIA				EGITURA		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<5M	5M - 20M	20M-50M	>50M	UDAL.	MANK.	KUAD.
Bai	% 69	% 100	% 71	% 62	% 75	% 63	% 73	% 83	% 70	% 75	% 0

Galdetegiari erantzun dioten erakundeetatik % 69k hobekuntzak nabaritu ditu, tokiko protokoloa abian jarri izanaren ondorioz. Gehienetan, bideratzeen koordinazioan izandako hobekuntzak aipatu dituzte (% 53k); % 35ek arretaren kalitatean izandako hobekuntzak aipatu ditu; eta % 33k, tratu txar teknikoaren hautematean izandakoak. Bestalde, % 25ek beste hobekuntza batzuk ere aipatu ditu, protokoloari esker gertatu direnak: parte hartzen duten eragile guztiek elkar ezagutzea; emakume biktimei zerbitzu osoa eman ahal izatea; eta protokoloari esker hasieran aintzat hartu ez ziren beste genero-indarkeria mota batzuk identifikatu izana, hala nola seme-alabek amari ematen dizkieten tratu txarrak.

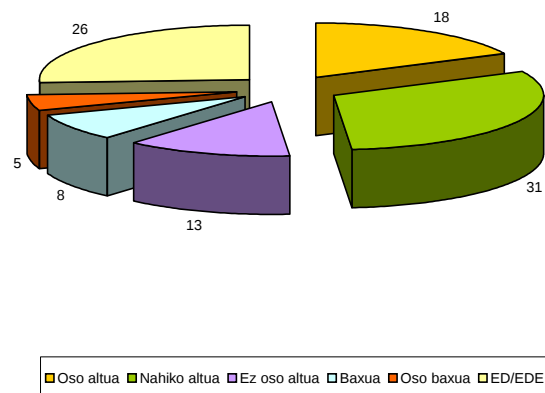
Erakundeen ehuneko handi batek adierazi du baliabideen zerbitzura bideratutako emakumeen kopurua handitu dela (% 30ek) eta adin txikikoen arretarako zerbitzuak hobetu direla (%28k), protokoloak abian jarri izanari esker. Erakundeen % 23k hobekuntza hauek nabaritu ditu: bigarren mailako biktimizazioaren beharakada gertatu dela eta prebentzio-kanpainak areagotu direla. % 20k aniztasunaren trataeran izandako hobekuntzak aipatu ditu; % 18k, arreta eman zaien emakumeen kopurua areagotu dela; % 15ek, eraginkortasuna hobetu dela, bai eta epeak betetzea ere; eta % 10ek, baliabide berriak sortu direla.

Biztanle kopuruaren arabera, hauek dira datuak: 50.000 biztanletik gora dituzten biztanleguneetako erakundeak dira protokoloari esker lortutako hobekuntzak gehien aipatu dituztenak: erakundeen % 83k aipatu du hobekuntzaren bat. 20.000-50.000 biztanlekoetan, erakundeen % 72k aipatu ditu hobekuntzak; 5.000-20.000 biztanlekoetan, erakundeen % 63k. Biztanlegune txikiak dituzten erakundeen % 75ek hauteman dituzte protokoloari esker izandako hobekuntzak.

Administrazio-egitura aintzat hartuta, hobekuntzak nabaritu dituzten mankomunitateetako erakundeak gehiago dira (% 75), udalerrietakoak baino (% 58).

III.2.14. Gogobetetze-maila oro har

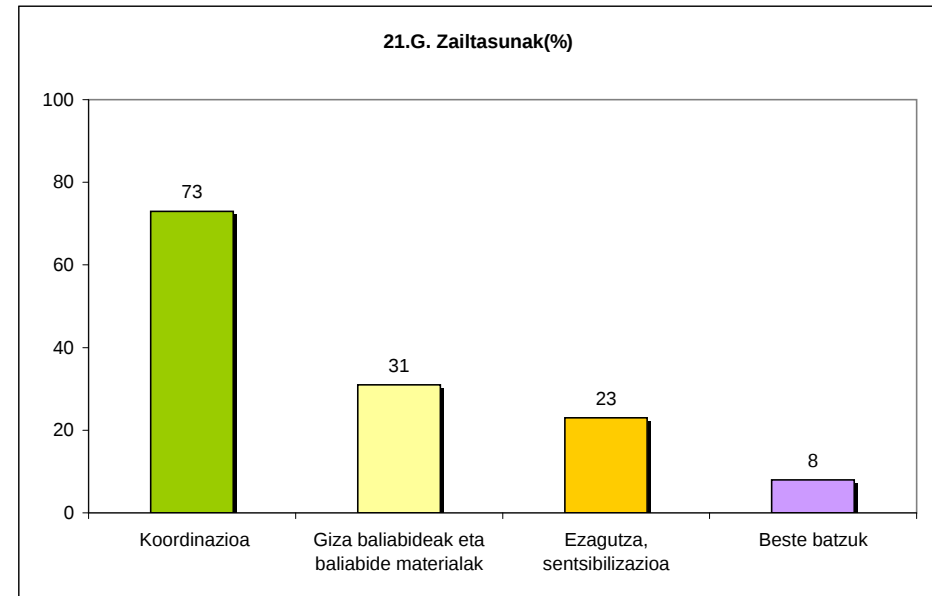
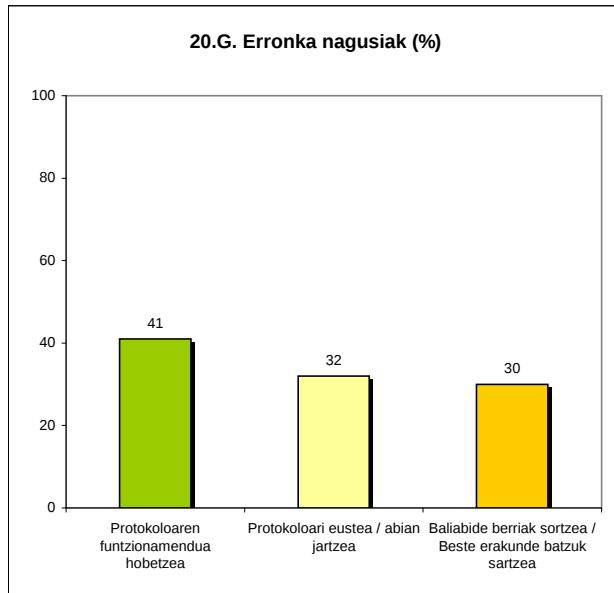
19.G. Gogobetetze-maila (%)



Zein da zure gogobetetze-maila protokoloari dagokionez?											
	Guztira	LURRALDE HISTORIKOA			BIZTANLERIA				EGITURA		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<5M	5M-20M	20M-50M	>50M	UDAL.	MANK.	KUAD.
Mediana (gogobetetzea)	4	4,5	4	4	3	4	4	4,5	4	4	0

Tokiko erakundeek protokoloari buruz adierazitako gogobetetze-maila nahiko altua da oro har. % 30ek adierazi du nahiko altua dela; % 18k, oso altua dela; eta % 13k, ez oso altua. Erantzunen medianak biztanleriaren bolumenaren arabera banatuta, ikus daiteke gogobetetze-maila baxua dela biztanlegune txikietan, eta altuagoa, handietan.

III.2.15. Erronkak eta zailtasunak



Guztira, 24 biztanlegunek adierazi dute zein erronka dituzten protokolei begira. % 32k adierazi dute erronka protokoloari eustea edo abian jartzea dela; % 41ek, protokoloaren funtzionamendua hobetzea; eta % 30ek aldaketa sakonagoekin lotutako erronkak aipatu ditu: baliabide berriak sortzea eta koordinazio egituren barnean beste esparru batzuk sartzea.

Aipatutako hobekuntza gehienak koordinazioaren esparruari badagozkio ere, zailtasun gehienak ere koordinazioan eta parte-hartzaileen inplikazioan hauteman dira: tokiko protokoloen % 73an aipatu dira. Bestalde, erakundeen % 31k nabarmendu du protokoloetan dituzten zailtasunen arrazoiak lotuta daudela giza baliabideen eta/edo aurrekontu- baliabideen gabeziarekin, eta % 23k, zerikusia dutela esku hartzen duten esparruetan dagoen ezagutza-gabeziarekin eta emakumeen aurkako indarkeriarekiko sentsibilizazio urriarekin.

IV. KAPITULUA. TOKIKO PROTOKOLOAK EAE-N: EMAITZA KUALITATIBOAK

Ondoren, ebaluazioa egiteko kontsultatutako hainbat iturritan eskuratutako informazioaren analisia aurkezten da. Batez ere, Berdinsareako protokolo-taldeetako kideekin egindako eztabaida-taldeak izan dira iturri nagusiak, eta horien bidez eskuratutako informazioa gainerako iturrietakoarekin osatu da: hau da, protokoloen parte diren arlo eta esparruetako kideei egindako elkarrizketetan (osasun-arloa, esparru poliziala eta judiziala, gizarte-zerbitzuen arloa) eta hirugarren sektoreko eta Genero-indarkeriaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzako (GIBLZ) kideei egindako elkarrizketetan jasotakoarekin, baita tokiko protokoloen berrikusketa dokumentalean bildutako informazio kualitatiborekin ere.

IV.1. Tokiko protokoloak tresna gisa: ikuspegiak

Zer da tokiko protokolo bat?

Jarraibide Gidan jasotzen denez: “Esperientzia guztiak ikertuz, argi gelditu da ez dagoela eredu uniforme bakar bat; aitzitik, burututako protokolizazio-esperientzia bezainbeste protokolo-mota daude, herri bakoitzeko idiosinkrasiak eta prozesuan parte hartzen duten pertsonen errealitateak (harremanek, izaerek...) izaera berezia ematen baitie koordinazio-lanen emaitzari” (ikus I.2. Ebaluazioaren kontzeptuzko esparrua eta aztergaia. *Tokiko protokoloa* kontzeptua).

Ebaluazio honetako aztergaia (hau da, tokiko protokoloak) heterogeneoa da kontzeptuari berari, irismenari eta helburuei dagokionez, eta horrelaxe hautematen dute ebaluazioan parte hartu duten arlo eta esparruetako informatzaileek, eta beraz, atal hau beharrezkotzat jo da. EAEko tokiko protokoloek hainbat ikuspegi eta ezaugarri dituzte, eta ondorioz, protokolo horiek ñabarduraz beteta daude. Ondoren, ñabardura horiek laburbiltzen dira.

Ez dago tokiko protokolo batek nolakoa izan behar duen esaten duen errezetarik. Izan ere, tokiko tresna bat denez, alde on bat eduki beharko luke: garatuko den udalerriko errealitatera egokitu daitekeela, alegia. Gertutasunaren irizpideak balorazio positiboa jaso du:

“Ona da, praktikan, protokoloak tokiko mailan garatzea; izan ere, askoz hobeto antzeman daitezke pertsonengandik gertu dauden zerbitzuen premiak.”

Beraz, EAEko lurralde-aniztasuna dela eta (lurralde historikoen arteko desberdintasunak, udalerrri handi, ertain eta txikien artekoak, mankomunitate eta

udalerrien artekoak...), nahitaez izango dira tokiko protokoloak heterogeneoak. Hori dela eta, protokolo horiek guztiak batera ebaluatzerakoan, protokoloari berari buruzko balorazioak egin dira: protokoloaren existentzia (zer da), helburua (zertarako da) eta izaera (nolakoa da).

Lehenik eta behin, beharrezkotzat jotzen da zenbait kontu adostea: hau da, kasu jakin bakoitzean protokoloa zer den, eta lan-tresna gisa zer helburu eta irismen dituen adostea, protokoloaren parte diren erakunde guztiek argi izan dezaten zer esparrutan jardungo diren. Izan ere, zenbait kasutan, eragile bakoitza puntu jakin batean dagoenez eta premia desberdinak dituenek, aurretiko adostasunik ez izateak prozesua zailtzen du. Gainera, prozesuaren hasieran, eragile batzuk ez zuten/dute ikusten protokolo bat izateko premiarik.

Halaber, beharrezkotzat jotzen da adostasun terminologikoa izatea (ikus 1.2. Ebaluazioaren kontzeptuzko esparrua eta aztergaia. *Indarkeria* kontzeptua):

“Ez badugu gauza beraz hitz egiten, ezin dugu elkarrekin esku hartu.”

“Zer problematika hartzen du barne protokolo batek? Zer kasuri buruz ari gara?”

Adostasun terminologikoarekin beste premia batzuk ere nahasten dira: guztiek ikuspegi bera izateko eta problematika osoaren errealitatea hobeto ezagutzeko premia, hain zuzen. Horri esker, zenbait prozesutan, tokiko protokoloetan parte hartzen duten erakundeak prestatzeko beharra antzeman daiteke.

Kapitulu honetako bigarren atalean (Aurretiko prozesua) jasotzen den moduan, protokoloak izenpetu eta abian jarri aurretik berebizikoa da prozesu bat egotea, eta zehazki, diagnostiko bat egitea, besteak beste, kontzeptuak, helburuak eta irismena definitzeko. Prozesu horren ondotik egin beharreko garapena, hein handi batean, lehenbiziko fase horietan ezartzen diren aurretiko helburuen araberakoa izango da.

Dagoeneko egindako lana sistematizatzea eta antolatzea vs. harago joatea

Protokoloen inguruko hainbat ikuspegi daude. Batetik, protokoloa **dagoeneko egindako lana sistematizatzeko eta antolatzeko** tresnatzat hartzearena, bai udalerrian egindako lana, bai modu sakabanatuagoan egindakoa. Gainera, koordinazio-harremanei eta -bideei egiten die erreferentzia batez ere. Alde horretatik, positibotzat jotzen da protokoloak argi eta garbi eta zehatz-mehatz ezartzea zein den arreta-prozesuan parte hartzen duen sail edo eragile bakoitzaren ardura, horrek sailen eta erakundeen arteko koordinazioa errazten baitu.

“Protokoloak, *zer* baino, *nola* esaten digu.”

“Lehen ere egiten ziren gauzak, baina protokoloak jasotzen duena da modu sistematikoagoan egin behar direla, zer urrats egin jakin ahal izateko. Hori oso lagungarria da profesionalontzat.”

Gainera, adierazitakoaren arabera, prozedura horiek idatziz eta dokumentu bakar eta ofizial batean jasotzeak (erakunde-sinadurarekin) irmo eta nahitaez bete beharreko egiten dituzte. Eta horrek, era berean, konprometitzera eta inplikatzera (politikoki nahiz teknikoki) behartzen eta bultzatzen ditu erakundeak, eta sendoago bihurtzen dituzte. Beraz, garapena ez dago profesional jakin batzuen sentsibilitatearen eta inplikazioaren *hain* menpe.

Bestetik, “**harago joateko**” premia antzematen da; hau da, protokoloa erakundeen arteko koordinazio- eta komunikazio-harremanak arautzeko esparrua ez ezik, udalerriko problematikaren egoeraz hausnartzeko espazioa izatea, baita hobetzeko proposamenak, premiak, antzemandako gabeziak eta proposamenak azaltzeko espazioa ere. Beste modu batera esanda: protokoloa ez izatea hermetikoa, bizirik dagoen prozesu bat baizik; garatuz eta udalerrri bakoitzaren momentuko premietara egokituz doana. Izan ere, hainbat kontu eztabaidatzen dira (ea protokoloa benetan funtzionatzen ari den, ea benetan protokolorik dagoen, ea noiz jarri den martxan), baina ez da jarraipen edo ebaluaziorik egiten, eta beraz, ez dira beharrezko aldaketak egiten, eta koordinazioak, hein handi batean, inertziaz funtzionatzen du (hobeto edo okerrago).

Alde horretatik, eta batez ere berdintasun-teknikariek adierazi dutenez, guztion espazio bat edukitzeko beharra dago, protokoloen inguruko esperientziak elkarri jakinarazi ahal izateko. Beraz, ongi baloratu da Eudelen Berdinsareako protokolo-taldea sustatzea.

Oro har, ongi baloratu da protokoloak martxan jartzeak berekin ekarri duena (bai lehendik egindakoaren antolaketatzat hartzen denean, bai protokoloak “harago joateko” beharra edo aukera duela antzematen denean).

“Hobe da protokolo bat izatea ez izatea baino.”; “Tokiko protokoloak funtsezko tresnak dira.”

Protokolo bat egote hutsak nolabaiteko bermea ematen du, gutxienez koordinazioa araututa eta jasota dagoelako idatzizko dokumentu batean. Eta horrek erakundeak arduratzera eta inplikatzera bultzatzen ditu (maila ezberdinetan eta noizean behin bada ere).

“Protokolo bat dagoenean kontuak eman behar dira.”

Gainera, lorpenzat hartzen da protokoloen ondorioz **erakunde barruko eta erakunde arteko harremanetarako espazio bat sortu izana** genero-indarkeriaren errealitatearen inguruan. Espazio horrek gauza asko ekarri ditu: protokoloetan parte hartzen duten alderdiak elkar ezagutzea, gainerako erakundearen funtzioak zein diren jakitea, erakunde batzueganako konfiantza handitzea (batez ere poliziarenganako), datuak elkar trukitzea, eskura dituzten tresnak zein diren jakitea, problematikaren inguruan hausnartzea, kontzeptualizatzea, prestakuntza jasotzea, lana sistematizatzea...

IV.2. Aurretiko prozesua: diagnostikoa eta lanketa.

Puntu honetan, tokiko protokoloak abian jarri aurretik egindako prozesuen balorazioak jasotzen dira. Aurretiko prozesutzat hartzen da protokoloa lantzen emandako denbora, baita, zehatz-mehatz, diagnostiko bat egitea ere, protokolo hori erabiliko duten eremu geografikoko emakumeen aurkako indarkeriaren errealitatea hobeto ezagutzeko. Koordinazio-protokoloa diseinatzeko eta garatzeko **abiapuntua** izango dira diagnostikotik ondorioztatutako gomendio orokorrak eta proposamenak.

Diagnostikoa gai hauetan zentratu daiteke, besteak beste: emakumeen aurkako indarkeriak herrian duen eraginaren azterketa; protokoloak bete beharreko premien analisia; antzeko tresnak badauden ala ez zehaztea eta zenbateraino betetzen diren aztertzea; zergatik betetzen ez diren jakitea eta egin daitezkeen hobekuntzak aztertzea; etxeko tratu txarrak jasaten dituzten emakumeei galdetzea zer esperientzia izan duten laguntza-ibilbidean, zerk funtzionatzen zuen eta zerk ez jakiteko; prozesuan nork parte hartu behar duen jakitea eta zergatik; koordinazio-tresna bat onesteak emakumeen segurtasunean izango duen eragina balioestea; beste alorretan izandako antzeko esperientziak biltzea; dagoeneko badauden zerbitzuak ikertzea (funtzioak, laguntza-irizpideak, etab.); eta erabilgarri dauden programak eta baliabideak aztertzea.

Oso ongi baloratzen da protokoloak izenpetu eta abian jarri aurretik prozesu bat egotea eta, zehazki, diagnostiko bat egitea. Izan ere, prozesuaren geroko garapena lehenbiziko fase horietan ezartzen diren aurretiko helburuen arabera izango da.

“Prozesua ez da berbera xede bakarra dokumentu bat izenpetzea bada, edo benetako xedea koordinazioa eta indarkeriaren biktimetzako laguntza hobetzen saiatzea bada.”

Alde horretatik, aurretiko prozesu bat egoteak eta diagnostiko bat egiteak protokoloen garapenean eragin positiboa duela uste da. Diagnostikoa egin duten udalerriek, eta beraz, protokoloa martxan jarri aurretik prozesu bat egin dutenek adierazitakoaren arabera, esperientzia positiboa eta aberasgarria izan da. Aldiz, aurretiko prozesu hori egin ez dutenek adierazitakoaren arabera, eragin negatiboa duen hutsune bat da, herriaren errealitatearekin bat ez datozen helburuak ezarri baitituzte askotan.

Aztertutako informazioak berretsi egiten du Jarraibide Gidak diagnostikoa egiteari buruz dioena: “**Diagnostikoa egitea ezinbestekoa da zer baliabide eta oztopo eta zer alde on eta alde txar (benetakoak edo potentzialak) dauden argi eta garbi ikusteko, bai eta egoera benetan nolakoa den jakiteko ere**”. Aurretiko diagnostikoari esker, nola lan egiten den jakiten da, pertsonak ezagutzen dira, eta pertsona horien arteko harremanak sortzen dira. Gainera, sentsibilizatzeko modu bat ere bada: “**Halako prozesuak abiaraztean eta alderdi guztiei arazo jakin bati nola heltzen dioten galdetzean, trataera horretan aintzat hartu beharko liratekeen elementuei buruzko iradokizunak helarazten zaizkie**”.

Aurretiko prozesu hori egiteko moduari dagokionez, bi alderdi nabarmentzen dira:

- batetik, barne- edo kanpo-diagnostiko bat egitea (gai horretan aditua den kanpo-erakunde bat kontratatuz) eta,
- bestetik, prozesua parte-hartezkoa izatea ala ez izatea.

Lehenbiziko alderdiari dagokionez, nabarmendu beharra dago prozesua dinamizatzeko kanpo-erakunde bat kontratatzeak funtzio horietarako aurrekontu-sail bat bideratzea dakarrela, baita prozesuan zehar gai diren profesionalak izatea ere. Aurrekontu-falta izan ohi da arrazoi garrantzitsuenetariko bat barne-protokoloa egitea erabakitzerakoan. Aukera horren ondorio negatiboenetako bat da lan horren arduradunaren denbora-falta eta lan-gainkarga (gehienetan berdintasun-teknikariak dira arduradunak, eta batzuetan gizarte-zerbitzuetako teknikariak); eta horrek, era berean, lan-erritmoa moteltzen du eta prozesua gelditu denaren gero eta sentsazio handiagoa eragiten du. Izan ere, zailtasun handia da sustapen- eta koordinazio-lanak eta lanpostuko gainerako funtzioak bateragarri egitea.

Parte-hartzearen mailari dagokionez, ongi baloratzen da prozesua parte-hartzezkoa izatea, horren ondorioz eragileen inplikazioa gero eta handiagoa baita. Parte-hartzezkoa dela esaterakoan, zera adierazi nahi da: prozesuan parte hartu dutela genero-indarkeriaren tokiko errealitatearen partaide diren alderdi guztiek, horretarako izandako bitartekoen bidez (elkarrizketak, eztabaida-taldeak, prestakuntza-ikastaroak, bilerak, etab.).

Hauek dira protokoloa abian jarri aurretik prozesu bat egitearen alderdi onenak:

- Eskuarki, prozesuak gauza askotarako balio du: errealitatean esku hartzen duten alorrek elkar **“ikusteko”**; alor horiek elkar ezagutzera, biltzera eta koordinatzera behartzeko; **datuak bateratzeko eta/edo elkar trukatzeko** (lehen ez zen egiten); eta, kasu batzuetan, **adostasun terminologiko** batera iristeko, tokiko protokoloek barne hartzen dituzten emakumeen aurkako indarkeria-motei dagokionez.
- Aurretiko prozesua, protokoloa lantzearekin eta martxan jartzearekin batera, **gaikuntza prozesutzat** hartzen da: guztien espazioetan eta diagnostikoan parte hartzea, terminoak adostea, zalantzak elkarri galdetzea, etab.

“Prozesuak ikasteko balio du.”
- Prozesuak **gabetasunak eta premiak aurkitzeko** balio du. Horien artean bi dira nabarmenenak: protokoloetan parte hartzen duten erakundeak prestatzeko premia eta baliabide berriak sortzeko premia.

Tokiko protokoloen aurretiko prozesua, zenbait erakundetan egindakoa

Alderdi garrantzitsu bat nabarmendu behar da: tokiko prozeduretara batzerakoan, abiapuntu abantailatsua da tokiko protokoloen parte diren zenbait erakundek emakumeen aurkako indarkeriaren alorrean duten aurretiko ibilbidea. Berdintasun-arloen esperientzia eta ezagutza aintzat hartzen dira, eta kasu askotan, baita gizarte-zerbitzuenak ere; izan ere, urte asko daramatzate indarkeriaren biktima diren emakumeei laguntzen.

Gainerako erakundeak, beren idiosinkrasia dela eta, historikoki urrutiago egon dira errealitate horretatik, eta beraz, zailtasun gehiago dituzte protokoloak bere egiteko prozesuan. Dena den, aipatzeko modukoa da Ertzaintzak zer ibilbide izan duen genero-indarkeriaren alorreko jarduera-protokoloak garatzen eta martxan jartzen. Horrek aurretiko esperientzia eman dio, eta zenbaitetan abantaila bat izan da tokiko protokoloetan.

IV.3. Tokiko protokoloen lidergoa eta sustapena

A. Lidergoa

Nork hartzen du lidergoa?

Eskuarki, tokiko protokoloen lidergo teknikoa Berdintasun Zerbitzuak hartzen du; zehatz-mehatz esanda, berdintasun-teknikariak. Udalerrri gehienetan lidergoa Berdintasun Zerbitzuak hartzen duen arren, Donostian eta Gasteizen Gizarte Zerbitzuek hartzen dute¹.

Gainerako erakunde gehienek onartzen dute protokoloen lidergoa **Berdintasun**-arloak hartzea, ikuspuntuagatik eta lidergo teknikoaz arduratzeko prestakuntza eta ezagutza osoenak dituelako. Hala ere, lidergo hori gizarte-zerbitzuekin batera hartzeko aukera eta onura ere proposatzen da; izan ere, gizarte-zerbitzuek zuzenean ezagutzen dute emakumeei laguntzearen errealitatea. Dena den, zenbait kasutan, protokoloaren lidergoa gizarte-zerbitzuek eta berdintasun-alorrak batera izateak aldaketak eragin ditu, eta horrek, era berean, zailtasunak ekarri ditu prozesua kontrolatzerakoan.

Bestalde, **kanpo-lidergo** bat proposatzen dutenak ere badaude, lidergo horrek barne har ditzan protokoloaren parte diren zerbitzu guztiak eta ez dezan bakar baten ikuspuntua izan. Alde horretatik, lidergoa udal-arlo bakar batek hartzeak (berdintasun-arloak) ikuspuntu alderdikoia eman dezake.

“Horrela lidergo faltsuak ekiditen dira, inpartzialtasuna ziurtatzen da, eta gainera, garrantzitsua bat kanpo-aholkularitza teknikoa izateko.”

Berdintasun Zerbitzuak lidergoa hartzearen zailtasunak

▪ **Eskumenak:** tokiko protokoloen lidergo teknikoari dagokionez, barne hartzen ditu funtzioak (kontaktuak, eskaerak, koordinazioak, gertakariak) eta berdintasun-teknikarien eskumenak gainditu ditzaketen (eta askotan gainditzen dituzten) erabakiak. Hori dela eta, batzuetan, zenbait agindu eta ekintza burutzeko, horretarako eskumenak dituen instantzia eta pertsonengana jo behar da (epailea, zinegotzia, alkatea, GIBLZ...). Horrek zaildu egiten du lidergo-lanak modu autonomoan eta erosoan egitea.

¹ Horietan barne hartzen dira genero-indarkeriaren biktima diren emakumeentzako laguntza-baliabideak, eta gai horretan prestakuntza eta ezagutzak dituen koordinatzaile bat dago; bestalde, Berdintasun Zerbitzuak aurrea hartzeko eta sensibilizatzeko lanak egiten ditu.

■

■ **Legitimitate-falta:** Berdintasun-alorrek, legitimitate-falta eta babes politiko makala duenez, erabakitze indar txikia du. Udalerrietan zerbitzu “berri” samarra denez eta ibilbide laburra duenez, egindako lana zalantzan jartzen da, eta berdintasun-sail bat egotearen beharra ere zalantzan jartzen da. Udaletan izan beharreko pisua eta zeharkako eragina zalantzan jartzen dira, eta horrek prozesuaren liderra izatea zailtzen du.

■ **Lan-ezegonkortasuna eta mugikortasuna:** Berdintasun-teknikarien lan-egoera kontuan hartu behar da teknikari horien lidergoa baloratzeko. Aipatutako legitimitate-falta giza eta ekonomia-baliabideen eskasian islatzen da. Udalerri guztiek ez dute Berdintasun Zerbitzu bat, eta zerbitzu hori badaukaten udalerri askotan, langileen lan-egoera ez da egonkorra eta/edo ez dituzte behar adina baliabide. Kasu askotan, kontratuak aldi baterakoak dira eta/edo lanaldi murriztuak dituzte, eta tokiko protokoloen lidergoa hartzea lan-gainkarga handia da langileentzat. Gainera, kontratuak ez direnez egonkorak, langile-aldaketak egoten dira, eta beraz, lidergo-aldaketak ere bai. Horrek zaildu egiten du prozesu osoaren ikuspegi global bat izatea, eta horrek, era berean, ikuspuntu-falta eta prozesuaren kontrol-eza eragiten ditu.

Lidergo teknikoa vs. politikoa

Protokoloen lidergoa bi mailatan bereizi behar da: lidergo politikoa eta lidergo teknikoa. Udalerri batzuetan, bi lidergoak bateratu eta elkarren osagarri dira; beste batzuetan, ordea, lidergo-mota batek indar gehiago hartzen duenean, zailtasunak sortzen dira. Adibidez:

- Lidergoa batez ere **politikoa** denean: “politikoki zuzenegia” dela baloratzen da, alderdi teknikoak baztertzen dira eta ez du hobetzeko balio, gaiak ezin dira aktetan jaso eta ez ditu kritikak errazten.
- Lidergoa batez ere **teknikoa** denean: arestian aipatutako zailtasunak sortzen dira; hau da, eskumen-falta, instituzionalizazio-falta eta berdintasun-teknikarien lan-baldintzak.

Horrek guztiak **lidergoaren esanahia** zein den pentsarazten die protokoloetako parte-hartzaileei: lidergoa zer sailek hartu behar duen, zer pertsonak, zer mailatan edo zer maila desberdin egon daitezkeen, eta zer funtzio bete behar dituen. Ez dago zehaztuta eta udalerri bakoitzeko errealitatearen arabera izango da, protokolo bakoitzeko xehetasunak bezalaxe. Hala ere, gai eztabaidagarria da, eta zenbait kasutan argitu egin behar da.

Batetik, lidergoa zer den definitzeko beharra dago; hau da, norbaitek izan behar du liderra, estantzia guztietatik harengana jo ahal izateko eta funtzio horiek egiteko gaitasuna eta eskumena duena, alor oso desberdinetako eragileak biltzea eta koordinatzea zaila baita. Eta bestetik, tokiko protokoloen liderrak eta koordinatzaileak diren pertsonak eta egiturak indartzeko, baliabidez hornitzeko eta sendotzeko premia dago. Alde horretatik, aukera bat izan daiteke indarkeria-teknikari bat egotea (udalerrri batzuetan badago), tokiko protokoloen lidergoaren arduraduna izan dadin (lanpostu egonkorra izango luke, eta berdintasunean eta emakumeen aurkako indarkerian berariazko prestakuntza izango luke).

Halaber, **lidergo pertsonal** asko daudela nabarmentzen da; hau da, lider jakin batzuen menpe dauden protokoloak sustatzeko moduak.

B. Tokiko protokoloen sustapena

Hala ere, lidergoa eta sustapena ez dira beti gauza bera, nahiz eta udalerrri askotan Berdintasun Zerbitzua bera izan koordinazio-protokolo baten beharra hautematen duena eta protokolo hori martxan jartzea sustatzen duena. Protokoloaren testuingurua hainbat motatakoa izan daiteke: berariaz sortutakoa edo beste proiektu batzuen harira sortutakoa, edo, batzuetan, erakundeak erne jarri dituzten hilketak edo eraso larriak gertatu direlako sortutakoa.

Eta, zenbait udalerritan, **hirugarren sektorea** oso garrantzitsua izan da protokoloak sustatu eta garatzerakoan².

IV.4. Biktima diren emakumeekin esku hartzen duten arlo eta esparruen parte-hartzea

Atal honetan, indarkeriaren biktima diren emakumeekin esku hartzen duten arlo eta esparruen ezagutzaren, parte-hartzearen eta inplikazioaren mailaren azterketa jasotzen da. Erakunde arteko II. hitzarmenak arlo hauen arteko jarduera koordinatuaren eredua ezartzen du:

- Osasun-arloa
- Esparru poliziala (Ertzaintza eta Udaltzaingoa)
- Esparru judiziala
- Abokatuen elkargoak
- Gizarte Zerbitzuak

² Hurrengo atalean ematen dira xehetasunak, "Hirugarren sektorea eta gizarte zibila" epigrafean.

- Heziketaren arloa

Osasun-arloa

Ebaluazioan parte hartu duten udalerri guztietako osasun-zerbitzuek adierazi dutenez, badakite zer den udalerriko edo mankomunitateko tokiko protokoloa, baita zer ezaugarri eta helburu dituen ere. Kasu batzuetan, protokoloan zuzenean parte hartzen dutelako da hori; kasu batean, gaiari buruz gehiago jakiteko interes pertsonal eta profesionalagatik.

Parte-hartzeari dagokionez, elkarrizketatutako osasun-zerbitzu guztiek ez dute parte hartu aurretiko diagnostikoan eta tokiko protokoloa egiteko prozesuan. Genero-indarkeriaren inguruko trebakuntzari dagokionez, elkarrizketatutako ia profesional guztiek adierazi dute prestakuntza jaso dutela, gehienek protokoloaren esparruan eta beste batzuek beren kabuz edo beste testuingururen batean. Protokoloaren aldiaren behingo ebaluazioan izandako parte-hartzeari dagokionez, emaitzak antzekoak dira: elkarrizketatutako zerbitzuen erdiak parte hartzen du tokiko protokoloaren jarraipena eta ebaluazioa egiten duten egituretan; beste erdiak, ordea, ez.

Protokoloa egiten eta/edo aurretiko diagnostikoa egiten parte hartu duten zerbitzuak beti ez datoz bat ebaluazioan parte hartu dutenekin. Zenbait protokolo egin ziren baina ondoren ez dira gehiegi garatu; horietan, osasun-arloaren parte-hartzea txikia edo noizbehinkakoa izan da, eta ez dira ebaluazioak egiten edo ez da horietan parte hartzen. Beste kasu batzuetan, osasun-zerbitzuek ez zuten parte hartu protokoloa egiten, baina bai ondoren.

Osasun-zerbitzuek egindako ekarpenen arabera, aipatu beharra dago gero eta gehiago ari direla konprometitzen genero-indarkeriaren arazoan. Aurrerapen handiak egin dira, osasun-arloko profesionalak gero eta sentsibilizatuagoak daude emakumeen aurkako indarkeriarekin, eta gero eta kontzienteago dira beren lana beharrezkoa dela alor honetan. Hala eta guztiz ere, lehen mailako arretan kasuak hobeto hautemateko jakintza eta inplikazio gehiago izateko beharra nabaritzen da oraindik.

“Ez dago pentsamolde kolektibo eta profesionalik indarkeriari, norbanakoaren ikuspegitik beharrean, herri-ikuspegitik eutsi behar diogula esaten duenik; hau da, hori ere geure lana dela esaten duenik.”

“Osasun-zerbitzuetan ere beharrezkoa da profesionalek prestakuntza eta motibazio handiagoa izatea; izan ere, hainbat arrazoi direla eta, genero-indarkeriako kasu gehienak ez dira ateratzen kontsultategietatik, eta kasu horietan beharrezkoa da emozioak ongi bideratzea.”

Horretarako, nahitaezkoztat jotzen osasun-zentro eta ospitaleetako profesionalen lidergoa eta konpromisoa, aldiaren behin informazio guztia berrikusteko, hobekuntza-esparruak ezartzeko, aldiak prestakuntza egiteko, etab.

Bestalde, osasun-zerbitzuetan protokoloa gehiago hedatzeko beharra hautematen da, baita jardura-prozeduren gidaliburu bat izatekoa ere: kasuak hautemateko adierazleak, arreta egokia, beste zerbitzuetara bideratzeko informazioa, etab.

Gainera, Berdinsareako protokolo-taldeak oso ongi baloratzen du genero-indarkeriaren errealitatea hobeto ezagutzeko ahalegina, arretaren kalitatea eta osasun-zerbitzuen ezagutza.

“Osasun-arloan irekitako bidea oso garrantzitsua da kasuak hautemateko eta horiei aurrea hartzeko.”

Esparru poliziala

Udaltzaingoa

Kontuan hartu behar da udaltzaingoaren eskumena oso txikia dela. Kasu gehienetan, Ertzaintzari informazioa ematean bakarrik datza udaltzaingoaren eginbeharra. Zenbaitetan, kasuaren berri lehenbizi duen polizia-kidegoak hartzen du ardura poliziala; hala ere, gehienetan, Ertzaintzari dagokio ardura hori, eta kasu larrienei buruzko informazioa ematen dio udaltzaingoiari, larrialdizko kasuen batean lagundu dezan.

Protokoloetan parte-hartzeari dagokionez, kontsultatutako udaltzaingo guztiek adierazi dutenaren arabera, aurretiko diagnostikoan eta protokoloa egiten parte hartu dute. Gainera, guztien arabera, protokoloaren prozesuan zehar genero-indarkeriaren arloko prestakuntza jaso dute, eta parte hartu dute aldiaren behingo ebaluazioetan (kasu batean izan ezik) eta horien koordinazio-egituretan (gehienek bai egitura formaletan bai informaletan).

Udaltzaingo gehienek zehaztu dutenez, dokumentua eta horretan egindako aldaketak kontsulta daitezke (web orrialdean, posta elektroniko bidez, etab.). Gainera, protokoloetan zuzenean parte hartzen duten udaltzainek protokoloaren funtzionamenduari eta garapenari buruzko informazioa ematen diete gainerako udaltzainei.

Dena den, nabarmentzen dute protokoloek eragin txikia izan dutela funtzionamenduan eta eguneroko lanean, udaltzaingoa lan bera egiten jarraitzen baitute (jarraibide batzuk barne-aginduak ekartzen dituzte berekin).

Udaltzaingoaren udal-baliabideen parte-hartzeari dagokionez, Berdinsareako protokolo-taldeak oro har balorazio positiboa egin du.

Ertzaintza

Ebaluazioan parte hartu duten Ertzaintzako profesional gehienek adierazi dutenez, beren udalerrietako tokiko koordinazio-protokoloak ezagutzen dituzte, baita horien ezaugarri eta helburu nagusiak ere. Halaber, ia guztiek parte hartu dute aurretiko diagnostikoan eta protokoloak egiten. Udalerri txikietan eta ertainetan, buruzagitzak eta agenteek parte hartu ohi dute; handietan, ordea, buruzagitzak bakarrik parte hartu ohi du, mahaien eraginkortasuna bermatzeko eta erabakiak hartzeko gaitasunagatik.

Hein txikiago batean, baina hala ere gehiengoak, genero-indarkeriaren arloko prestakuntza jaso du protokoloaren prozesuan zehar. Prestakuntza hori hainbat modutan jaso dute: Ertzaintzaren barne-prestakuntza eta GIBLZak, udalek eta mankomunitateek antolatutako ikastaro eta jardunaldietan. Gehienek adierazi dutenez, protokoloen aldian behingo ebaluazioetan ere parte hartzen dute.

Nabarmentzeko modukoa da Ertzaintzak, tokiko protokoloen aurretik, genero-indarkeriaren biktime diren emakumeei laguntzeko prozeduren arloan izandako ibilbidea. Protokolizazio-prozesuetan parte hartu du estatuan eta autonomia-erkidegoan, eta horrek ezagutzak eta esperientzia eman dizkio. Genero-indarkeriaren biktimei laguntzeko prozedura izan zen erakundearen barruan kalitate-ziurtagiria lortu zuen bigarren prozedura.

Esparru judiziala

Esparru judizialaren parte-hartzea da ebaluazio honetan antzeman dugun gabeziarik handienetakoa. Izan ere, hori ebaluazioaren metodologian bertan islatzen da. Informazioa biltzeko prozesuan, tokiko protokoloen arduradunek zailtasunak izan dituzte esparru judizialeko erreferentziak identifikatzeko, eta beraz, tokiko mailan esparru judizialaren parte-hartzea txikia edo berezia dela esan daiteke. Erakunde arteko hitzarmena eta estatu-mailako beste zenbait protokolo izenpetu dituen arren (hala ere, adierazitakoaren arabera, esparru horietan hartutako konpromiso gehienak ez dira bete), eskuarki esparru judizialak ez du parte hartzen EAEko tokiko protokoloen koordinazio- eta jarraipen-mahaietan.

Egin beharko lukeen ala ez baloratzerakoan, iritzi desberdinak jaso dira. Independentzia judizialak zaildu egiten du epaileek koordinazio-mahaietan parte hartzea eta protokoloetako jarraibideak kontuan hartzea. Hala eta guztiz ere, batzuetan zalantzan jartzen da esparru judizialak parte hartu behar duen ala ez, kontuan hartuta

nola baloratzen duten arriskua, legeak ez dituela biktimatzat hartzen indarkeriaren biktima diren emakumeen seme-alaba adingabeak, eta generoaren arloko prestakuntza eskasa dutela.

“Zenbaitetan, zaintzako epaile batzuk salaketei garrantzia kentzen diete, biktima batzuen aldetik gehiegikeria bat dela uste dute, baita zenbait jokabideren zigorrak gehiegizkoak direla ere...”

“Esparru judiziala bereizita dago, guztia dago epaileen eta epaitegietako langileen borondatearen eta jarreraren menpe.”

“Ez dugu eskatzen gure irizpidearen arabera epaitzeko, baina uste dugu besteen lanaren berri izan behar dutela.”

“Epaileak ez dira mahaietara joaten, uste baitute, independentzia judizialagatik, ezin zaiela egin behar dutenaren jarraibiderik eman.”

Beharrezkotzat jotzen da erakunde arteko espazioak egotea, egokitze edo argitzea jotzen ez diren ebazpen judizialak eztabaidatu ahal izateko eta horien aukerak aztertu ahal izateko. Dena den, zenbaitek adierazi dute esparru judizialak beste modu batera parte hartu behar duela, independentzia judizialagatik, ezarritako prozeduren zorrotasunagatik, eta genero-indarkeriako kasuetan dagokion zereginagatik (prozesu penala dagoen kasuetan bakarrik parte hartzen dute). Gainera, esandakoaren arabera, esparru horretan ez da erraza beste arlo batzuekiko harreman horizontalak ezartzea, eta hori funtsezkoa da tokiko protokoloen esparruan koordinatzeko.

Zenbait kasutan, esparru judizialarekin eta fiskaltzarekin koordinatzeko bideak proposatu dira, Babes Aginduen Protokoloaren esparruan; izan ere, jarraipen-mahaiak balorazio positiboa jaso du (lehen aktibo zegoen, baina gaur egun ez da antolatzen), esparru judizialeko disfuntzioak azaltzeko espazio bat baitzen.

Koordinazio- eta komunikazio-zailtasun handiagoak hauteman dira Gizarte Zerbitzuen eta Babesteko Aginduen Koordinazio Zentroaren artean; izan ere, azken horrek Biktimari Laguntzeko Zerbitzuaren menpe egotea utzi dio, eta biktimei berariaz laguntzeko ez den zerbitzua da orain³.

³ AGINDUA, 2009ko urtarrilaren 20koa, Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzaren sailburuarena, Emakumearen aurkako indarkeriaren biktimak babesteko Aginduko koordinazio-zentroen funtzioak zentro bakarrari esleitzeko dena, zeina Justizia Administrazioarekiko Harremanetarako Zuzendaritzaren menpeko izango baita.

Gizarte Zerbitzuak

Funtsezkoa da gizarte-zerbitzuek tokiko protokoloetan parte hartzea. Hala ere, parte hartzeko modua aldakorra da, gizarte-zerbitzuek eta tokiko koordinazio-protokoloek beren idiosinkrasia dutelako eta EAEko zerbitzuen egoera oso heterogeneoa delako. Zenbait udalerritan, gizarte-zerbitzuek hartzen dute lidergoa; beste zenbaitetan, berdintasun-zerbitzuarekin batera hartzen dute lidergoa; eta beste zenbaitetan, erakunde arteko koordinazioko beste alor batek bezala parte hartzen dute. Edonola ere, gizarte-zerbitzuak dira indarkeriaren biktima diren emakumeekin zuzenean esku hartzen dutenak, kasu gehienetan jarraipena egiten dutenak, detekzio-lanak egiten dituztenak (oinarritzko gizarte-zerbitzuetan, baliabide espezializatuetan, etab.), eta ibilbide osoan zehar, emakumeei haien beharretara egokitutako hainbat zerbitzu eskaintzen dizkietenak.

Elkarrizketatutako gizarte-zerbitzu guztiek ezagutzen dituzte beren udalerrri edo mankomunitateko tokiko protokoloak, eta horietan parte hartzen dute. Beraz, parte hartzen duten egituretan eskuratu dute protokoloen garapenari eta funtzionamenduari buruzko informazioa. Halaber, gizarte-zerbitzu guztiek parte hartu dute aurretiko diagnostikoan eta protokoloak egiten. Trebakuntza-prozesuari dagokionez, guztiek ez dute jaso genero-indarkeriaren arloko prestakuntza protokoloaren esparruan. Jaso ez dutenen artetik, zenbait beste testuinguru batzuetan prestatu dira: etengabeko prestakuntza-planetan edo jardunaldietan, esaterako.

Gainera, elkarrizketatutako gizarte-zerbitzuek protokoloak ebaluatzeko eta koordinatzeko egituretan parte hartzen dute, baita kasuen jarraipena egiteko egituretan ere. Horietako zenbaitek adierazi dutenez, behar izanez gero, koordinazio-egitura informaletan ere parte hartzen dute.

Heziketaren arloa

Hauteman denez, heziketaren arloak gutxi parte hartzen du tokiko protokoloetan. Erakunde arteko II. hitzarmenak sartu zuen arlo hori erakunde arteko koordinazioan; hala ere, ebaluazioan parte hartu duten gainerako arloek egindako balorazioaren arabera, heziketaren arloa ez dago tokiko protokoloen koordinazio- eta jarraipen-egituretan.

Zenbait udalerritan, eskola eta institutuetan edo nerabe eta gazteen artean genero-indarkeriako kasuak antzematen diren heinean, tokiko mailan zentroen jarduera protokoloen esparruan arautzeko beharra ikusi dute.

Udalerrri batzuetan aurrerapenak egin dituzte; adibidez, noizean behin Berritzeguneek⁴ mahaietan parte hartzen dute, eta erakunde horrek kasuak hautematen emandako laguntza ongi baloratu dute. Hala ere, esandakoaren arabera, eskolek indarkeriari aurrea hartzearen alde lan egiteko eragozpenik jartzen ez duten arren, **trabak** jartzen dituzte kasuak **detektatzearekin** eta **informazioa helaraztearekin** zerikusia duen guztiarekin. Ikusi denez, eskuarki, eta fiskaltzara bideratzen diren kasu larriak izan ezik, heziketaren arloak ez du parte-hartze aktiboa.

Aipatzeko modukoa da Uribe Kostaren kasua. Bertan, gai hori lantzeko talde paralelo bat sortzea erabaki dute: urtero bilera bat egiten dute eskoletako ikasketa-buruekin eta zuzendaritzarekin, agenda bat programatzen dute eskoletan zenbait gai lantzeko (egun garrantzitsuak gerturatzen direnean; adibidez, azaroaren 25a, martxoaren 8a eta ekainaren 28a).

Hirugarren sektorea eta gizarte zibila

Erakunde arteko II. hitzarmenak ez du espresuki aipatzen hirugarren sektorea tokiko protokoloen esparruko jarduera-arloen artean. Hala ere, garrantzitsua da elkarteak alderdi inplikaturtat hartzea indarkeriaren biktima diren emakumeekin egindako esku-hartzeetan, baita elkarte horiek gainerako arloekin koordinatzea ere.

Emakunde/Emakumearen Euskal Erakundeak 2010ean egindako “Emakumeen kontrako etxeko tratu txarren arloko Gizarte Zerbitzuen ebaluazioa. 2006ko ebaluazio eguneratzeko txostena⁵” dokumentuan jasotzen denez, tratu txarren biktima diren emakumeen arreta-prozesuko fase guztietan elkarteek funtsezko zeregina betetzen dutela kontuan hartuz, horien eta gizarte-zerbitzuen sistemaren arteko koordinazio handiagoaren premia antzematen da.

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

⁴ Berritzeguneak zonaka edota lurraldeka erabiliko diren tresnak dira hezkuntzaren berrikuntza eta hobekuntzarako, eta unibertsitatez kanpoko irakaskuntza-mailetara zuzendutako Laguntza Zerbitzu gisa jardungo dute. Helburu hauekin sortu dira: eskola-barrutiak bultzatzea, hezkuntza-bitartekotasuna berritzea eta hobetzea, irakasleriaren etengabeko gaurkotzeaz aritzea, eta hezkuntza-premia bereziak dituen ikasleriari erantzuna ematen laguntzea. Berritzeguneak ondorengo menpekoak izango dira: egituraz, dagokion Hezkuntzako Lurralde Ordezkaritzarenak; eta ihardutzez, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Saileko Hezkuntza Berritzatzeko Zuzendaritzarenak.
(www.berritzeguneak.net orrialdean)

⁵ Kontsultatzeko: http://www.emakunde.euskadi.net/u72-20010/eu/contenidos/informacion/pub_informes/eu_emakunde/informes_eu.html

gizarte-zerbitzuekin koordinatu ahal izateko jarduera-protokolo homogeneousik ez dagoela azpimarratzen da.

Horrek elkarre askori eragiten die; izan ere, une batzuetan ez daukate argi zein den euren eginkizuna, edo zer egin behar duten prozesuaren egoera edo fase bakoitzean. Alde horretatik, 2010eko ebaluazioa egiteko elkarrizketatutako elkarteek proposatu zuten hirugarren sektorea jarduera-protokoloetan sartzea, egoera hori hobetzeko asmoz (kasu batzuetan dagoeneko gertatu da).

Gainera, emakume-elkarteak ere tratu txarren biktimak diren emakumeek erabil ditzaketen baliabideetat hartzea eskatzen da; hau da, gizarte-zerbitzuen eta hirugarren sektorearen artean sare-lana egin dadila, eskura dauden zerbitzuak kantitatean nahiz kalitatean hobetu ahal izateko.

Dagoeneko hainbat urrats eman dira norabide horretan: adibidez, indarkeriaren biktimak diren emakumeak bideratzeko Caritasek eta Bilboko Udalak sinatutako lankidetzahitzarmena; Bilboko Udalaren eta Bizkaiko Gutzitu Fisiko eta/edo Organikoaren Federazioaren (FEKOOR) arteko lankidetzahitzarmena, Dibertsitate Funtzionala daukaten Emakumeetan Genero Indarkerian Sentsibilizatu, Prebenitu eta Artatzeko; minusbaliatuen ikuspegia kontuan hartuta kasuak bideratzeko protokolo bat egiteko aurreikuspena; eta Uribe Kostako Emakumeen Kontseiluak mankomunitatearen protokoloa bultzatu eta bertan parte hartu izana.

Dakigunez, koordinazio-erakundeak ere emakumeek biktimizazio bikoitza errazten du, beste baliabide batera iristen diren bakoitzean euren “historia” berriz kontatu behar izaten dute eta. Horregatik, alor honetan lan egiten duten elkarteak kontuan hartzea sarbideak errazteko eta zailtasunak murrizteko modu bat izan daiteke, emakumeak “noraezean” ibili ez daitezen.

Bestalde, Jarraibide Gidan, hirugarren sektorearekin aliantza estrategikoak egitea gomendatzen da.

Hau da zehatz-mehatz esaten duena: “**teknikariak baliabideak koordinatzeko eta hobetzeko programak bultzatzen dituztenean, komeni da gizarte zibilarekin aliantzak egitea, bai erakundeek programa horiek bere hain har ditzaten bideratzeko, bai programek bideragarritasun praktikoa eta politikoa izateko**”. Gizarte zibila lausoa denez, “**jo dezagun ekintzarako antolatuta dauden egituretara (GKEak, elkarteak, txertatze-enpresak, etab.)**”. Horrela, “**herrietako emakumeen elkarteek bere gain har ditzakete teknikariak planteatutako lehentasunak, hala, planteamendu horiek maila politikoan bideratu ahal izateko**”.

Horretarako, Jarraibide Gidaren arabera, teknikariek ondo hartu behar dituzte emakumeen taldeetan sorturiko ekimenak, talde horiek benetako beharrak zein diren hobeto dakitelako, eta langile politikoei ekimen horien berri ematen ahalegindu behar dute. Eta zera proposatzen du:

- Herrietan emakumeen elkarteak sortzeko laguntzea.
- Zenbait foro prestatzea, elkarte horiek emakumeen behar sozialak administrazioan bideratu ditzaten, erabakiak hartzen par har dezaten, eta emakumeen erakundeek aldarrikatutako eskariak gizartean entzun eta gauzatu daitezen.

Hirugarrenik, ebaluazioan hirugarren sektorea barne hartzea bat dator ebaluazio horren parte-hartezko izaerarekin. Horrek esan nahi du espazio garrantzitsu bat egon behar dela, parte hartzen duten erakundeak adostu ditzaten zer elementu eta irizpide erabiliko dituzten azterketa eta balorazioa egiteko. Eta horien artean daude elkarteak.

Hala eta guztiz ere, hirugarren sektoreak eta gizarte zibilak (elkarteak, indarkeriaren biktima diren emakumeak) oso gutxi parte hartzen dute prozesuetan eta tokiko protokoloetan. Elkarriketatutako elkarte guztiek (batek izan ezik) diotenez, badute udalerriko edo mankomunitateko tokiko protokoloaren berri; dena den, gehienek ez dute parte hartu aurretiko prozesuan eta garapenean. Zenbait elkartek ahultasuntzat jotzen dute hori:

“Protokoloak erakundeek azpikontratutako teknikari profesionalen eskuetatik pasatzen dira, eta ez dituzte ongi ezagutzen protokolo horiek aplikatuko dituzten udalerriak. Asko jota, emakume-taldeekin hitz egiteko ahalegina egiten dute. Gure taldeak bezalaxe, talde horiek, ahal duten neurrian, emakumeak zer egoeratan dauden azaltzen diete, baita indarkeria-kasuetan zer udal-, foru- eta autonomia-baliabidetara jo dezaketen ere.”

Dena den, salbuespenak ere badaude; izan ere, zenbait udalerritan, hirugarren sektoreak protokoloen garapenean parte hartzen du, are gehiago, sustatu egiten ditu. Zenbait lekutan, Basaurin eta Uribe Kostan adibidez, hirugarren sektoreak garrantzi handia izan du indarkeriaren biktima diren emakumeei hobeto laguntzeko erakunde arteko koordinazio-protokoloak sustatzen eta garatzen.

Basaurin, Emakumeen Informazio Zentroa sortu zuen Basauriko Emakumeen Elkarteak, eta 23 urte daramatza emakumeen aurkako indarkeriari aurre egin nahian. Hainbat kontratazio-motetatik pasa ondoren (boluntarioak, lehiaketa, zerbitzu publikoa, zerbitzu erdi-publikoa, etab.), Emakumeen Informazio Zentroa erreferentziazko baliabide bat da herrian, eta gizarte-zerbitzuekin eta berdintasun-zerbitzuarekin batera

lan egiten du. Elkartea garrantzia eta indarra hartzen joan den heinean, erakundeekin gero eta gehiago koordinatu da.

Uribe Kosta Mankomunitatearen kasuan, Emakumeen Kontseiluak, bertako errealitatea ikusita (bi sexu-eraso gertatu ziren garai batean), protokolo bat izateko beharra proposatu eta eskatu zuen, jarraitu beharreko urratsak ezartzeko eta indarkeriaren biktima diren emakumeekin esku hartzeko eta horiei laguntzeko tresnak izateko. Elkarreak indarkeriaren biktima askoren sarbidea ziren eta dira, eta zer egin jakiteko, entzuteko, eta biktimak nora eta nola bideratu jakiteko beharra zuten.

Hori dela eta, Mankomunitateko protokoloa martxan jarri zuten. Elkarreak parte hartu zuten diagnostikoan, protokoloa idatzi eta izenpetu zuten, eta gainera, etengabe eta modu aktiboan parte hartu dute jarraipen teknikoko mahaian. Ordezkariek Kontseiluan jasotako iritzi eta proposamenak helarazten dituzte jarraipen teknikoko mahaietara, eta mahaian hitz egindakoa ere Kontseilura eramaten dute. Emakumeen Kontseiluak presio handia egiten du; izan ere, jarraipen-mahaira premiak eta proposamenak eramaten dituzte, eta gainerako erakundeak neurriak hartzera bultzatzen dituzte⁶, batzuetan protokoloan aldaketak ere eraginez. Hori dela eta, “harago joan” ahal izan dira tokiko protokoloak tresna gisa duten irisgarritasunari dagokionez.

“(...) Kontseiluak ez balu parte hartu jarraipen-mahaian, berdin-berdin jarraituko genuke: ez genuke pentsatu ere egingo *indarkeria* kontzeptuaren gaia, edo hezkuntzaren arloa barne hartzearena..., ez genituzke eztabaidak egingo, ez genituzke beste jardura batzuk proposatuko.”

Bi egituretan, Mankomunitateko berdintasun-teknikariak parte hartzen du. Gainera, Kontseiluaren parte diren elkarreak genero-indarkeriaren arloko prestakuntza eskatzen dute eta jaso dute⁷.

Bestalde, elkarriketatutako elkarreak adierazi dutenez, barne-lan bat egiteko beharra sumatzen dute; hau da, barne-diagnostiko bat egiteko beharra, beren premiak eta gaitasunak identifikatzeko, kasu horietan eta erakundeekin koordinatuta nola arituko diren planteatzeko.

⁶ Adibidez, indarkeriaren biktima diren emakumeei laguntza ekonomikoak emateko ordenantza bat egin zen. Ordenantza hori sortzearen arrazoia kasu jakin baten ondoren elkarreak egindako presioa izan zen. Kasu hori hilketa bat izan zen, eta emakumearen familiak diru asko ordaindu behar zuen laguntza juridikoa jaso ahal izateko.

Beste adibide bat da Ertzaintzak konpromisoa hartu zuela hiru hilez behin datuak prestatzeko eta jarraipen-mahaian aurkezteko.

⁷ Uribe Kosta Mankomunitateko Emakumeen 2. Topaketa egin da, eta espazio horretan ezagutzak, esperientziak eta prestakuntza trukatu dituzte.

Bi taula aurkezten dira, balorazioaren laburpen gisa.

- **17. taulan**, arloek tokiko protokoloetan izandako beren eta beste arloen parte-hartzeaz egiten duten balorazioa jasotzen da (ibilbidea, zailtasunak, aurrerapenak, etab.), norberaren esperientziatik abiatuta. Gainera, talde ebaluatzailearen ebaluazioa ere jasotzen da, eskuratutako informazioaren azterketatik abiatuta.
- **18. taulan**, arloek tokiko protokoloekin izandako asebetetasun-maila orokorra jasotzen da.

17. taula. Arloek tokiko protokoloetan izandako parte-hartzearen balorazioa

Arloak	Parte-hartzearen balorazioa	Oharrak
Berdintasuna	Positiboa	Sustapena eta lidergoa. Koordinazioa
Gizarte Zerbitzuak	Positiboa	Esku-hartzean funtsezko arloa
Osasun-arloa	Positiboa	Aurrerapauso handia inplikazioan eta ezagutzan
Udaltzaingoa	Positiboa	Parte-hartze txikia polizia-eskumenengatik
Ertzaintza	Positiboa	Gainerako arloen balorazio ona
Justizia	Hobetu beharrekoa	Kontaktuak identifikatzeko eta koordinatzeko zailtasunak
Heziketa	Hobetu beharrekoa	Ez duela parte hartzen hautematen dute gehienek
Hirugarren sektorea eta gizarte zibila	Hobetu beharrekoa	Parte-hartze txikia eta potentzial handia errealitatearen ezagutza zuzenagatik

18. taulan. Arloek tokiko protokoloekin izandako asebetetasun-maila orokorra

Arloak	Asebetetasun-maila orokorra	Oharrak
Berdintasuna	Ertaina	"Protokoloa, esperientziak, ezagutzak eta datuak elkar trukatzeko espazio bat da."
Gizarte Zerbitzuak	Ertaina-altua	"Koordinazioak bigarren biktimizazioa murrizten du."
Osasun-arloa	Altua	"Osasun-arloan asko kontzientziatu dira."
Esparru poliziala	Altua	"Protokoloei esker, modu sakabanatuagoan egiten zen lana antolatu da."
Justizia		Ez dago informaziorik
Hirugarren sektorea eta gizarte zibila	Baxua	"Bide luzea dago aurretik."

IV. 5. Koordinazio-egiturak, -bideak eta -harremanak

Koordinazio-ereduen eta guztien irizpideen heterogeneotasuna

Tokiko protokoloetan, bi koordinazio-eredu nagusi daude:

- **Koordinazio-egitura bakarra:** koordinazio-lana, kasuen jarraipena eta protokoloaren ebaluazioa egiten ditu.
- **Zenbait koordinazio-egitura:**
 - Bi egitura: mahai politikoa eta mahai teknikoa.
 - Hiru egitura: koordinazio orokorra edo koordinatzailea, mahai teknikoa eta mahai politikoa. Kasu batzuetan mahai mistoa ere badago (politiko-teknikoa).

Eskuarki, protokoloa koordinatzen dutenak bi edo hiru badira, hauek dira mahai politikoaren eginbeharrak: erabakiak hartzea, mahai teknikoak proposatutako aldaketak berrestea, protokoloa betetzen dela ziurtatzea eta protokoloaren funtzionamenduaren ebaluazio orokorra egitea. Kasu horietan, mahai teknikoak, parte-hartzaileen teknikariez osatutakoak, eginkizun hauek ditu: besteak beste, erakunde eta sailen jarduerak koordinatzea, premiak eta hobetu beharreko esparruak hautematea, prestakuntza-planak eta ebaluazio-adierazleak diseinatzea, eta protokoloaren funtzionamendua ebaluatzea.

Askotan, koordinazio-egiturak nahastuta egoten dira jarraipen- eta ebaluazio-egiturekin. Zenbaitetan, kasu zehatzen jarraipena egitura horretan bertan egiten da; hala ere, beste zenbaitetan, berariazko jarraipen-mahai bat dago, eta esku-hartze zuzeneko profesionalek bakarrik parte hartzen dute. Kasu batzuetan, protokoloaren ebaluazioa koordinazio-mahaian bertan egiten da.

Gehienetan, berdintasun-teknikaria arduratzen da mahaiak antolatzeaz eta koordinatzeaz (kasu batzuetan mahai politikoa ere bai), aktak jasotzeaz eta txostenak idazteaz, eta gainera protokolo batean egon daitezkeen mahai guztien arteko lotura da. Beraz, hiru koordinatzaile dauden protokoloetan, koordinazio orokorra berdintasun-teknikariak egin ohi du. Kasu horietan, mahai teknikoak kasuen jarraipen-lana egiten du batez ere.

Hori dela eta, tokiko protokoloak koordinatzeko ereduak heterogeneoak badira ere, guztiek irizpide jakin batzuk dituztela esan daiteke:

- Espazio politikoaren eta teknikoaren banaketa (gehienetan mahai politikoa eta mahai teknikoa).
- Berdintasun-teknikariaren lidergo teknikoa.

- Espazio jakin bat kasuen jarraipena egitea (koordinazio-mahai teknikoan edo berariazko jarraipen-mahai batean).

Koordinazio-egituren eta -harremanen inguruko balorazio garrantzitsuenak

- Protokoloen **koordinazio-mahaiei** esker, espazio berean bildu dira errealitate honetan esku hartzen duten hainbat alorretako eragileak. Elkar ezagutu dira, harremanak abiatu dituzte, zalantzak galdetu dizkiete elkarri eta koordinazioa hobetu dute. Gainera, ordura arte modu sakabanatuagoan egindako lana antolatzeke, sistematizatzeko, finkatzeko eta nahitaezko egiteko ere balio izan dute.
- **Mahaien eraginkortasun-bideragarritasun praktikoa:** koordinazio-mahaiak eraginkorrak eta bideragarriak izan daitezen (hau da, helburua betetzeko egitura egokiak izan daitezen), garrantzitsua da puntu hauek kontuan hartzea:
 - Espazio teknikoak eta politikoak zorrotz banatzea: helburu desberdinak dituzten bi espazio dira. Mahai bakoitzak ongi zehaztuta izan behar ditu bere helburuak, mahai teknikoak eraginkorrak izan daitezen zailtasunak azaltzerakoan, hobekuntzak proposatzerakoan eta kasuen jarraipena egiterakoan; eta mahai politikoek balio dezaten hitzarmenak aurkezteko, erabakiak hartzeko, eta politika- eta aurrekontu-laguntza eskatzeko. Zenbait protokolutan zailtasunak izaten dituzte mahai bakoitzean (politikoa, teknikoa, mistoa) nork parte hartuko duen eta zertarako erabakitzerakoan. Batzuetan, politikariek funtzio teknikoak egiten dituzte, eta teknikariek uste dute ez dutela legitimatzerik auka egiteko.
 - Mahaiak eraginkorrak izan daitezen, horietako bakoitzeko kide-kopurua kontrolatzea.
 - Mahaietan parte hartzen duten pertsonen gaitasuna ziurtatzea. Hau da, beren alorretan **nahikoa gaitasun** izatea konpromiso edo erabaki bat hartzeko, errealitatearen edo kasuaren xehetasunen berri izatea... Eta alor bakoitzeko parte-hartzaileek **gaitasun-maila bera** izatea, hitzarmenak formalizatu ahal izateko.
- **Koordinazio formala eta informala:** protokoloari esker, erakundeen arteko koordinazio-harremanak erraztu daitezke, arinagoak eta sistematikoagoak egin daitezke, modu horretara ez daitezen profesionalen sentsibilitatearen eta inplikazioaren hain menpeko izan. Horretarako, garrantzitsutzat jotzen da kasuak bideratzean, jasotzean eta aztertzean erakunde bakoitzak besteekin komunikatzeko erabiliko dituen **komunikabideak zehaztea**. Antzeman denez,

protokoloak komunikabide horiek zehazten eta sistematizatzen ez dituenean, komunikazio informala da koordinatzeko erabiltzen dena.

Hori dela eta, bideratzeetako, kontsultetako eta koordinazioetako eragilean arteko komunikazioak modu informalean egiten dira; hau da, protokoloetan jasotzen ez diren mekanismoen bidez (askotan telefonoz). Modu horretara, protokoloak ongi funtziona dezan, arlo guztietako profesionalak harreman ona eta luzea izan behar dute.

- **Hirugarren sektorearen eta erakundeen arteko koordinazioa:** elkarteen arabera, erakundeekiko koordinazioa harreman informalen bidez egiten da askotan; hau da, profesionalen arteko harreman onaren eta gertukoaren bidez. Elkarteen eta erakundeen arteko koordinazio-harremana jasotzen duten tokiko protokoloen kasuan antzeman denez, protokoloaren aurretik koordinazioa bazegoen arren, koordinazio horren kalitatea profesionalen prestutasunaren, prestakuntzaren eta borondatearen arabera zen, eta ibilbidea eta funtzionamendua inertzietan oinarritzen ziren. Alde horretatik, protokoloek esker aurrerapausoak eman dira; izan ere, elkarte batzuen arabera, udal-erakundeekiko harremana oso ona da eta ez dago inolako zailtasunik.

Protokoloetan parte hartzen ez duten elkarteen arabera, zenbait zailtasun dituzte erakundeekin koordinatzeko, zenbaitetan ez baitakite “zer erakunderi dagokion urrats jakin bat ematea edo zein den hurrengo urratsa”. Horrek zaildu egiten du emakumeei ematen zaien laguntza oso-osokoa izatea, behar dituzten baliabide guztiei buruzko informazioa ematea eta horietara bideratzea. Zenbait elkartek ez dute argi zer zerbitzu dauden erabilgarri eta nora bideratu behar dituzten beren zerbitzuan jasotzen dituzten emakumeen aurkako indarkeria-kasuak (elkarte horiek izaera zabalagokoak izan ohi dira).

“Emakumeak guregana jotzen dutenean, zera pentsatzen dugu: *Zer egingo dut? Bideratu egingo dut? Gure zerbitzuak eskainiko dizkiot?*”

- Gizarte Zerbitzuen eta poliziaren (batez ere Ertzaintzaren) arteko harremana eta koordinazioa hobetu egin dela hautematen da, baita polizia-kidegoen artekoa ere.

Koordinazio-zailtasunak

Oro har, erakunde guztien arabera, tokiko protokoloek erakunde arteko koordinazio-harremanak sustatu, sistematizatu eta hobetu dituzte, eta horren ondorioz bigarren biktimizazioa murriztu da eta indarkeriaren biktima diren emakumeei ematen zaien laguntza hobetu da.

“Protokoloekin, erakunde arteko harremanak estandarizatu egiten dira, nahitaez bete beharreko prozedurak jasotzen dira, eta ondorioz, protokoloak betetzea ez dago profesionalen borondatearen, prestakuntzaren eta sentsibilitatearen hain menpe.”

Hala eta guztiz ere, premiak, oztopoak eta zailtasunak ere hauteman dira. Adibidez:

- **Funtzioak eta helburuak hobeto eta zehatzago definitzea:** zenbaitetan, mahaia espazio zabalegiak dira, eta mahaiko kideen gaitasunetik (normalean teknikoa) eta erabakiak hartzeko ahalmenetik kanpo dauden arazoak sortzen dira.

“Batzuetan, mahaietan eskatzen diren gauza batzuk ez dakigu nork egin behar dituen edo zer baliabiderekin egin behar diren.”

- Koordinazio-egitura formalak **maizago biltzeko** beharra.
- **Espazio teknikoak eta politikoak** zorrotzago definitzea eta banatzea: parte-hartzaileak, funtzioak eta ardurak.
- Tokiko protokoloek koordinazioa, koordinazio-harremanak eta egituren funtzionamendua estandarizatzen dituzte, eta protokoloak praktikan jarriko dituzten profesionalentzako prestakuntza-planak ezartzen dituzte edo ezarri behar dituzte; hala ere, alor bakoitzeko profesionalen eta politikarien sentsibilitatearen, borondatearen, inplikazioaren, prestakuntzaren eta/edo jarreraren oso menpe daude.
- **Egituretako parte-hartzearen ezegonkortasuna:** zenbait alorrek noizean behin bakarrik parte hartzen dute, eta mahaietan parte hartzen duten pertsonak eta erreferentziazko pertsonak beti ez dira berberak. Horrek koordinazio-egituren lana zaildu eta moteltzen du, aldiro aurkezpenak egin eta azalpenak eman behar baitira (hala ere, bestalde, bilerak aberasteko modu bat ere badela adierazi dute).
- **Berdintasun Zerbitzuen eta Gizarte Zerbitzuen arteko adostasun-eza** protokoloen esparruan. Berdintasun-zerbitzuen arabera (arestian jaso den

moduan, protokoloen lidergoa hartzen dutenak dira), zenbaitetan, indarkeriaren biktima diren emakumeei ez zaie laguntza egokia ematen, genero-indarkeriaren eta biktimen berariazko premien ikuspegitik. Bestalde, gizarte-zerbitzuen arabera, protokoloak esku-hartzea arautzeak muturra sartzea eta beraien lana zalan-tza jartzea esan nahi du. Puntu horretan, eskumenen gatazka bat sortzen da, eta horrek zaildu egiten ditu prozesuak, koordinazioa eta emakumeentzako laguntza. Adierazi dutenez, arazoak sortzen dira gizarte-zerbitzuek berdintasun-zerbitzuei datuak helaraztean.

Hala ere, egoera hori hobetu duten zenbait esperientzia aipatzen dira; adibidez, bi zerbitzuak sail beraren parte izatea. Bestalde, egoera hori hobetzeko zenbait proposamen ere egin dituzte:

- Gizarte-zerbitzuen koordinatzaile bat sortzea, protokoloaren koordinazioa bere gain har dezan eta zeregin hori egiteko lan-gainkargarik izan ez dezan.
 - Berdintasun-zerbitzuak indarkeriaren biktima diren emakumeei laguntzea (berdintasunaren eta genero-indarkeriaren arloko berariazko prestakuntza duten esku-hartze sozialeko profesionalek).
- Ertzaintzarekin koordinatzeko arazo orokortzat hartzen da poliziak **ofiziozko salaketa** jartzeko duen obligazioa. Zalantzak daude zenbait konturen inguruan: zenbateraino lagundu behar den salaketarik ez badago, nork duen ardura judiziala zenbait kasutan edo noiz egiten den arriskuaren balorazioa.

Gainera, zenbait udalerritan oztopo handia da kasua hauteman bezain laster polizia-kidegoak gizarte-zerbitzuetara ez joatea emakumeei laguntzera, modu horretara emakumeak polizia-etxera joateko beharrik izan ez dezaten; izan ere, hori zailtasun eta estigma handia da emakume horientzat.

“Askotan ez dute polizia-etxera joan nahi izaten, baina polizia gizarte-zerbitzuetara joaten bada eta biktimarekin harreman ona abiatzen badu, (biktima polizia-etxera) joaten den hurrengo aldian polizia jakin horrekin egon nahiko du eta bere erreferentziazko pertsona bihurtuko da.”

- **Koordinazioan lidergo sendoagoa** izateko beharra: batzuetan, koordinazio-egituretako lidergoa ahula da eta bilerak koordinatu eta dinamizatuko dituen arduradun baten beharra hautematen da; izan ere, zaila da alor eta errealitate desberdinetako eragileak biltzea, baita bileretan parte hartzen duten pertsonak beti berberak ez izatea ere.

- Erakunde arteko koordinazioan eskarmentu gehiago izateko beharra: “denbora behar da.”

IV. 6. Informazioa eta datuak biltzea, aztertzea eta komunikatzea

Genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeei buruzko datuak biltzeari eta aztertzeari dagokionez, bi maila daude. Batetik, emakumeen aurkako indarkeriak udalerri batean duen eraginari buruzko datuen azterketa: eskuarki diagnostikoan jasotzen dira fenomeno horrek udalerrian duen eraginari buruzko datuak. Bestetik, esku hartzen duten alor eta erakundeek lagundutako emakumeei buruzko datuak elkarri jakinarazteko prozedurak.

Jarraibide Gidaren arabera, erakunde horietako langileek ez dituzte oso jarduera seguruak egiten; izan ere, ez da egoten transmisio-kanal formalik, eta kasu bati buruzko informazioa prozesuan sartutako beste erakunde batzuen bidez osatzeko beharra egoten da. Horregatik, tokiko protokoloaren barruan datuen komunikazioa arautzen bada, “pasilloko kultura” desagertuko da, batetik; eta bestetik, jarrera bermatzaile-bermatzaileak gainditzeko aukera egongo da (jarrera horiek informazioa transmititzeko edozein ahalegin sistematikoki oztopatzen dute, kontuan izan gabe zer-nolako ondorioak izan ditzakeen horrek erabiltzailearengan; adibidez, erabiltzailearen segurtasuna arriskuan jar daiteke, jarduera behar bezala ez burutzeko arriskua egon daiteke, etab.).

Beraz, ez da inoiz ahaztu behar informazioa elkarri jakinaraztearen helburua **erabiltzailearentzako emaitzarik onenak lortzea dela**, eta horrenbestez, informazioa eskatu duen agentziaren lanerako benetan garrantzitsuak diren xehetasunak baino ez dira emango.

Horri dagokionez, Jarraibide Gidak iradokitzen du, informazioa eskatzen denean, urrats guztiak zehatz-mehatz eman behar direla:

- Erakunde batzuetatik beste batzuetara eramandako txostenen edukia zehatz-mehatz adierazi behar da, bai eta txostenen formatua zein den eta informazioa noiz helaraziko den ere (adibidez, datu pertsonalak, aurreko salaketak, indarkeria-mota, tartean sartutako adingabeak, gizarte-zerbitzuen aurreko esku-hartzea).
- Txostenak nork eta zertarako eskatu dituen zehaztu behar da, bai eta zer datu ezin diren transmititu ere.
- Erakundeen artean informazioa errazago transmititzeko, erregistrarako irizpide homogeneoak finkatu behar dira, aplikazioetatik ateratako datuak ahal den neurrian alderatzeko.

- Salaketarik ez dagoenean, ezinbestekoa da biktimaren baimena eskatzea, informazioa gizarte-zerbitzuetatik polizia-zerbitzuetara transmititzeko.

Koordinazio-mahai teknikoa arduratu ohi da azterketaren aldagaiak eta informazioa jasotzeko tresnak ezartzeaz, txantiloiak egiteaz, guztien erregistro bat sortzeaz, datuak guztien irizpideekin sistematizatzeaz, informazioa elkarri jakinarazteko moduak ezartzeaz, datuak aztertzeaz, kasuen estatistikak egiteaz, txostenak idazteaz...

Balorazio orokorrak eta identifikatutako indarguneak

- Eskuarki, tokiko protokoloen prozesuari esker, erakundeek **datuak bateratu dituzte eta/edo elkarri jakinarazi dizkiote** (aurretik ez zen horrelakorik egiten).
- Jeneralean, indarkeriaren biktima diren emakumeen datuak eta kasuak sistematizatzen hasteko, **Berdintasun Zerbitzuak martxan jarri behar du**: martxan jartzean, indarkeriaren biktima diren emakumeen kasuak jasotzen, zenbatzen, kasuak identifikatzen hasten dira. Horrek asko erraztuko du datuen komunikazioa tokiko protokoloaren barruan.
- **Gizarte-zerbitzuen eta beste arloen artean**: Tokiko protokoloari esker, hobetu egin da Ertzaintzarekin egindako datu-trukeak, eta asko hobetu dira Osakidetzarekin egindakoak.
 - Ertzaintzak, protokoloari esker, baimena eman duten emakumeen datuak jakinarazten dizkie gizarte-zerbitzuei: espediente berriak, irekitako espedienteak, urruntze-aginduak...
 - Osakidetzan, tokiko protokoloari esker, zenbait jardura orokortu dira; adibidez, indarkeria-kasuetan eta kasu susmagarrietan lesioen parteak egitea. Erabateko aldaketa nabaritzen da, alor hori gero eta gehiago inplikatzeko, eta horrek ere eragin positiboa du informazio-trukean.
- **Osasun-zerbitzuen eta polizia-zerbitzuen artean**: Osasun-zerbitzuen arabera, protokoloak erraztu egiten du bereziki poliziak genero-indarkeriako kasuen berri izatea. Horrek hobetu egiten ditu, besteak beste, indarkeriaren biktima diren emakumeei emandako arretaren kalitatea, kasuak bideratzeko aukerak eta kasuen jarraipena.

“Hobekuntzarik handienak eta garrantzitsuenak dira Ertzaintzarekiko koordinazioa eta informazio-trukea; izan ere, Ertzaintzara jo duten edo bertako profesionalek lagundu dituzten gure zentroko emakumeei buruzko informazioa ematen digute. Protokoloa martxan jarri arte, gehienetan ez genekien gaixo horiek genero-indarkeriaren biktima zirenik, ez baitziren joaten beren sendagile edo erizainarengana

informazio hori ematera. Informazio horri esker, guk gure arlotik esku har dezakegu emakumeari eta bere familiari (seme-alabak) laguntzeko.”

- **Tokiko mailan genero-indarkeriak duen eraginari buruzko datuak:** Interesgarritzat jotzen den informazioa da, batez ere protokoloak egin aurretiko diagnostikoan, udalerrri jakin batean errealitate horrek dituen eragina eta ezaugarriak zein diren jakiteko eta, horretan oinarrituta, modu koordinatuan esku hartzeko modurik onena ezartzeko. Hala ere, zalantzan jartzen da ea zentzurik ote duen datuak eskala txikian jasotzeak, datu horiekin egindako estatistikek ez baitituzte joerak azaltzen; hau da, ez dira fenomenoak azaltzeko datu esanguratsuak. Adierazitakoaren arabera, estatistikak eskala handiagoan egin beharko lirateke, EAEko genero-indarkeriaren joerak azaldu ahal izateko (indarkeria-mota, neurria...).

Hautemandako zailtasunak

Tokiko protokoloetan, erakundeen arteko datu-trukea da zailtasun eta gabezia gehien dituen alderdia.

- Tokiko protokoloen alderdi guztietan bezalaxe, informazioaren komunikabideetan ere garrantzi handia dute **kanal informalek**.
- Premia orokortzat jotzen da esku hartzen duten erakunde guztiek **datuak batera sistematizatzea eta sistema informatiko bera izatea**⁸, datuak bateratuta jasotzeko eta komunikatzeko. Beharrezkotzat hartzen da erakunde bakoitzeko “barne-datuak” jakinarazteko “prozedura bat aurkitzea”, modu horretara datuak ez galtzeko edo ez bikoizteko, eta datuen komunikazioa arautzen laguntzeko.
- Zenbait tokiko protokolotan, ez daude **zehazki definituta** erakundeen artean **datuak jasotzeko eta komunikatzeko kanalak**.
- Zailtasunak eragiten jarraitzen du **termino bateratuak** ez izateak. Termino-aniztasun horren ondorioz, erakundeek modu desberdinetan jasotzen dituzte datuak (biktima, biktimizazioa...). Datuak jakinarazteko sistema egoki bat aurkitzeko, beharrezkoa da terminologia eta kontzeptuak bateratzea:

“Datu berberetz eta modu berean hitz egon beharko litzateke.”

⁸ Dagoeneko badauden programa batzuk aipatu dira: “Bizkaitik” gizarte-zerbitzuentzako sistema informatikoa da, eta oraindik ez du genero-indarkeriaren inguruko daturik jasotzen; “Guías” programan kontsultatzeko arrazoi bakarra egon daiteke; “Gizartek” Eusko Jaurlaritzarena da, eta konexio-arazoak aurkitu dira; “GESIS” programan (“Espedienteen kudeaketa”, Gizarte Zerbitzuetan) datuak esplotatu daitezke, adibidez, baliabideak eta profilak (adinak, jatorria, gizarte- eta lan-egoera, arazo erantsiak, kasuen bolumena, adingabekoak, etab.).

- **Datuak babesteko legea** mugatzat hartzen da, protokoloen prozesua baldintzatzen baitu, batez ere emakumeek ez dutenean datuak jakinarazteko baimena ematen.
- Garrantzitsua da zehaztea **zertarako** trukatu behar diren datuak kasu batean esku hartzen duten eragileen artean, horrela datuen babesaren muga gainditzeko; izan ere, zenbait erakundek lege horri heltzen diote. Erakunde bakoitzak argi izan behar du beharrezkoa dela datuak trukatzea: “Informazioa jakinaraztean, goitik beherako aginduak erabiltzen dira.”
- **Berdintasun-arloaren aintzatespen- eta laguntza-faltak** eragina du beste arloekin datuak trukatzekoan (gizarte-zerbitzuekin, Ertzaintzarekin, Osakidetzarekin...), baita arestian aipatutako gizarte-zerbitzuen eta berdintasun-zerbitzuen arteko gatazkak ere.

“Askotan ez dituzte datuak jakinarazi nahi izaten, datuak babestu behar dituztelako, herri txikietan izenak emanez gero denek jakingo dutelako nor diren, politikariak kuxkuxean aritu nahi izaten dutelako...”

- **Gizarte-zerbitzuen eta polizia-zerbitzuen artean:** Oro har, gizarte- eta polizia-zerbitzuen arteko koordinazioa hobetu dela antzematen da, baita bien arteko komunikazioa ere. Hala ere, zenbait zailtasun daude: urruntze-aginduak jasotzea eta komunikatzea, informazioa komunikatzeko bideak, eta polizia-zerbitzuak dituen kasu guztien berri izatea gizarte-zerbitzuek. Adierazitakoaren arabera, zenbait kasu ez dira komunikatzen emakumeak baliabide bat eskatzen duen arte edo gizarte-zerbitzuen erabiltzaile den arte; bestela, kasuak ez dira jakinarazten, eta beraz, emakumeei ez zaie esaten zer baliabide erabil ditzaketen (protokoloetan jasotzen den moduan). Ertzaintzaren arabera, garrantzitsua da gizarte-zerbitzuei eta beste alorrei gutxienez eman beharreko informazioa aurrez adostea eta datu horien helburua argi izatea. Gainera, positibotzat jotzen da datuak jasotzeko eta komunikatzeko eredu bat diseinatzea, eta eredu hori protokoloaren dokumentuari erantzea (dagoeneko egin da zenbait protokolutan).

Beste oztopo batzuk dira, batetik, Ertzaintzari datuak ematean, **ofiziozko salaketak** eragiten dituen galderak. Besteak beste, zenbait datu ez ematea proposatzen da, salaketa jarri behar izan ez dezaten, edota kanpaina bat egitea emakumeei jakinarazteko zein diren lehenik eta behin Ertzaintzara joatearen ondorioak (salaketa jartzea) eta zer beste aukera dituzten.

Eta, bestetik, gizarte-zerbitzuei datuak emateko **biktimaren baimena** eduki beharra.

“Kontu legala da, baita etikoa ere; garrantzitsuena biktimaren interesa da.”

Ertzaintzaren arabera, kasu baten jarraipena egiteko, ez da behar-beharrezkoa gizarte-zerbitzuek emakumeei buruz dituzten datuak jakitea; izan ere, erakunde bakoitzak esku-hartzearen alderdi bat azpimarratzen du. Zehatz-mehatz esanda, polizia babesa eta segurtasuna azpimarratzen ditu, eta horretarako ez ditu biktimaren datu guztiak jakin behar.

- Argi eta garbi adierazten da datu-trukeak oztopatu egiten duela erakunde arteko koordinazioa eta oso-osoko babesa, eta horrek eragina du emakumeen **bigarren biktimizazioan**.

IV. 7. Jarraipena eta ebaluazioa

Bi ikuspegi bereizten dira protokoloen jarraipenari eta ebaluazioari dagokienez. Batetik, kasuen eta protokoloaren funtzionamenduaren jarraipena eguneroko lanean; normalean koordinazio-egituretan egiten da (edo, daudenean, jarraipen-mahaietan). Eta bestetik, protokoloek tresna gisa duten funtzionamenduaren ebaluazioa bere horretan, modu globalagoan.

Jarraipena

Lehenbizikoari dagokionez, eta koordinazioaren atalean jasotzen denez, tokiko protokoloek dituzten egiturak desberdinak dira. Gainera, zenbait kasutan, egitura horiek eta koordinazio- eta jarraipen- lanak ez dira argiak, ez daude ongi definituta eta/edo banatuta.

Tokiko protokoloen barruan, kasuen jarraipena modu **anitzetan** egiten da. Kasu batzuetan, protokoloaren ebaluazioa koordinazio teknikoko mahaietan bertan egiten da. Beste kasu batzuetan, koordinazio-mahaiak gain, jarraipen-batzorde bat dago. Jarraipen-batzorde horrek ebaluatzen ditu laguntza, lagundutako kasuak nola bideratu diren eta esku hartzeko estrategien eraginkortasuna.

Mahai horiek koordinatzearen ardura **gizarte-zerbitzuek** hartzen dute, eta horietan parte hartzen dute esku-hartze zuzeneko profesionalek. Mahai horiek eginkizun hauek dituzte, besteak beste: lagundutako kasuetako esku-hartzea aztertzea eta ebaluatzea, laguntza-ibilbidea geldiarazi duten kasuak eta horren arrazoiak hautematea, laguntzak jarraitzeko edo eteteko estrategiak prestatzea, esku-hartzearen eraginkortasuna

ebaluatzea, eta jardueren egokitasuna nolakoa izan den jakiteko esku-hartzeko metodologiak biltzea. Zenbaitetan, udalerrian gertatutako kasu garrantzitsuak ere aztertzen dira, bereziki zailak izan direlako edo udalerriko kasuistikan adierazgarriak izan direlako. Beharrezkotzat jotzen da kasuen jarraipen koordinatua hobetzea.

Zenbait protokolotan, kasuen jarraipena ez da hain egunerokoa; horren orde, ebaluazioaren puntu gisa barne hartzen da, eta urtean edo bi urtean behin ebaluatzen da.

Tokiko protokoloen ebaluazioa

EAEko tokiko protokoloetako **punturik ahulenetakoa eta gutxien garatuenetakoa** da tokiko protokoloen ebaluazio orokorra. Gainera, ebaluazio honetan, alderdi hori baloratzeko oso datu gutxi ditugu. Hori horrela izatearen arrazoietakoa bat da protokolo horien ibilbide laburra, ez baitira iritsi aurreikusitako ebaluazio-faseetara (urtean, bi urtean edo hiru urtean behin).

Egungo tokiko protokolo gehienek ibilbide laburraren ondorioz, ez dago nahikoa informazioa prozesuak baloratzeko, ezta aldaketa eta hobekuntza batzuk protokoloak martxan jartzearekin lotzeko ere⁹.

Ebaluatze mekanismoen garapenari buruz ditugun datuei dagokionez, ondoko informazioa eskuratu dugu:

Oro har, tokiko protokolo guztiek **barne-ebaluazioa** egitea aurreikusten dute, eta kasu gehienetan **koordinazio teknikoko mahaiaren** ardura da hori egitea. Zenbait kasutan, mahai politikoaren, bi mahaien edo berdintasun-batzordearen ardura da. Gaur egun, eta eskura ditugun datuak ikusita, protokolo gutxi batzuk aurreikusten dute kanpo-ebaluazioa egitea.

Ebaluazioaren zer galderari dagokionez, hauek dira zenbait protokolotan zehaztutako ebaluatu beharreko alderdiak:

- protokoloaren edukia eta urratsak,
- protokoloaren ezarpena eta helburuen betetze-maila,
- adostutako akordioaren betetze-maila,
- funtzionamendua,

⁹ 2012an, diru-laguntza jasotzeko 18 eskaeretatik 4 jarraipena egiteko izan dira.

- gabeziak eta zailtasunak,
- hobetzeko eta aldatzeko proposamenak,
- datuen azterketa (kasuistika, arreta-profilak, baliabideak eta zerbitzuak),
- arretaren emaitzen azterketa,
- erakundeen arteko koordinazioa eta mahaien parte-hartzea.

Noiz galderari dagokionez, gehienek urtero egitea aurreikusten dute; horrez gain, urtean behin ebaluazioari buruzko txosten bat egitea ere aurreikusten da. Zenbaitetan, gainera, ebaluazio-prozesuaren ondorioz egin litezkeen aldaketak protokoloan sartzea ezartzen da. Protokolo batzuetan, dena den, beste maiztasun batzuk ezartzen dira ebaluazioa egiteko: sei hilean behin, bi urtean behin, hiru urtean behin edota 4 urteko epean gehienez.

Oro har, *nola* ez dago nahikoa garatuta; hau da, ez dakite zer metodologia erabili behar duten protokoloak ebaluatzerakoan.

Ebaluazio honetan zehar adierazi denez, martxan jarritako zenbait protokolo ez dute izan garapen handirik, ez baita horien jarraipen eta ebaluaziorik egiten. Horren ondorioz, dokumentu hermetiko bihurtzen dira, ez dute aurrera egiteko balio, eta ez dira beharrezko aldaketak proposatzen eta egiten. Puntu hori beharrezkotzat jotzen da eguneroko lana “harago joateko”, nahi genuen lekura iritsi garen jakiteko, helburuak bete diren ikusteko eta premia berriak proposatzeko, errealitateak aldatuz baitoaz protokoloak egin zirenetik. Ebaluazio-prozesua egunerokoan egin ezin diren hausnarketa horiek egiteko espazio gisa identifikatzen da.

“Hau bezalako kanpo-ebaluazioek pentsarazi eta gogorarazi egiten dizute.”

Horrela, ebaluazio-prozesua bitarteko bat izan daiteke, koordinatu bakarrik egiten duen protokolo batetik ikuspegiaren eta aldaketen buru den protokolo batera igartzeko (ikus IV.1. Tokiko protokoloak tresna gisa: ikuspegiak).

Ebaluazioa da, tokiko protokoloetan parte hartzen duten arloen gehien araberak, **gogobetetze gutxien** eragiten duen puntua. Ez daude nahikoa datu martxan jarri aurreko eta ondorengo epeak eta emaitzak alderatzeko, eta askotan, inpresioen arabera egiten dira, modu orokorrean (“bai”, “ondo”...). Beraz, ebaluazioak sistematizatzeko beharra hautematen da; izan ere, zehatzagoak izango balira, hasierako prozesuan dauden beste protokoloetarako balioko lukete.

Alde horretatik, ebaluazioetarako zenbait proposamen jaso dira:

- Erakunde guztietarako ebaluazio-irizpideak zehaztea, horietan oinarrituta eta modu zehatzagoan ebaluatzeko protokoloak, baita hobekuntzak eta aurrerapenak egiteko ere.
- Zerbitzu bakoitzean, emakumeen balorazioak sistematikoki jasotzea, zer balorazio orokor egiten duten jakiteko.
- Zorroztasunez zehaztea ebaluazio-aldiak eta -momentuak, zer egituretan egingo den, eta zer eginkizun eta ardura izango dituen arlo bakoitzak. Ebaluazioa egingo duten bileren eraginkortasuna bermatzea.

IV. 8. Erakundeen konpromisoa. Baliabideak eta finantzaketa

Erakundeek emakumeen aurkako indarkeriarekiko zenbaterainoko konpromisoa duten ikusteko, giza baliabideen eta baliabide ekonomikoen hornidurari begiratu behar zaio, baita gizarteko gaitz honi aurre egiteko eta indarkeriaren biktima diren emakumeei laguntzeko beharrezko tresnei ere. Protokoloetako prozesuak abian jartzeari dagokionez, hau adierazten da Jarraibide Gidan: “**bolumena (udalerrian indarkeria-kasuek gora egitea) ez da halako prozesuak abian jartzeko arrazoi nagusia; erabaki politiko bat baizik, indarkeria jasaten duten emakumeei erakundeek ematen dieten erantzunaren kalitatea hobetzea**”.

Alde horretatik, emandako aurrerapausoak eta errealitate honetan parte hartzen duten erakunde guztien gero eta konpromiso eta sentsibilizazio handiagoa balioesten diren arren, EAEko erakundeek jarritako zenbait oztopo ere hauteman dira. Berdintasunaren alorretik begiratuta, erakundeetan jarrera sexista bat dagoela hautematen da, baita berdintasunaren eta emakumeen aurkako indarkeriaren inguruko prestakuntza-falta ere: Horren ondorioz, ezin da iritsi erakunde arteko esku-hartzearen arazoaren oinarria. Gainera, ikusi denez, aldaketa eta gatazka politikoek ondorioak dituzte tokiko protokoloetan. Aldaketa politikoen ondorioz, protokoloen lidergoan, lidergoaren arduradun diren sailetan eta erreferentziazko pertsonetan ere aldaketak izaten dira, eta horrek zaildu egiten ditu prozesuak eta ez die beharrezko sendotasuna ematen protokoloei.

“Kolare bakoitzak bere protokoloa izan nahi du.”

“Eskumenak gainjartzen dira, eta erakundeen artean desadostasunak eta gatazkak daude.”

Hori hainbat alderditan islatzen da: batetik, sailen eta tokiko protokoloen koordinatzaileen eta liderren lan-ezegonkortasunean, bereziki berdintasun-

zerbitzuetan; eta bestetik, protokolora eta genero-indarkeriaren biktimei laguntzeko beharrezko baliabideetara bideratutako aurrekontu-baliabideetan.

Protokolora berariaz bideratutako baliabideak

Tokiko protokoloak finantzatzeko moduak baloratzerakoan, **protokoloaren gastuen definizio-eza** hauteman da: zein dira protokoloaren berariazko gastuak? Galdera horren aurrean, berriz ere bi kontu agertzen dira: protokoloak tresna gisa dituen ikuspegiak eta protokoloak duen edo izan dezakeen irismena. Beraz, ez dira gauza bera dagoeneko badauden zerbitzuak koordinatzea bakarrik helburutzat duen protokolo bat eta, horrez gain, premia berriak (gauzatu ahal izateko baliabide ekonomikoak eskatzen dituztenak) proposatzeko espazio gisa hartzen den protokolo bat.

Ikuspegi batetik begiratuta, protokoloak aurrekonturik gabe edo aurrekontu eskasarekin funtzionatzen du administrazio-gastuei eta koordinazio-lanei dagokienez (bilerak deitzea, txostenak, komunikazioak...), arduradunen soldaten ehuneko jakin bati dagozkielako. “Koordinazio-lanak” berdintasun-teknikariek egiten dituzte, eta koordinazio-lan horiek beren ohiko eginkizunen eta soldaten barruan hartzen dituzte. Protokoloen esparruan premiak eta hobetzeko proposamenak jasotzen direnean (adibidez, baliabide berriak sortzea), finantzaketa-bide egokiagoak bilatuko dira horretarako beharrezko baliabideak martxan jartzeko.

Kasu horietan, protokoloen gastutzat hartzen dira administrazio-gastuak (dokumentuak inprimatzea, dokumentazioa diseinatzea, etab.) eta/edo berdintasun-teknikariaren soldata; koordinazio-lanak egiten dituen pertsonarena, alegia.

Kanpo-idazkari teknikorik ez dagoenean (kasu gehienak), protokoloek ez dute izaten berariazko aurrekontu-sailik; aitzitik, sor daitezkeen gastuak berdintasun-zerbitzuaren aurrekontuarekin ordaintzen dira (jarduera guztietarako duten aurrekontu orokorraren ehuneko batekin).

Kanpo-idazkari tekniko dagoenean (diagnostikoa, protokoloa edo ebaluazioa egiteko), argiago dago zer gastu sortzen dituen protokoloak, eta diru-laguntzekin ordaintzen dira (gaur egun GIBLZak kudeatutakoak), edota Berdintasun Sailaren edo Gizarte Ekintza Sailaren aurrekontuekin.

Baloratzen den beste alderdi bat da **nori dagokion** protokoloaren berariazkotzat hartzen diren **gastuak finantzatzea**. Baliabideren bat sortzeko premia hautematen denean, edo jarraipen-mahaietan prestakuntza eskatzen denean, adibidez, udalerrri batzuetan finantzaketa-bide egokiena bilatzen dute gastu horiek ordaintzeko; praktikan,

berdintasun-zerbitzuen aurrekontua erabiltzen da. Hala ere, kontu hori polemiko samarra da, batez ere berdintasun-zerbitzuetan eta gizarte-zerbitzuetan. Gaiari buruzko hainbat iritzi daude: batzuen ustez, protokoloaren aurrekontua protokoloaren lidergoa duten sailek jarri behar dute; beste batzuen ustez, finantzaketak zeharkakoa izan behar du, hau da, protokolo baten parte diren erakunde guztiek bideratu behar dituzte baliabideak finantzaketarako.

Mankomunitateetako protokoloen kasuan ere ez dago argi nork finantzatu behar duen protokoloa: protokoloa izenpetzen eta koordinazio-egituretan parte hartzen duten udalerriek bakarrik, edota guztiek; udal-baliabideekin edo mankomunitate-baliabideekin finantzatu behar den; eta udalerriek neurriaren, populazio-dentsitatearen edo baliabide erabilgarrien arabera finantzatu beharko luketen. Gainera, zera galdetzen da: mankomunitateko protokolo batek finantzaketan parte hartu duten udalerriak bakarrik barne hartu beharko lituzke? Edo beste udalerrietako kasuez ere arduratuko litzateke (gehienetan berdintasun-baliabideak ez dituzten udalerri txikiagoak)? Adierazi dutenez, zentzua du udalerrietako bat (batzuetan handiena) gainontzekoen buru izatea, eta bere protokoloan mankomunitate-zerbitzuak barne hartzea, gainerako udalerriek ere erabili ahal izateko.

Beharrezko giza eta ekonomia-baliabideak

Protokoloen prozesuan zenbait premia hauteman dira, eta ekonomia-baliabideak behar dituzte martxan jartzeko:

- Berariazko baliabideak sortzeko premia: laguntza emateko baliabideak eta protokoloa bera garatzeko baliabideak (adibidez, protokoloaren koordinatzailea edo, orokorrean, indarkeria-koordinatzailea).
- Protokoloetan parte hartzen duten alderdi guztiak prestatzeko premia.

Prestakuntzari dagokionez, udalerri askotan ez dira prestakuntza-planak egiten protokoloen esparruan; aitzitik, erakunde bakoitzak prestakuntza eskatzen du beharra ikusten duenean. Jarraibide Gidan jasotzen denez, *“protokoloetan, etengabeko prestakuntza-prozesuei buruzko aurreikuspenak jaso behar dira, esku hartzen duten agentzietako langileek emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren arloari dagozkion gaitasunak gara ditzaten”*.

Alderdi zehatzen artean, honen garrantzia azpimarratzen da: *“prozesuan sartutako agentziek parte hartzeko konpromiso sendoa hartu behar dute; ez da nahikoa langileei ikastaroetara joateko aukera ematea, horretara bultzatzea behar dituzte”*. Gainera, prestakuntza-ekintzak batera egitearen balioa nabarmentzen da; izan ere, horri esker,

haien arteko harremanak ezartzen dira, konfiantzan oinarritutako lan-giroa sortzen da, eta azpimarratzen da lagundu egiten duela prestakuntza-programan nahitaez parte hartu behar izateak.

Protokolo gehienetan, prestakuntza-planak egitea eta abian jartzea protokoloaren koordinazio teknikoaz arduratzen den mahaiaren eginkizuna da. Berdinsareako protokolo-taldeak jaso duenez, prestakuntzaren helburuak bi dira: batetik, errealitate honetan parte hartzen duten agenteak sentsibilizatzea (oraindik oso beharrezkoa da); eta bestetik, eguneroko lana egiteko tresna praktikoz hornitzea. Hauteman denez:

“Batzuetan, zenbait gauza itxurak egiteko bakarrik egiten dira.”

Balorazio positiboa jaso dute maila orokorrean antolatutako bilera eta jardunaldiek, zenbaitetan arloak gerturatzeko balio izan baitute.

Hala ere, orokorrean hauteman den ahulgune bat izaten jarraitzen du indarkeriaren biktima diren emakumeekin esku hartzen duten alorren trebakuntza-falta. Beraz, beharrezkoa da protokoloen esparruan prestakuntza-prozesuak burutzea.

IV. 9. Indarkeriaren biktima diren emakumeei emandako arretaren emaitzak

Tokiko koordinazio-protokoloen helburu nagusia da indarkeriaren biktima diren emakumeei arreta hobea ematea. Protokoloek tresnak ematen dizkiete erakundeei “bigarren biktimizazio-egoerak desagerrarazten lagunduko duten hurbiltasun-estrategiak ezartzeko”. Alde horretatik, biktima diren emakumeei emandako arretaren emaitzek adierazten dute ea protokoloak (gero eta arreta hobea emateko tresnetako bat) ongi funtzionatzen ari diren ala ez. Gainera, protokoloak nola hobetu eta eguneratu ere iradokiko digute.

Oro har, tokiko protokoloetan parte hartzen duten erakundeek ongi baloratu dute alderdi hori. Protokolo gehienek denbora gutxi daramate martxan, baina indarkeriaren biktima diren emakumeei ematen zaien arreta hobetzen ari da. Hautemate-, arreta- eta bideratze-prozesuak hobetu egin dira, eta sistematizatu eta bizkortu egin dira koordinazio-harremanak eta zerbitzuek jarraitu beharreko lan-prozedurak (gauzak argiago daude). Horren ondorioz, arreta hobetu egin da eta bigarren biktimizazio-egoerak gutxitu egin dira.

Ikusi denez, hobetu egin dira hainbat alorren ezagutza, inplikazioa eta konpromisoa eta erakunde arteko koordinazioa, eta ondorioz, baita emakumeei ematen zaien arreta ere.

“Sailen arteko koordinazioa hobetzean, asko gutxitzen da prozesuen errepikapena eta, ondorioz, bigarren biktimizazio-egoerak. Hori da biktimentzako abantaila nagusia.”

Dena den, kasu gutxi batzuetan bakarrik daude datuak sistematizatuta, tokiko protokoloak martxan jarri aurreko eta ondorengo emaitzak alderatu ahal izateko. Gainera, zenbait kasutan adierazi denez, biktima diren emakumeei emandako arreta positiboa zen protokoloaren aurretik, eta protokoloak eragindako hobekuntzak beste mota batekoak dira.

Indarkeriaren biktima diren emakumeei emandako arretan, **hobekuntzak** hauteman dira alderdi hauetan:

- Gizarte-zerbitzuek eta osasun-zerbitzuek egindako kasuen detekzioa (gehiago, erantzuteko eta hobetzeko denbora gutxiago).
- Zenbait zerbitzuren kalitate hobea: laguntza psikologikoa.
- Erakundeen erantzun azkarragoa.
- Adingabeko seme-alabekin (biktimak) egindako lanean aurrerapenak.
- Gazteekin (Gizarte Heziketako Esku-hartze Zerbitzukoekin, Beldur Barikekoekin...) egindako esku hartzeko eta aurrea hartzeko lanean aurrerapausoak.
- Tokiko protokoloak sortutako aldetetara edo hautemandako premietara egokitzeko gaitasuna, eta beraz, baliabide berriak sortzea.
- Emakumeei baliabideei buruzko informazio gehiago eta hobea ematea.
- Laguntza errazten duen jarraibide-protokoloa: baliabide-gidak, indarkeriaren biktimak elkarriketatzeko gidak, zehaztutako epeak, etab.
- Protokoloek esker, osasun-zerbitzuek hobeto ezagutzen dituzte herriko genero-indarkeriako kasuak. Horrek hobetu egiten ditu, besteak beste, indarkeriaren biktima diren emakumeei emandako arretaren kalitatea, kasuak bideratzeko aukerak eta kasuen jarraipena.
- Aurrerapausoak erantzun bakarra eta oso-osoko laguntza emateko.

Alderdi hauek dira **hobetu beharrekoak**:

- **Adingabeei** laguntza hobea ematea. Gaur egun bigarren lekuan dagoen alderditzat hartzen da, eta beharrezkoa da horri ekitea. “Aipatzen hasi dira, baina gehiago garatu behar da.”
- **Aniztasunari** eta **erasotzen errazagoak diren emakumeei** emandako arreta hobetzea: ijito- eta musulman-komunitateak, aniztasun funtzionala, gaixotasun mentalak, toxikomaniak, gizarte-bazterketa. Beharrezkotzat jotzen da errealitate

bakoitzarentzat berariazko prozedurak eta tresnak izatea. Erasotzen bereziki errazak diren taldeak, eskuarki, ez dira sartzen edo oso denbora gutxi ematen dute erakunde-egituran, beldurragatik, mesfidantzagatik, ezjakintasunagatik edo beste arrazoiren batengatik. Beraz, hirugarren sektorea oso garrantzitsua da kasu horiek hautemateko eta emakumeei laguntzeko.

- Zenbait zerbitzuren kalitate hobea: laguntza psikologikoa, babesteko baliabideak.
- Hautemandako premiei erantzuteko baliabide berriak sortzea.
- Genero-indarkeriari aurrea hartzeko lana.
- Kasuak goiz hautemateko (gizarte-zerbitzuetan, osasun-zerbitzuetan...), bideratzeko eta lehen mailako laguntza emateko hobekuntzak:

“Funtsezkotzat jotzen da laguntza hobetzea emakumeen sarbidea den baliabidean, emakume hori baliabidez baliabide ibili ez dadin.”

- Zailtasuntzat hartzen da, laguntza ematerakoan, salaketa bat jartzeko obligazio profesionala izatea; premiatzat hartzen da saileko hierarkia osoaren babesa izatea profesionalak salaketa jarri ala ez jarri erabaki behar duenean.
- Biktimari prozesu osoan zehar ematen zaion informazioa hobetzea: fase guztiei eta berezko konplexutasunari buruz.

Bestalde, oso garrantzitsua da zerbitzuen kalitatea zaintzea, alderdi hori oso lotuta baitago ebaluazio-prozesuekin. Gainera, beharrezkoa da indarkeriaren biktima diren emakumeekin esku hartzen duten alderdi guztiek berariazko prestakuntza jasotzea.

“Koordinazioa egiteaz gain, oso ona bada ere, emakumeak bideratzeko zerbitzuen kalitatea zaindu eta balioetsi behar da.”

“Protokoloek ongi funtzionatzeko, oso garrantzitsua da profesionalen kalitatea, baita horien aukeraketa, prestakuntza eta sustapena ere.”

“Garrantzitsua da profesionalak birziklatzea, *zaintzea* eta, beharbada, zereginak aldatzea noizean behin, lan hori oso gogaikarria baita.”

Emakumeen balorazioa

Oro har, ez dira sistematikoki jasotzen indarkeriaren biktima diren emakumeen balorazioak, eta beraz, ez dakigu zein ari den izaten edo zein izan den tokiko protokoloek izandako eragina emandako laguntzari dagokionez. Zerbitzu bakoitzak balorazio bat jaso beharrean, emakumeek prozesu osoaren balorazio bakar bat ematea proposatu da. Balorazio hori behar bezain garatuta egongo litzateke, eta arlo bakoitzean jasotako laguntzaren balorazioa jasoko luke.

Kasu gehienetan, ez dago protokoloa martxan jarri aurretiko egoeraren informaziorik, eta beraz, ezin da aurreko eta ondorengo egoeren alderaketarik egin. Zenbait zerbitzuek bakarrik (GIBLZak, Ertzaintzak, zenbait udalerritako gizarte-zerbitzu espezializatuk¹⁰...) jasotzen dute sistematikoki emakumeen iritzia, eta gehienetan, profesional jakin batzuen lana eta laguntza baloratzen dute.

Emakumeen balorazioa sistematikoki jasotzea da elkartearen eskaeretakoa bat. Biktimengandik gertuen daudenak dira eta koordinazio-protokoloetan gabezia hori gehien nabaritzen dutenak, eta beraz, zuzenean eragiten diete protokoloen funtzionamenduko ondorioek. Elkarrekin emakumeen balorazio batzuen bozeramaileak dira: oso-osoko laguntza-eza, eta eskuarki, koordinazioak erantzun hobea ez eragitea; izan ere, batzuetan luzatu egiten da eta ez da egokia.

Tokiko protokoloen funtzionamendu onak emakumeen balorazio positiboa ekarri beharko luke:

“Lehenik eta behin, protokoloen balorazioan zentratu behar da, adierazle objektibo batzuetan oinarrituta. Protokoloen helburu nagusia da biktima diren emakumeei erakunde arteko laguntza hobea ematea, eta beraz, **protokoloen funtzionamendu onak emakumeen balorazio positiboa ekarri beharko luke**. Prozedura positibotzat baloratzen bada, eta ondoren, emakumeen balorazioa jasotzerakoan, laguntzaren balorazioa ez dela ona ikusten bada, horrek esan nahi du tresna ez dela ari bere helburua betetzen, eta beraz, aldatu egin beharko dela.”

¹⁰ Galdeketen bidez bildutako datuak ikusita, tokiko erakundeek %32k bakarrik adierazi du zenbait arlotan emakume erabiltzaileen balorazioa jaso dutela.

V. KAPITULUA. EMAITZEN BALORAZIOA ETA GOMENDIOAK

Kapitulu honetan, ebaluazio-lanean lortutako emaitzen balorazioak bildu ditugu, bai eta ikusitako hutsuneak hobetze aldera parte-hartzaileek emandako gomendioak eta proposamenak ere.

Jardunari buruzko balorazioak bi alderdi nagusitan bereizi dira:

- Plangintzari buruzkoak: diagnostikoa, jardunbiderako jarraibideak, jarraipena eta ebaluazioa.
- Prozesuaren garapenari buruzkoak: koordinazioa eta parte-hartzaileak.

Plangintzari buruzko balorazioa egiteko, finkatutako adierazleei emandako erantzuna izan dira erreferentzia. Prozesuari eta koordinazioari buruzko balorazioa egiteko, berriz, partaidetzazko prozesuen beraien irizpideek markatu dituzte erreferentziak (metodologiari buruzko atalean eman da horien berri).

Alderdi estrategikoari buruzko balorazioek II. Hitzarmeneko orientabideak dituzte oinarri; tokiko protokoloek aukera-berdintasunaren aldetik eta emakumeen aurkako indarkeriaren genero-ikuspegitik zer printzipio orokor jaso behar dituzten zehazten da haietan.

Azkenik, kapitulu honetako azken atalean **zenbait gomendio** bildu dira, denak ere helburu hau lortzearren emanak: genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei laguntzeko eta emakumeen aurkako indarkeriaren kontra borrokan jarraitzeko emandako tokiko protokoloen eraginkortasuna, norainokotasuna eta alderdi estrategikoa hobetzeko zenbait elementu proposatzea.

Emaizten balorazioa egiteko irizpideen taula		
Erakunde arteko II. hitzarmenaren orientabideak	PLANGINTZA	<i>Laguntza integral eta pertsonalizatua; berdintasuna; prebentzioa; adingabeen interesen defentsa; jabekuntza eta normalizazioa; eraginkortasuna eta arintasuna; ahalik eta biktimizazio txikiena.</i>
Partaidetzazko prozesuak	KOORDINAZIOA	<i>Adostasuna; zeharkakotasuna; ekimena eta lidergoa; udaleko beste partaidetza-sistema batzuekiko integrazioa; koordinaziorako baliabideak eta plangintza.</i>
	PARTE-HARTZEA	<i>Aniztasuna eta adierazgarritasuna, eta parte-hartze maila; prozesuaren irekitasuna; partaidetzazko aurretiko diagnostikoa; erabakiak hartzeko metodoak eta teknikak; informazioaren kalitatea.</i>

V.1. Jardunari buruzko emaitzen balorazioa

Atal honetan, plangintzaz eta prozesuen garapenez egindako ikerketaren emaitzei buruzko balorazio xehea egin dugu, erreferentziazko irizpideak eta eskuartean geneukan informazioa kontuan hartuz, betiere, eta tokiko protokoloek lortutako emaitzei buruzko ondorioak ere azaldu ditugu, labur-labur.

V.1.1. Tokiko protokoloak, tresna edo bitarteko moduan

- Euskal Autonomia Erkidegoan azken urteotan sekulako indarrarekin ekin zaio genero-indarkeriaren arloan erakunde arteko koordinaziorako bitartekoak sortzeari, eta are zehatzago, tokiko koordinazio-protokoloak egiteari. Beheko taula honetan argi eta garbi ikusten da azken urteotan nola handitu den tokiko protokoloen kopurua eta urtez urte tokiko zenbat protokolo egin diren¹.

19. taula. Protokolo berrien kopurua, urtez urte

Urtea	2004-2009	2009	2010	2011	2012
Protokolo berrien kop.	11	3	10	5	10

Ebaluazio-lan honetan aurrerago esan bezala, tokiko 39 protokolo aurkitu ditugu, eta beste 8 egiten ari dira. Aurten, 2012an, tokiko 10 erakunde gehitu zaizkio protokoloa egiteko eta abian jartzeko prozesuari.

Gainera, Genero-indarkeriaren Biktimei Laguntzeko zuzendariak 2012ko irailaren 25eko ebazpenaren bidez ebatzi eta jakinarazi zuenez, 13 toki-erakunderi eman zaizkie emakumeen aurkako indarkeria matxistaren arloan tokiko protokoloak egiteko diru-laguntzak, betiere Herrizaingoko sailburuaren 2012ko apirilaren 20ko agindua betez. Horietatik 4 diagnostikoa egiteko dira; 7, tokiko protokoloa egiteko; 3, bai diagnostikoa bai tokiko protokoloa egiteko; eta 4, jarraipena eta ebaluazioa egiteko.

- Protokoloen arteko alderik nabarmenenak **biztanle kopuruaren eta udalerrien ezaugarrien** arabera dira: udalerri handien eta txikien artean, eta batik bat, hiriburu eta udalerri handien (salbuespenak ere egon badauden arren) eta gainerako udalerrien artean (zer baliabide eta zerbitzu dituzten, koordinazioa, etab.), alde handiak daude zer baliabide eta zerbitzutara jo daitekeen, horiek

¹ Zenbait udalerritan bigarren protokoloa egiten ari dira, edo dagoeneko egin dute: Leioan, Bilbon, Gasteizen eta Ondarroan, adibidez. Horrelakoetan, lehenbiziko protokoloa noiz egin den edo/eta abian noiz jarri zuten hartu dugu erreferentzia modura. Bigarren protokolo guztiak 2009tik 20102ra bitartean egin dira.

zenbaterainokoak diren, askotarikoak diren ala ez, emakumeen beharretara zenbateraino egokitzen diren, ordutegiak, etab.

- Edonola ere, bakoitzaren ezaugarriak gorabehera, tokiko protokoloak abian jartzea **onuragarri** gertatzen da, bai toki-erakundeentzat, bai udaleko nahiz udalaz gaindiko eremurako, bai herritarrentzat. Protokoloa edukitze hutsak nolabaiteko bermea ematen du: koordinazioa antolatuta eta dokumentu batean idatziz jasota dago, eta horrek ardura eta konpromisoa hartzera bultzatzen ditu erakundeak. Gainera, **genero-indarkeriaren inguruan erakunde barneko nahiz erakunde arteko harremanetarako sortutako eremuak** dira tokiko protokoloak, eta alde horretatik ere lorpen handia dira; eremu horri esker, izan ere, protokoloetan tartean diren alderdiek aukera dute elkar ezagutzeko, gainerako erakundeek zer eginkizun betetzen dituzten jakiteko, erakunde horietako batzuetan (polizialetan, batik bat) konfiantza handiagoa izateko eta, hala, elkarri datuak errazago emateko, eskura zer tresna eta baliabide dauden jakiteko, genero-indarkeria deritzogun arazo horri buruzko gogoeta egiteko, kontzeptualizaziorako, prestakuntzarako, lana sistematizatzeko, etab.
- EAEn dauden tokiko protokoloak aztertzen hasita, azpimarratzekoa gertatzen da haien **heterogeneotasuna**: batetik, kontzeptuaren beraren eta bakoitzaren norainokotasunaren eta helburuen aldetik; eta bestetik, prozesuko zer unetan dauden. Tokiko protokoloen idiosinkrasiak berak dakar askotarikotasuna; izan ere, tokiko baliabideak izanik, zein bere garapen-esparruaren ezaugarrietara egokitzea dute bereizgarri. Tokiko protokoloen artean, beraz, desberdintasun arrazoizkoak egongo dira, ezinbestez, dela udalerriaren tamainagatik, dela biztanleriaren ezaugarriengatik, dela askotariko baliabideak badaudelako edo ez...
- Arrazoizko desberdintasun horiek alde batera utzita ere, **protokoloak askotarikoegiak direlako irudipena erabatekoa da** haietan parte hartzen dutenen artean. Pentsatzekoa da, horrenbestez, agian beste arrazoi batzuek eragiten dutela a priori hain ikuskera atomizatua izatea, prozesuetan parte hartzen dutenek, batez ere. Horrek izugarri zailtzen du elementu komunak identifikatzea, eta uste hau geratzen da, azken batean: tokiko protokolo bakoitza, toki-eremu bakoitza alderdi komun gutxiko esparru bakarra delako ustea.

V.1.2. Tokiko protokoloen emaitzak

Tokiko protokoloen azken helburua indarkeriaren biktima diren emakumeei laguntza hobe ematea da, eta alde horretatik, koordinazioan ikusitako emaitzak argigarriak dira jakiteko tresna hau ondo funtzionatzen ari den ala ez. Nahiz eta tokiko protokoloek oraindik ez duten ibilbide luzerik egin, eta nahiz eta, oro har, ez dagoen protokoloen aurreko egoera eta ondorengoa alderatu ahal izateko ebaluaziorik ez datu sistematizaturik, esan liteke, informazio kualitatiboa biltzeko iturri izan zaizkigunek azaldutako adostasun ia erabatekoa kontuan izanda, protokoloak abian jartzeak **laguntza hobetzea** ekarri duela leku guztietan. Erakundeen artean koordinaziorako harremanak hobetzeak, sistematizatzeko eta bizkortzeak, batetik, eta erakundeen gero eta konpromiso, ardura eta prestakuntza handiagoa hartzeak, bestetik, hobekuntzak ekarri ditu indarkeria-kasuak hautemateko prozesuan, haiek bideratzekoan eta biktima diren emakumeei laguntzeko prozesuan, eta horrela, txikitu egin da bigarren mailako biktimizazioa.

- Tokiko protokoloak zein hobekuntzari esker bihurtzen diren tresna eraginkor esatean, iturri gehienak bat datoz:
 - **Erakundeen erantzuna bizkorra izatea**, oro har; eta horretan lagungarria izan da, oso, eginkizunak mugatuta eta berariazko tresnak edukitzea: elkarriketa-ereduak, emakumeak nora bideratu jakiteko baliabide-zerrendak, erreferentziazko norengana jo jakiteko zerrendak, biktimak elkarriketatzeko gidak, eta epe finkatuak.
 - **Larrialdiko laguntza** funtsean hobetzea.
 - **Emakumeei informazio** gehiago eta hobe ematea, zer baliabide dauden jakin dezaten.
 - Berdintasun-zerbitzuek eta osasun-zerbitzuek indarkeria-kasuak **hautematea**; agerikoa da hori, kontuan hartuta kasuen kopurua handitu egin dela, erreakzionatzeko denbora murriztu, eta prestakuntza eta prozesuan hobekuntza handiak egin.
- Larrialdiko kasuetarako dauden tokiko baliabideen aldean, kasuak goiz hautemateko baliabideak eta kasuak *muturrekoak* ez direnean laguntzeko daudenak urriagoak dira. Eta jarduteari begira prozedurazko erraztasunei dagokienez ere berdin.
- Badago halako joera bat indarkeriaren biktima direnei laguntzeko bideetan emakumeen birbiktimizazioa murrizteko; laguntze horretan esku hartzen duten

erakunde eta profesionalen gero eta prestakuntza handiagoak eta prozesuetan egindako hobekuntzek ekarri dute hori.

- Jardunbiderako jarraibideak egokitzean eta jarraipena egitean kontuan izan beharreko beste alderdi bat ere hauteman da: salaketa jartzeak edo ez jartzeak, edo salaketa jarri eta ondoren *kentzeak*, eragin egiten du prozesuen eraginkortasunean, eta nahasketa-egoerak ez ezik, zalantzak sortzen ditu bai prozedurari bai koordinazio-mekanismoari buruz.

V.1.3. Emaitzak, labur-labur

Aurrerapen nagusi hauek identifikatu dira, laburbilduz:

- Askok aurreratu da erakundeek modu koordinatu eta osoan eman beharreko erantzunaren bizkortasunari, eraginkortasunari eta kalitateari dagokionez.
- Askok aurreratu da indarkeriaren biktime diren emakumeei laguntzeko arloetako profesionalen prestakuntzari dagokionez.
- Askok hobetu da emakumeei informazioa emateari dagokionez; batik bat, biktimei eskubideei, aukerei eta baliabideei buruzko informazioa emateari dagokionez.

Erronka nagusiak, berriz, laguntza ematearekin lotutako lau ardatz hauetan daude:

- Adingabeentzako laguntza.
- Kasuak hautemateko prozesuetan eta aniztasunari nahiz ahultasun erantsiko emakumeei arreta emateko prozesuetan hobekuntzak egitea.
- Kasuak goiz hautematea, osasun- eta hezkuntza-arloetatik, besteak beste.
- Indarkeriaren aurkako borrokan genero-ikuspegia are gehiago sartzea.

V.1.4. Plangintza

V.1.4.a. Diagnostikoa

- Udalerriko errealitatea ardatz hartuta diagnostikorik egin ez den lekuetan **hutsuneak** hauteman dira **bai ikuspegiari bai baliabide-mapari**, eta horiek hasieratik bertatik oztopoak dakartzate, gero protokoloa abian jartzen hasitakoan eta garapen osoan.
- Zer-nolako **laguntza-taldeak beharko diren aurreikustean, premiak** hauteman dira. Genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei laguntza pertsonalizatu eta berariazkoa emango dion pertsona egoki prestatu eta nahikorik ez dago. Kopurukontua da, batetik: laguntza-taldeetan arituko den pertsona gehiago behar da, lan gehiegi izateak maiz askotan zaildu egiten baitu indarkeriaren biktima diren emakumeei laguntza egokia ematea. Eta prestakuntza-kontua da, bestetik: genero-ikuspegiari eta emakumeen aurkako indarkerian prestakuntza duten profesionalak behar dira, esku-hartzeak arazo horren bereizgarrietara egokituak izan daitezzen.
- Aurretiko diagnostiko gehienetan ez da adingabeei laguntzeko beharrik ez baliabiderik identifikatzen.
- Zail gertatzen da indarkeriaren biktima diren edo izan diren emakumeek diagnostiko- eta ebaluazio-prozesuetan parte hartzea, eta horrek ere ez du inola ere laguntzen haien bizipenak eta ahotsa modu objektiboago eta zabalagoan kontuan hartuak izan daitezzen.

V.1.4.b. Protokoloa eta protokoloko jardunbiderako jarraibideak

Jardunbiderako eta partaidetzarako helburuen zehaztasuna

- Protokolo batzuetan ez dago zehatz-mehatz finkatuta zein helburu eta eginkizun dituzten koordinazio- eta jarraipen-mahaiek, eta hori oztopo gerta liteke, erantzun eraginkorra emateari begira.
- Ez daude garbi zehaztuta zein diren erakunde barneko nahiz erakunde arteko prozesu eta eskumenak, ez eta genero-indarkerian eta arretaren osotasunean berariaz gaitua eta prestatua izatearen garrantzia ere, eta horiek protokolo bakoitzaren garapenean eragiten dutenez, ondorio kaltegarriak dakartzate bigarren mailako biktimizazioa murrizteari dagokionez.
- Protokoloa zertan datzan zehazteari dagokionez, **protokolo mankomunatu**etan izaten da zailtasun gehien. Mankomunitateko udalerririk guztiek protokoloan zuzenean parte hartzen ez dutenean (eta ekonomikoki parte hartu ez izana dago

horren atzean, maiz), plangintzan ez da garbi egoten udalerri horietako kasuak hartu behar diren edo har daitezkeen, ez eta udalerri horiek koordinaziorako egituraren batean egon behar duten ala ez ere (baliabide gutxiagoko udalerriak izaten dira batzuetan; adibidez, berdintasun-zerbitzurik gabeak). Eta antolaketaren aldetik zailtasunak eragiten ditu, halaber, baliabide batzuk mankomunatuak eta berdintasun-zerbitzua udalekoa izateak.

Finkatu gabeko auzi horiek guztiak aldian-aldian gainditu eta erabaki behar izaten dira; prozesuetan berezitasunak sartzen dituzte, eta batzuetan, zailtasunak ere bai.

Edonola ere, onuragarri gertatzen da mankomunitateko udalerri handien edo udalerririk konprometituenen jarduna, prozesuan trakzio-lana egiten dutenez gero.

- Tokiko protokolo gehienek, koordinaziorako tresna izatea ardatz hartuta, **ez dute prebentzioa kontuan hartzen**. Dena den, protokolo batzuk indarkeriaren aurkako plan batean kokatuta daude edo koka daitezke, eta horrelako planek bai jasotzen dituzte prebentziorako helburuak eta jardunbideak. Gainera, protokoloak eremu bikainak dira (edo izan daitezke) prebentzio-lana zer arlotan egin behar den eta prebentzioa lantzeko zer behar dauden hautemateko, protokoloan parte hartzen duten erakundeen bitartez.
- Indarkeriaren aurkako plan baten barruan, edo baita horrelakoen eragile traktore moduan ere, protokolo koordinaio-egiturak baliabideak dauden udalerrian dauden prebentzio-programen berri jakiteko (edo maila orokorragoan, lurraldean edo EAE osoan dauden berri jakiteko ere bai), eta horrela, partaide bakoitzak prebentziora zer eginkizun bete behar duen identifikatu eta lanak antolatzeko.
- **Hezkuntza-arloa** II. Hitzarmenaz geroztik sartu da tokiko protokoloetan ezinbesteko parte gisa, eta oraintxe abiapuntuan hasi da agertzen, baina bide luzea dago oraindik egiteko, eta ezinbesteko bidea da hori, hezkuntza-arloa protokoloen garapenean bete-betean eta leku guztietan parte hartzera iristeko.

Hezkuntza-arloak koordinazio-gaietan eta bestelako prozesuetan parte-hartze handiagoa izateak onurak baizik ez ditu ekarriko indarkeria-kasuak hautemateari eta biktimei laguntzeari dagokionez; eta ez soilik etxeko indarkeriari dagokionez, baizik eta baita nerabeen eta gazteen artekoari dagokionez ere.

Bestalde, adingabekoen aurkako zenbait indarkeria-kasu hauteman direla eta, udalerri batzuetan pentsatzen hasiak dira ez ote den komeni protokoloetako jarraibideetan koordinaziorako aipatzen diren baliabide horietan adingabekoak ere kontuan hartzen hastea.

Jabekuntza-ikuskerak

- Arlo batzuetan ez da ia ezer egin genero-ikuspegitik (gizarte-zerbitzuetan ere ez, zenbaitetan), eta horrek zaildu egiten du indarkeriaren biktimei nola lagundu edo arreta nola eman aztertzean gaiari jabekuntzaren ikuspegitik heltzea. Hala, asistentzia hutsera mugatzen da gehienetan ikuspegia, eremu polizialak eta judizialak prozesuan duen garrantziagatik ere bai, ziur asko, arlo horietan eginkizunak erabat araututa daudenez gero.
- Protokolo askotan, hirugarren sektorearen parte-hartzea ez da kontuan hartzen, ezta planteamenduan bertan ere. Baliteke hauek izatea horren arrazoiak:
 - Elkarte-sarea sendoa eta oinarri irmokoa da lurralde eta udalerrri batzuetan, baina ez guztietan.
 - Elkarte askori, immigrazioaz, gizarte-bazterkeriaz eta beste zenbait arazoz arduratzen direnei, adibidez, alboko zerbituak eta egoeren arabera iruditzen zaie indarkeria, eta helburu nagusitzat immigranteen arazoak, gizarte-bazterkeria edo bakoitzari dagokiona ardatz hartuta, jardunbide guztiak horretara bideratu eta indarkeria-kontuetan saiheska eta unean-unean hartzen dute esku.
 - Aurrez ez da hausnartzen hirugarren sektoreak parte hartzerik izango lukeen ala ez. Egia da, bai, teknikari askok aukera hori ere aztertzen dutela; baina azkenean inoiz ez da lehentasun izaten, eta inoiz ez da prozesuan sartzen. Badirudi Berdinsareako foroak gogoetarako laguntza duela, beste protokolo batzuek alde horretatik izandako esperientziei esker.
- Protokolo gutxi batzuek soilik dauzkate **erabiltzaileen gogobetetasun-maila eta iritziak biltzeko** mekanismoak, eta oraindik oso protokolo gutxitan **hartzen dute aktiboki parte hirugarren sektoreak eta emakume-elkarteek plangintzan eta jarraipen-foroetan**.

Arretarako jarraibideak: adingabeak eta ahultasunak

- **Ahultasun erantsiak dituzten emakumeei laguntzea** oraindik konpondu gabeko arazoa da oro har protokoloak sortzeko prozesuetan; oraindik zehazteko dago zer jardunbide egin eta zer zerbitzu eman indarkeriaren biktima diren horiek emakume izateaz gain immigrante direnean, drogen mendeko direnean, aniztasun funtzionala dutenean, ijito direnean, buruko gaitzen bat dutenean, gizarte-bazterkerian zokoratuta daudenean, gazteak direnean, adinekoak direnean... Gero eta kezka handiagoa ageri da alde horretatik, gero eta ugariagoak baitira informazio-eskeak

eta gai hori antolatzeko eta baliabideak identifikatzeko eskaerak, emakume immigranteei eta gutxiengo kulturaletakoei dagokienez, batik bat.

- Biktimen mendeko diren adingabeak genero-indarkeriaren biktima zuzentzat hartzea hedatzen ari den ikuskera da, eta kezka horren adierazgarri dira protokoloen jarraipenerako foroetan egindako gogoetak eta irtenbide bila egindako proposamenak.

V.1.4.c. Jarraipena eta ebaluazioa

- Protokolo guzti-guztiek aurreikusten dute aldian-aldian jarraipena eta ebaluazioak egin beharra, baina gutxiak zehazten dute, planteamenduan bertan, zer den ebaluatu beharrekoa, nola egin behar den ebaluazioa, nori dagokion ebaluazioa egiteko ardura eta zer baliabide izango dituen hark ebaluazioa egiteko.
- Protokolo asko oraindik ez dira iritsi prozesua eta emaitzak ebaluatzen jarritako epera; askotan, protokoloa abian jarri eta bizpahiru urtekoa da epea.
- Erakundeen artean datuak trukatzeari edo/eta bateratzeari dagokionez hobekuntzak egiteko balio izan du tokiko protokoloen prozesuak, oro har, hori baino lehen ez baitzen halakorik gertatzen maiz askotan. Dena den, oraindik ere zailtasunak badira: erakunde batzuei oztopo gertatzen zaie datuak babesteko legea, terminoak ez daude erabat bateratuta, zail gertatzen da zenbait arloren arteko koordinazioa eta adostasuna, eta ofiziozko salaketa jartzeko betebeharrak profesionalak batzuetan atzera eginarazten du informazio-trukea.

V.1.5. Partaidetzazko prozesuak

V.1.5.a. Koordinazioa

Koordinazioa da protokoloen eragilea, eta zereginik zailena, horren baitan baitago parte-hartzaile, haien erakunde, ikuskera eta funtzionamendu askotariko guztiak bateratzea, jardunbiderako prozesu berri bakar eta berdin bat sortzeko. Protokoloak oso heterogeneoak dira hutsuneei eta indarguneei dagokienez, baina ia denetan hauteman da hau: **prozesuak pertsonalizatu egi daude**. Izan ere, protokolo askotan eta askotan, komunikazio-bideak eta erakundeak pertsona jakin batzuekin identifikatzen dira, eta haiek gabe, protokoloan finkatutako bidea hutsuneduna gertatu edo galdu egiten da.

Egoera ikusita, behar-beharrezkoa da horren arrazoiak edo zergatiak zein izan daitezkeen aztertzea, jakiteko horietatik zeinek duten pisu gehien kasu bakoitzean eta, hala, zenbaterainoko larria den egoera eta zer zuzenketa-mota diren egin beharrekoak:

- Gerta liteke koordinaziorako hainbat prozedura eta mekanismoren ibilbide laburra eta **instituzionalizazio eza** izatea zergatia, eta horrek denbora eskatzen du beti.
- Gerta liteke protokoloen planteamenduko eta egite-prozesuko hutsuneak izatea arrazoiak:
 - Jarduera-esparrua zehaztearekin lotuta: zer kasuistikari heldu behar zaion, tokiko tipologia eta norainokotasuna, eta baliabideak egoki identifikatuta dauden ala ez.
 - Prozedurak eta eginkizunak zehaztearekin lotuta: nork, noiz eta nola hartuko duen parte, eta zer tresna behar diren horretarako.
- Gerta liteke protokoloan parte hartu duten arloen aldetik **genero-ikuspegirik eza** eta **konpromiso politikorik eza** izatea zergatia, eta hori aurrekoak baino arazo sakonagoa da, konpontzen askoz zailagoa, egiturei eta egituren antolamenduari, lidergoari eta baliabideei eragiten baitio.

Koordinazioari buruzko ebaluazioa egiteko, alderdi hauek izan dira kontuan:

Adostasuna: *premiari eta erabilitako metodologiari dagokionez zenbaterainokoa izan den adostasuna, arlo politikoan, teknikoan eta sozialean.*

- Zenbait protokolotan, hura sinatu eta abian jarri aurretik lan egin da nolabait: diagnostikoaren bidez, adibidez, edo kontzeptuak, helburuak, norainokotasuna eta zereginak adosten jarduteko beste edozein esparruren bidez. Beraz, horrelakoek

badute adostasun-berme nahikoa, nahiz eta koordinazioan zenbait arazo sor daitezkeen horrelakoetan ere.

Zeharkakotasuna: *prozesurako garrantzitsuak diren arloek eta erakundeek zenbaterainoko konpromisoa hartu duten, bai teknikoki bai politikoki.*

- Emakumeen aurkako indarkeriak arlo askori eragiten die, berez, baina tartean diren arlo horien guztien parte-hartzea izan duten protokoloak gutxi dira, zinez. Protokoloen erdietan baino gutxiagotan hartu dute parte arlorik ohikoenek (berdintasuna, gizarte-zerbitzuak, osasun-arloa eta oinarrizko laguntza, udaltzaingoa eta Ertzaintza); hau da, arlo judizialak ez beste guztiek, oro har oso parte-hartze txikia baitu arlo horrek.
- Eskuarki, koordinazioa eta jarraipena egiteko ardura, bai eta tokiko protokoloen finantziazioa ere, berdintasun-sailari dagokio bete-betean, eta gizarte-zerbitzuei batzuetan. Eta ekonomikoki inplikaturik egote horrek arlo horrexetara mugatzen du horien garapenaren eta emaitzen ardura.

Ekimena eta lidergoa: *lidergo politikoa partaideak koordinatuta edukitzeko behar bestekoa ote den.*

- Konpromiso politikoa erabakigarria da erakundeek eta profesionalek protokoloaren urrats eta alderdi guztien garapenean proaktibotasunez jardungo badute, eta ebaluazioan ikusi denez, alde horretatik badago zer hobetu: baliabide gehiago behar dira; koordinazioa nahiz jarraipena egiteko bideak indartu beharra dago, premiak lehenbailehen hauteman eta aurreikusteko moduko arazoak aurrez konpontzeko; eta lidergo teknikoa sendotu behar da.
- Esanguratsua da, oso, zenbat eta zenbat toki-erakunde hasi eta burutu dituzten protokoloak egiteko prozesuak. Genero-indarkeriaren aurkako borrokan erakundeek apustua hedatua den seinale, inondik ere. Toki-erakunde horietatik gehienek berdintasun-teknikariaren bultzada izan dute lagun (aurrez berdintasunerako politikak garatzeko sartua), edo helburu horiekin bat datorren barneko profesional batena, bestela (gizarte-zerbitzuen arlokoa, eskuarki).
- Protokolo bakar batzuetan, hirugarren sektorearena izan da ekimena eta lidergoa. Nabarmentzekoak dira horrelakoen garapena eta jarduna.
- Berdintasun-zerbitzuek zailtasun ugari izaten dituzte lidergo teknikoa modu autonomo eta erosoan gauzatzeko, zenbait arrazoi direla tarteko: erabakiak hartzeko eskumenik eza, berdintasun-zerbitzuen instituzionalizazio eza

erakundeen barruan, eta berdintasun-teknikarien lan-egoera ezegonkorra. Alde batetik, lanaldi murriztuekin lidergoa hartzeak gehiegizko lana dakarkie teknikariei, nork bere gain hartzeko zaila; eta bestetik, lanpostuak ezegonkorrak izateak langile- eta lidergo-aldaketak dakartza, eta prozesuen gaineko kontrola eragozten du horrek.

- Protokolo bakar batzuek koordinazioa eta jarraipena egiteko zenbait mahai dituzte, eta hori zenbait alderditan prozesurako mesedegarria baldin bada ere, zenbait arazo okerragotu egiten dira horrela; besteak beste, aurrez eginkizunak garbi ez zehazteak dakartzan arazoak, erantzukizunen definizio eta zilegitasun ezak eragiten dituenak, eremu teknikoak eta politikoak zehatz ez bereizteak dakartzan arazoak, etab. Zenbait mahai izateak, besteak beste, nahasketa eragiten du eginkizunetan, eta erabakiak hartzeari dagokionez maila teknikoa uzurtzea ere bai, maila politikoko arduradunen parte-hartzea dela eta.

***Udaleko beste partaidetza-sistema batzuekiko integrazioa:** zer koherentzia-maila duen zeharkako beste partaidetza-prozesu batzuekin, eta zenbateraino erabiltzen den eta zenbateraino sartuta dagoen prozesu horietan.*

- Tokiko protokoloek, oro har, koordinaziorako tresna bat izan behar lukete, eta genero-indarkerian esku hartzeko zenbait mekanismo instituzionalez osatutako esparru zabalago baten barruan egon. Ebaluazio honetan ikusi denez, toki jakin batean berdintasun-plan bat edo genero-indarkeriaren aurkako plan bat abian dagoenean, bertako protokoloari onuragarri zaizkio planaren bidez hasita dauden inplikazio eta lankidetzarako mekanismo horiek.
- Tokiko protokoloetan tartean diren **erakunde batzuk aurrez jardunak dira** emakumeen aurkako indarkeriaren arloan, eta horrek abiapuntutik bertatik abantaila dakar tokiko prozeduretan sartzen hasitakoan. Igartzen da berdintasun-arlokoen eskarmentua eta jakintza, eta gizarte-zerbitzuetakoena ere bai batzuetan, aspalditik ari baitira indarkeria-mota horren biktima diren emakumeei laguntzen. Gainerako erakundeak, beren idiosinkrasia tarteko, errealitate horretatik urrunago egon izan dira orain arte, eta beraz, protokoloak beren gain hartzeko prozesuan zailtasun gehiago izaten dituzte. Dena den, nabarmentzekoa da Ertzaintzak genero-indarkeriaren arloan jarduteko protokoloak sortu eta abian jarri izana; gai horretan aurrez eskarmentua izatea ekarri dio horrek, eta hori batzuetan onuragarria izan da tokiko protokoloetan.

Koordinaziorako baliabideak eta plangintza: *protokoloa garatzeko egitasmorik badagoen ala ez, eta aurrekontuei, zerbitzuei eta giza baliabideei dagokienez nahikoa baliabide jarri den ala ez.*

- Eskuarki, ez da kanpoko erakunde batera edo kanpoko profesional batengana jotzen, **prozesua dinamiza dezan**. Laguntza hori izateko, aurrekontu-sail zehatz bat horretara bideratu beharko litzateke; baina bestalde, profesional horiek koordinazioan diharduten partaideak prestatu eta gaituko lituzkete. Gainera, profesional gehiago arituko lirateke lanean, eta eginkizun horren ardura bere gain hartu duen pertsonak (gehienetan berdintasun-teknikariak, eta batzuetan gizarte-zerbitzuetaoak) gehiegizko lana ez izatea ekarriko luke horrek. Kanpoko laguntzarik ez izateak lan-erritmoa moteltzea eragiten du maiz askotan, eta prozesua tarteka bertan behera utzita egotea ere bai, zenbaitetan.
- Tokiko protokoloari beraiei **zer gastu dagozkien zehaztasunik ez dago**. Protokoloen koordinazioa edo/eta lidergoa betetzen duten profesionalen gastuak tokiko protokoloari giza baliabideekin lotuta dagozkion gastutzat hartzen dira batzuetan, baina ez beti; eta baliabide berriak sortuta eragindako gastuekin eta prestakuntzak dakartzanekin ere berdin. Horrelakoak tokiko protokoloaren gastutzat hartzea edo ez ikuskera-kontua da: protokoloa tresna gisa zenbateraino hartzen den, protokoloari buruzko ikuskera zenbaterainoko zabala den. Eta ikuskera hori beste batekin lotuta dago: protokoloaren gastuak ordaintzea nori dagokion, hain zuzen. Eskuarki, berdintasun-sailak arduratzen dira horretaz, beren aurrekontu orokorren ehuneko bat horretarako bideratuta, eta prozesuaren zati batzuetarako jasotako diru-laguntzak erabiltzen dira bestela (gaur egun, GIBLZ arduratzen da horretaz).

V.1.5.b. Parte-hartzea

Indarkeriaren biktima diren emakumeei laguntzeko prozesuetan tartean diren erakundeetako batzuek jakintza, konpromiso eta parte-hartze gero eta handiagoa lortu dute tokiko protokoloen esparruan. Baina **arloz arlo aztertzen hasita, inplikazio-maila eta egindako aurrerapenak ez dira inondik ere berdinak**.

*Funtsezko sektoreen eta erakundeen **aniztasuna eta adierazgarritasuna**, eta **parte-hartze maila**.*

- Oro har, ikusita **zenbait arloren parte-hartze aktiboa urria edo hasiberria** dela (hala nola justizia-arloarena), eta presentziari dagokionez, berriz, gero eta handiagoa baina oraindik ere ez nahikoa (osasun- eta hezkuntza-arloena eta

hirugarren sektorearena, zehatz esatera), toki-esparru askotan eta askotan ezin har dezakegu betetzat helburuetako bat: laguntza oso eta pertsonalizatua ematea, hain zuzen.

- **Gizarte-zerbitzuak** eta **berdintasunekoak** dira eremu honetan bultzatzaileak, eta oro har, horiek dute errealitate horretan jarduten ibilbiderik luzeena eta gaikuntzarik handiena. Gainerako arloei dagokionez, gero eta handiagoa eta nabaria izan da **osasun-zerbitzuek eta zerbitzu polizialek** (batik bat, Ertzaintzak) hartutako konpromisoa eta gaikuntza, eta eskasa, berriz, **arlo judizialak eta hezkuntza-arloak** izandako parte-hartzea. Lehenari dagokionez, arloaren beraren idiosinkrasia dela tarteko zail gertatzen delako toki-mailan parte hartzea; eta bigarrenari dagokionez, berriz, prozesuetan parte hartzen hasi berria delako.
- Arlo juridikoak beren protokoloetan parte har dezan lortzeko zailtasunak dituzte toki-erakundeek, oro har, eta horregatik, berriro hausnartu beharra dago zer egin daitekeen **arlo judizialak** parte har dezan. Zaila baita toki-mailan parte hartzea, eta zenbateraino har dezakeen parte ere ez baita iritzi bakarreko auzia.

Prozesuaren irekitasuna, gizarte-eragileek parte har dezaten

- Hirugarren sektoreak tokiko zenbait protokolotan parte hartu izan du, eta horietan izandako esperientziek erakusten dutenez, horrek aberastu egiten ditu prozesuak, beste ikuspegi batzuk gehitzen dizkie. Dena den, tokiko protokolo gehienetan hirugarren sektoreak ez du parte hartu izan ez koordinaziorako ez jarraipenerako egituretan.

Partaidetzazko aurretiko diagnostikoa

- Protokolo gehienek aurretiko diagnostikoak egin dituzte, baina horietatik askotan eta askotan eskasa izan da parte-hartzea, edo ez alderdi guztiena, bestela. Alde horretatik, nahiz eta diagnostiko horietan lortutako datuak interesgarriak izan badiren, eta nahiz eta azterketa egitean eragileenganako irekitasuna izateak garrantzia izan baduen, kontua da diagnostikoak egiteko prozesuek oro har ez dutela aurrerapen handirik ekarri ez inplikazioari begira ez gerora koordinazioa egiteko oinarriak finkatzeari dagokionez.
- Tokiko protokoloen esperientziak erakusten digunez, protokoloak sinatu eta abian jarri **aurretik prozesu** bat egitea onuragarria da. Zehatz esatera, aurretik diagnostiko bat egiteak, baldin eta prozesua benetan partaidetzazkoa eta konprometitua bada, nabarmen eta modu positiboan markatzen du prozesuaren geroko garapena, lehenbiziko fase horietan finkatutako aurretiko helburuen

araberakoa izango baita, hein handi batean. Hala, finkatutako helburuak eta baliabideak udalerriko errealitatearekin bat ez datozenean, pentsatzekoa da diagnostikoa egitean izandako parte-hartzea eskasa izan dela.

***Erabakiak hartzeko metodoak eta teknikak:** teknikak zenbateraino diren lagungarri partaideek ekarpenak egin ditzaten, eta partaideen ustez erraza ala zaila den besteekin komunikatzea.*

- Berdinsareako protokolo-taldeak bakoitzak bere tokiko protokoloari dagokionez izandako esperientzien berri emateko eta besteenen berri jakiteko aukera ematen du, eta EAEn toki-esparrutik haratagoko horrelako eremu bat izatea oso ontzat jotzen da, gogoetarako, lankidetzarako eta hobekuntzarako bultzada eta indarra ematen duelako, besteak beste.
- EAEko tokiko protokoloek **era askotako egiturak** dituzte, eta alde horretatik, beraz, nabarmen da heterogeneotasuna. Bestalde, egitura bakoitzari zenbait eginkizun dagozkio, eta egitura horiek gainjarri egiten dira gehienetan (koordinaziorako eginkizunak jarraipenerako eta ebaluaziorako eginkizunekin nahasten dira). Dena den, irizpide komun batzuk ere badira, hala nola eremu politikoak eta eremu teknikoak bereiztea (gehienetan, mahai politikoa eta mahai teknikoak izaten dira), lidergo teknikoak berdintasun-teknikariaren gain egotea, eta kasuen jarraipena egiteko eremu jakin bat ezarrita izatea (koordinaziorako mahai teknikoak batzuetan, eta berariaz sortutako jarraipenerako mahaia zenbaitetan).
- Koordinazio-egitura bakoitzean **eginkizunak, helburuak eta ardurak** **are zehatzago finkatzeko premia** ikusi da, oro har, eta egitura bakoitzaren eraginkortasuna ziurtatzeko premia ere bai. Zenbaitetan, izan ere, eremu teknikoak eta eremu politikoak ez daude zehaztuta, jarraipenerako mahaietan parte hartzen duten pertsonen kopurua gehiegizkoa da edo egitura bakoitzean dauden pertsonak ez dira horietarako egokiak eta, beraz, ez daukate dagozkien eginkizunak betetzeko behar besteko erabakimenik edo gaitasunik, eta parte hartzen duten erakundeen artean eskumen-desorekak gertatzen dira.

***Informazioaren kalitatea,** erabilitako informazio-bideei dagokienez, batetik, eta aniztasun- eta erabilgarritasun-mailari dagokienez, bestetik.*

- Komunikazio-bideak protokoloan zehaztuta eta sistematizatuta ez daudenean, koordinazioan **komunikazio informala** izaten da nagusi. Eta protokoloan bideak zehaztuta daudenean ere, pisurik handiena koordinazio eta komunikazio informalak

izaten du, edo pertsona jakinen mende egoten da, behinik behin. Ikusi besterik ez dago: eragileen arteko jakinarazpen asko, bideratze eta kontsulta ugari, eta eguneroko jarduneko koordinazio asko bide informalen baten bidez egiten dira, protokoloetan jaso gabeko mekanismoak erabiliz, alegia, asko eta asko telefonoz. Prozesuak behar bezala funtzionatzea, beraz, arlo guztietako profesionalek elkarren artean harreman on eta iraunkorra izatearen baitan dago.

- Arlo batzuen parte-hartzea aldizkakoa izateak eta mahaietan parte hartzen duten pertsonak nahiz erreferentziazkoak beti berberak ez izateak zaildu eta moteldu egiten du koordinaziorako egituretan lana, aldi bakoitzean aurkezpenak egiten eta azalpenak ematen ibili beharra baitakar.

V.2. Alderdi estrategikoari buruzko emaitzen balorazioa

Hona hemen Erakunde arteko II. hitzarmeneko printzipio orokorretan oinarrituta eta orientabide estrategikoetan eragina duten alderdiei dagokienez aztertu diren alderdiei buruzko balorazioa, labur-labur:

Laguntza osoa eta pertsonalizatua. “(...) kasu bakoitzean gertatzen diren egoera pertsonalen eta sozialen arabera egokienak diren zerbitzuak eta prestazioak jarriko zaizkie eskura”.

Tokian tokiko baliabideek eta bideratzeaz arduratzen direnek kasu bakoitzean erantzun egokiak ematean datza gakoa. Alde horretatik, emaitzetan alde handia dago **udalerrien tamainaren** arabera: oro har, zenbat eta handiagoa den udalerria, orduan eta osoagoak dira emaitzak. Horrek esan nahi du hainbat eta hainbat udalerritan (txikienetan, gehienetan) indartu egin behar direla informazio-zerbitzuak, orientaziokoak eta, batik bat, **bideratze-zerbitzuak**, bai eta tartean diren arlo guztien parte-hartzea ere.

Berdintasuna. “Arreta biktima guztiei eskaintzen zaiela bermatu beharko da, honako ezaugarriengatik inor baztertu gabe: egoera zibila, sexu-orientazioa, adina, sinesmen edo ideologia, gutxiengo etniko, nazional edo linguistiko bateko kide izatea, maila ekonomikoa, ezgaitasun fisiko, psikiko edo sentensorialak, edota beste edozein izaera pertsonal edo sozial (...)”.

Tokiko protokoloek berdintasuna bermatu behar dute, bai tratuan bai zerbitzuak eta informazioa eskuratzeko **aukerei** dagokienez ere, eta horretarako ezinbestekoa da

indarkeriaren biktima izan den emakumea edozein udalerritan bizi dela ere edo edozein ahultasun erantsi duela ere aukerak berberak izatea.

Beren baliabideak ez dauzkaten udalerrri txikienek dute alde horretatik premia handiena, biktimek zerbitzuetara eta baliabideetara jotzeko aukeretan hobekuntzak egiteko beharrik handiena. Dena den, protokoloek, oro har, egoera estandarrak arautzen dituzte eta aniztasunaren trataerari dagokionez hutsuneak dituzte, beraz: prozeduren plangintzarekin lotuta daude batzuk, baina baliabideak eta kolektibo bakoitzera egokitutako edo/eta espezializatutako zerbitzuak eta baliabideak ez edukitzearekin ere bai, hein handi batean.

Prebentzioa. “(...) biktimen aurkako indarkeria-egoerarik errepikatu ez dadin. Biktimak izan daitezke bai emakumeak, bai beren kargu dituzten umeak eta nerabeak edo beraiekin bizi diren eta mendekotasuna duten pertsona helduak”.

Biktimei laguntzeko antolatzen dira protokoloak, eta beraz, prebentzioa esparru zabalago batean kokatu behar litzateke: udalerriko berdintasun-planen esparruan eta genero-indarkeriaren aurkako planetan, hain zuzen. Testuinguru horretan bilatu behar litzateke tokiko protokoloaren parte-hartzea edo ekarpena.

Adingabeen interesen defentsa. “(...) biktimek beren kargu dituzten adingabeei arreta eskaintzeko eta horiek babesteko beharrezkoak diren neurriak hartuko dira, adingabeen eskubideak, ongizatea eta garapen osoa bermatzeko. Beti kontuan hartu beharko da umeen eta nerabeen interes gorena (...)”.

Baliabideek eta protokoloek, emakumezkoen eta gizonezkoen aukera-berdintasunerako politiken esparruan kokatuta egonik, indarkeriaren biktima diren emakumeei laguntzea dute ardatz eta muin, hasieratik bertatik; adingabeak, aldiz, **ez dira hartzen** beren amaren aurka eragindako indarkeriaren **biktima zuzentzat**. Oro har, protokoloetan ez da jarraibide zehatzik ematen adingabe horiei laguntzeari dagokionez; aipatzekotan, indarkeriaren biktima izan den emakumeak (izan ama edo izan adingabearen arduraduna) egoerarekin batera erantsita daraman edo ez daraman zirkunstantzia bat dira.

Jabekuntza eta normalizazioa. “Kasu bakoitzerako neurri egokiak hartzeko garaian, indarkeriaren biktima diren emakumeek autonomia eta bizimodu normalizatua izan dezaten ahalegina egin beharko da”.

Jabekuntza genero-ikuspegiaren helburu nagusietako bat da erakundeen jardunean, eta helburua lortuko bada, ezinbestekoa da emakumeek parte hartzeko eremuak sortzea, batetik, eta bestetik, kontuan hartzea zer iritzi eta behar estrategiko dituzten laguntzarako prozesuei eta edukiei dagokienez. Alde horretatik, **zailtasun ugari daude ikuspegi hori asistentzia hutsaren ikuspegiarekin uztartzeko**. Oro har, tokiko protokolo gutxi sartu dituzte arlo horretan aurrera egiteko neurriak prozesuetan.

Eraginkortasuna eta arintasuna. “(...) bermatu beharko da antolaketa eraginkorra eta arina, horrelako egoeretan ohikoa izaten den urgentziak hala eskatuta berehalakotasunarekin jokatzeko”.

Ezaugarri horiei buruzko balorazio zehatzagoa egiteko, emaitzetara jo behar da nahitaez, eta jarraipenaren eta ebaluazioaren bidez lortzen dira horiek.

Ebaluazioa da, indarkeriaren biktima diren emakumeen bilketa sistematikoarekin batera (ebaluazio horren parte den aldetik), tokiko protokoloetan **gutxien garatzen den alderdia**; eta hutsune berbera ikusten da erakundeen eta programen esperientzia orokorrean ere. Oro har, horretan bat datoz denak, bai arduradunak, bai beste arloetakoak (poliziala, osasun-arloa...): **biktimei laguntzeari dagokionez eraginkortasunean hobetu** beharra eta urgentziako edo **larrialdiko kasuetan irtenbideak modu hoberenean eman** beharra.

Ahalik eta biktimizazio txikiena. “(...) indarkeria jasan duten emakumeen bigarren mailako biktimizazioa ahal den neurrian ekidin egingo da eta, hortaz, biktimek profesionalek eta erakundeek esku hartzearen ondorioz jasaten dituzten enbarazuak ahalik eta gehien murriztuko dira”.

Oraingoan ere, emakume erabiltzaileen iritziak eta emaitzen ebaluazioa funtsezkoak dira alderdi hau aztertu eta neurtzeko. Helburua bigarren mailako biktimizazioa murriztea izanik, protokoloetako prozesuak eraginkorrak izateak ekarriko du tokiko protokoloak lagungarri izatea.

“(...) arreta eskaintzeko jarraibideak eta bideak betetzea eta inplikaturako erakunde ezberdinak koordinatzea profesionalen **ardura** izango da; biktimek ez dute ardura hori izan behar”.

Ardura edo ekimena aztertzen hasita, alderdi asko hartu behar dira kontuan, baina denak bi alderdi nagusitan laburbil daitezke: konpromiso politikoa da bata, eta bestea, konpromiso horren adierazgarri, lidergo teknikoaren sendotze-maila. EAEko toki-

erakundeen egoera askotarikoa da, eta gehienek hartu dute tokiko protokoloa abian jartzeko eta garatzeko ekimena edo ardura, baina oro har, gehienek oraindik baliabideetan inbertsioa egin beharra dute, profil profesionalak egokitu beharra ere bai, eta genero-indarkeriaren kontra borroka egiteko egiturei egonkortasuna eta jabekuntza ematen saiatu behar lirateke.

V.3. Gomendioak

V.3.1. Abiapuntua: jarduera-esparrua zehaztea

Garrantzi handikoa da *genero-indarkeria* eta *emakumeen aurkako indarkeria* kontzeptuei dagokienez **ikuspegiari eta terminologiari buruzko adostasun** batera iristen saiatzea, sustraira jota: indarkeria desberdintasunaren muturreko seinalea da. Fase horretan denbora ematea lagungarri gerta daiteke prozesuko hurrengo urratsetan, tokiko protokoloetan tartean diren erakunde eta arlo guztiek oinarrian ez baitute ikuspegi hori.

Alde horretatik, behar-beharrezko iritzi diogu alderdi hauek lantzen hasi eta adostasun batera heltzeari: **protokoloak bere baitan zer hartu behar duen**, zer helburu dituen eta norainokoa izan behar duen, lanerako tresna edo bitarteko den aldetik. Horiek garbi zehaztuta, izan ere, protokoloan tartean diren erakunde guztiek garbi jakingo dute **zer esparrutan arituko diren**. Horretara iristeko, lagungarria izango da protokoloaren eremuan ikusiko diren kasuak aztertzea eta alderdi guztiek berberak lantzea, kontzeptuzko terminologia berbera erabiliz.

Horretarako, gogoan izan beharko da komeni dela protokoloan parte hartuko duten eragileek **protokoloaren esparruaren barruan** genero-indarkerian **prestakuntza** izatea, eta eragile diogunean eragile guzti-guztiek ari gara, bai teknikariek bai eragile politikoez, denek sakontasun-maila bera beharko ez badute ere. **Gizarte-zerbitzuen arloan** du garrantzi handiena prestakuntzak, dena den, haiek zuzenean aritzen baitira biktimekin eta maiz askotan garrantzi handiko erantzukizuna baitute berdintasun-zerbitzukoekiko eta gainerako arloekiko koordinazioari dagokionez.

Udalerriko bertako errealitatera egokitua izatea dute tokiko protokoloek ezaugarri nagusi, eta beraz, **diagnostikoa** egitea funtsezkoa da, udalerriri buruzko nahikoa informazio lortzeko. Alde horretatik, diagnostikoa are eraginkorragoa izango da **partaidetza-maila handikoa** izan bada; hots, tokian-tokian genero-indarkeriaren errealitatean tartean diren alderdi guztiek prozesuan parte hartzen badute, horretarako jarritako bitartekoen bidez (elkarriketak, eztabaida-taldeak, prestakuntza, bilerak...).

Aurretiko prozesua bera **gaikuntza-prozesu** bat da, eta hutsunerik eta beharrik handienak zein diren hautemateko balio duenez, prozedurak tokiko errealitatera egokitzeko aukera ematen du.

Ikuspegi estrategikoa hartuta **partaidetzazko diagnostikoa** egitea, beraz, tokiko protokoloa egiteko eta abian jartzeko lehen fasea bihur daiteke, eta interesa,

konpromisoa eta adostasuna sustatzeko prozesu bat ez ezik, **hasierako prestakuntzarako esparru** izan.

Ikuspegi estrategiko hori gorabehera, baliorik handieneko bihurtuko da, **kolektibo zehatz bakoitzarekin** aritzen diren eragileen **parte-hartzea** dela tarteko: immigrazio-sailetakoak, errealitate bakoitzarekin zuzenean aritzen diren elkarteak, arlo guztietako profesionalak, etab.

Biktimek zerbitzu berberak eta baldintza berberetan jasotzeko aukera izan behar dute, edozein udalerritan bizi direla ere, eta hori bermatzen aurrera egitea ere funtsezkoa da.

Horretarako, behar-beharrezkoa da argi eta garbi identifikatzea kasu bakoitzean **zerk oztopatzen edo zailtzen duen sistemara jotzea**, kontuan hartuz **biztanleen ezaugarriak nahiz beharrak** eta dauden profil guztiak, eta batik bat, **ahultasun erantsiko emakumeak**.

Kontuan hartu behar dira, halaber, **kolektibo bakoitzaren baliabideak**, eta alde horretatik, laguntza osoa emateko berariazko zer zerbitzu behar diren identifikatu eta **antolatu**: zein dauden ikusi (tokikoak nahiz tokikoez bestelakoak), eta zein falta diren identifikatu, gero ondo planifikatuta edukitzeko genero-indarkeriaren biktima den emakume orori baldintza-berdintasunean laguntza emateko, bideratzeko eta horrelako kasuak hautemateko egin beharreko ibilbideak.

Protokoloaren norainokotasunaz eta partaide bakoitzaren eginkizunaz adostasunera iristea beti da beharrezkoa, baina **protokoloak mankomunatuak edo udalaz gaindikoak** direnean, ezinbestekoa da, hasieratik, gainera. Protokoloa egiten hasi aurretik oso da komeni nahikoa baliabide eta denbora hartu eta hasieratik ados jartzea zer udalerrik hartuko duten parte, egitura bakoitzean nola hartuko duten parte, eta finantziazio-bideak zein izango diren, besteak beste.

Zehaztu beharrekoa da, halaber, **zer pertsona** arituko diren **eta zer baliabide ekonomiko** hartuko diren protokolokotzat, besteak beste protokoloen koordinaziorako eta lidergo teknikorako, protokoloaren esparruan prestakuntza-planetarako, administrazio-gastuetarako eta prozesuan beharrak hauteman orduko sortuko direnetarako, eta nori dagokion horien finantziazioa.

V.3.2. *Konpromisoa eta lidergoa*

Behar-beharrezkoa da erakundeek konpromiso handiagoa hartzea, **koordinaziorako egiturei egonkortasun** handiagoa emateko, ez daitezen aldaketa eta gatazka politikoen mende egon.

Protokoloen ibilbideak garbi ikustarazten digu zein beharrezkoa den **lidergo kontzeptuaren beraren esanahia argitzea eta haren zilegitasuna aitortzea**: lidergo tekniko nahiz politikoak zer eginkizun izango dituen argi eta garbi zehaztea eta horretarako egitura egonkorak sortzea, eskumenak eta eginkizunak zehaztea (zer sailek hartuko duen bere gain, zer figura profesionalek, zer mailatan, zer eginkizun bete beharko dituen, etab.), eta horietarako giza baliabide egonkorak jartzea.

Horretarako, **berdintasunerako eta genero-indarkeriarako zerbitzuak** indartu behar dira nahitaez, eta haietan baliabide gehiago sartzea eskatzen du horrek, beste ezer baino lehen: batetik, **tokiko protokoloen lidergo teknikoa** betetzeko behar beste baliabide izan ditzaten; eta bestetik, **beste arloei orientazio espezializatu eta aditua emateko gai** izan daitezen, hori ere bai baitagokie zerbitzu horiei.

Berdintasun-zerbitzuak lidergo teknikoa eramanda, edo lidergo hori **genero-indarkerian gaitutako gizarte-zerbitzuetakoein elkarlanean** beteta ere berdin, askoz ziurragoa izango da indarkeriaren biktima diren emakumeentzako baliabideei aukera-berdintasunaren ikuspegitik heltzea, eta **jabekuntzarako eta normalizaziorako** prozesu bati ekiteko beharraz ez ahaztea. Horretarako, tokiko egituren barruan sendotu egin behar dira berdintasun-sailak eta -zerbitzuak, jabekuntza eman behar zaie, eta gainera, ezinbestekoa da berdintasunerako politikak sustatzeko giza baliabideak eta baliabide ekonomikoak indartzea, berdintasun-teknikari bat eta genero-indarkerian espezializatutako profesionalak edukitzea, eta udalerriek Berdintasunaren parte har dezaten sustatzea, besteak beste.

Erakunde bakoitzaren barruko lidergoa ere indartu egin behar da emakumeen aurkako indarkeriari eta tokiko protokoloei dagokienez, eta arlo bakoitzerako prestakuntza- eta gaikuntza-prozesu egokiak sustatzen jarraitu behar da.

Gure proposamena udalerrian edo toki-esparruan zenbat baliabide dauden aztertzea da, laguntza edo arreta zenbaterainokoa den ere ikustea, eta gero, hausnartzea ea komeni den **protokoloaren koordinatzaile** edo **indarkeria-teknikari** figura sortzea edo, baldin badago, indartzea, protokoloaren lidergo teknikoa edo/eta koordinazioa eraman ditzan.

Toki-erakundeek genero-indarkeriaren aurka hartutako konpromisoa eraginkorragoa izango da indarkeria- edo berdintasun-planen barruan **prebentzio-programak** abian jartzen badira. Plan horiek koordinazio-protokoloaren esparru eta oinarri izango lirateke, eta osatu egingo lukete.

Arlo bakoitzerako **prestakuntza- eta gaikuntza-prozesu** egokiak sustatzea ere beharrezkoa da, protokoloak behar bezala funtzionatzea eta emaitzak hobetzea nahi bada.

V.3.3. Adingabeak

Emakume biktimen mendeko diren adingabeak **genero-indarkeriaren biktima zuzentzat** hartzea eta horren arabera arreta ematea erronka handietako bat da, eta ez soilik tokiko protokoloetan, baizik eta baita politika publikoetan ere oro har, ikuspegi hori berria baita erakundeen garapenean.

Adingabeenganako arreta hobetzeko eta sustatzeko, alde batetik behar-beharrezkoa da, esan bezala, adingabeentzako berriarazko baliabideak identifikatzea eta haienganako arreta amei laguntza emateko bideratuta daudenetan sartzea.

Eta bestetik, funtsezkoa da hezkuntza-arloak ere parte hartzea, dela adingabeen arretarako sailen bidez, dela berritzeguneen bitartez, dela ikastetxeen bidez; eta funtsezkoa da, gainera, bai hautemate-, bideratze- eta arreta-prozesuak hobetzeko, bai eta neska-mutilen eta nerabeen arteko genero-indarkeriari aurrea hartzeko ere.

Tokiko protokolo batzuetan jasota dago emakumezkoek beren mende adingabeak dituztenean foru-baliabideekin koordinazioa nola egin, eta bideratzen dituzte kasuak zerbitzu horietara; baina, hala eta guztiz ere, garrantzi handikoa da aldundiek tokiko protokoloetan duten parte-hartzea berrikustea, adingabeei aldundien berriarazko foru-baliabideetan arreta eman beharreko kasuetan koordinazioa hobetzeko.

V.3.4. Parte-hartzea eta koordinazioa

Parte-hartzea

Oraindik badago zer egin **genero-indarkeriari dagokionez toki-mailan tartean diren arlo guztien parte-hartzea** areagotzeki dagokionez, bai aurretiko prozesuan, bai protokolo bakoitzean koordinaziorako eta jarraipenerako dauden egituretan.

- **Osasun-arloaren, hezkuntza-arloaren eta hirugarren sektorearen** parte-hartzea indartu.
- **Arlo judiziala** sar dadin ahaleginak egiten jarraitu.

- **Foru-aldundiek** parte hartzeko aukera azertu.

Hirugarren sektorea

Hirugarren sektoreak tokiko jardunean parte har dezan sustatzea eta laguntzea da gure gomendioa, emakume biktimentzako sarbide bikaina izan daitekeelako, batetik (kasuak hautemateaz ari gara), eta denboran aurrera jarraipen iraunkorra egiteko eremu aparta delako, bestetik. Gainera, ikusi denez, elkarteak funtsezko eragileak dira ahultasun erantsiko emakumeei laguntzeko, horrelakoek zailtasun, eragozpen edo zalantza gehiago izaten baitituzte sare instituzionalean sartzeko.

Foroen eta sareen bidez udalerri bakoitzeko **emakume-elkarteekin eta hirugarren sektorearekin** harremana sortzeak edo indartzeak beren jabekuntza-prozesuetan protagonismo eta autonomia handiagoa izateko aukera emango die.

Horretarako, ezinbestekoa da, besteak beste, emakumeei, adingabeei eta bestelako kolektibo ahul batzuei laguntzen diharduten edo/eta horiek kide dituzten elkarteak eta bestelako taldeak aintzat hartzea tokiko protokoloen fase guztietan: diagnostikoa, protokoloa bera egiteko prozesua, eta erabiltzaileen iritziak nahiz emaitzei buruzko informazioa biltzeko mekanismoak.

Modu ezin onuragarriago bat izan liteke emakume-elkarteei eta gainerako elkarte nahiz taldeei deitzea, protokoloaren **aurretiko prozesuan** parte har dezaten, eta haien bitartez, **indarkeriaren biktima izan diren emakumeek** parte har dezaten saiatzea.

Arlo judiziala

Gure ustez, komeni da II. Hitzarmena esparru hartuta denok batera gogoeta egin eta ikustea zer zailtasun dituzten udalerrietan arlo judizialaren parte-hartzea lortzeko, eta gero, aztertzea zer bide edo ereduren bidez har dezakeen parte arlo judizialak protokoloen koordinaziorako eta jarraipenerako mahaietan, edo aukeretako bat ez ote den jarraipenerako foro bat sortu eta haren bidez beharren eta proposamenen berri jaso eta informazioa, orientabideak eta irtenbideak aztertzea eta jakinaraztea.

Azertu behar litzateke, bestalde, zenbait organok parte hartzeko aukera, hala nola Biktimari Laguntzeko Zerbitzuak (BLZ), fiskaltzek, epaitegiek, eta abokatuen elkargoek.

Hezkuntza-arloa

Ikastetxeak eremu ezin hobeak dira eta aukera handiak ematen dituzte genero-indarkeriako kasuak hautemateko, batetik, eta lehen nahiz bigarren mailako prebentziorako.

Horregatik, behar-beharrezkoa da hezkuntza-arloa osatzen duten eremu guztiak (ikastetxeak, berritzeguneak, etab.) tokiko protokoloetako kasuen koordinaziorako eta jarraipenerako mahaietan sartzea. Hezkuntza-arloak ikasketaburuen bidez, zuzendaritzaren bidez edo/eta gai horretan aritzeko berariaz izendatutako pertsonen bidez mahaietan parte hartzeak hautemate horretan trebatzeko eta kasuak modu koordinatuan bideratzen gaitzeko balioko luke, eta prebentzio-programak planifikatzeko esparru bikaina izango litzateke, gainera.

Alde horretatik, adingabeak genero-indarkeriaren zuzeneko biktimatzat hartuak eta beren beharrak tokiko protokoloetan sartuak izan daitezen lortzeko ere bada estrategikoa hezkuntza-arloaren parte-hartzea.

Foru-aldundiak

Foru-aldundiek dute berariazko baliabideetan eskumena, eta horrenbestez, biktimei laguntzeari eta kasuak bideratzeari dagokionez, toki-erakundeentzat foru-aldundiak dira inplikazio handieneko eta erreferentziazko erakundeak.

Gainera, kontuan izanik gizarte-zerbitzuei dagokienez ziur asko sail-aldaketa egingo dela, eta beraz, beste zerbitzu batzuk ere aldundien eskumeneko izango direla, berebiziko garrantzia du **foru-aldundiek** parte hartzea. Alde horretatik, protokoloen koordinaziorako mekanismoak aldatzea komeniko da, aldundiak ere koordinaziorako mekanismoen parte izan daitezen.

Zenbait protokolutan foru-baliabideak jasota daude kontuan izan beharreko baliabideen artean (adingabeen arretarako, larrialdietarako eta ostatu emateko baliabideak, batik bat), eta koordinaziorako bideak zein diren ere arautzen da, modu gutxi-asko zehatzean; baina protokolo bakar batean ere ez dute parte hartzen koordinaziorako edo/eta jarraipenerako egituretan. Jakin badakigun arren ezinezkoa litzatekeela aldundiek tokiko protokoloen koordinaziorako mahai guztietan parte hartzea, bide edo modurik egokienak bilatzeko aukera aztertu behar litzateke.

Koordinazioa eta lankidetzak

Genero-indarkeriaren arloan beren jarduera-protokoloak egiten arituak diren **erakundeek jarduna** baliatzea da gure gomendioa. Izan ere, horrelakoetan jarduteak eskarmentua eman die, eta tokiko protokoloetan sartutakoan, ez dira hutsetik abiatzen: badakite errealitatea nolakoa den, lanerako tresnak edo bitartekoak ere badauzkate, eta beste erakundeekin koordinatzen arituak dira. Gomendagarri deritzogu, halaber, **berariaz sortutako beste protokolo batzuk ondo egokituta** tokiko protokoloetara eramatea, eta horretarako egoki iritzitako egokitzapenak egitea.

Horretarako, esperientziak eta jardunbide egokiak trukatzeko eremu komunak sustatzea komeni da; Berdinsarea dugu horren adibide, baina arduradunei lagungarri gertatuko zaien edozein izango da egoki.

Komeni da, halaber, erakunde bakoitzaren barruan tokiko protokoloen **barne-zabalkunde handiagoa** lortzea, eta haien bitartez, arloz arlo nola jokatu jakiteko jokabide-prozedura batzuk helaraztea, labur-labur, gidaliburu batean bilduta: kasuak hautemateko adierazleak, arreta egokia, eta beste zerbitzu batzuetara egoki bideratzeko informazioa.

Eraginkortasunaren aldetik hobetzeko, nahitaezkoa da **koordinaziorako egitura bakoitzean** eginkizunak, helburuak eta ardurak **ahalik zehatzen** finkatzea, eta egitura bakoitzaren gaitasuna ziurtatzea, hauek eginez:

- eremu teknikoak eta eremu politikoak bereizi.
- behar adina pertsona izendatu.
- egitura bakoitzean pertsona egokiak daudela eta beren eginkizuna behar bezala betetzeari begira erabakiak hartzeko nahikoa eskumen eta ahalmen dituztela ziurtatu.
- parte hartzen duten erakundeek artean eskumenen aldetik oreka bilatu.

V.3.5. Jarraipena eta ebaluazioa

Kasuen jarraipena

Garrantzi handikoa da ahaleaginean eta baliabideetan inbertsioa egin eta **elkarren artean datuen sistematizazioa** lortzea, bai eta parte hartzen duten erakunde guztientzako sistema informatiko komun bat lortzea ere, datuen bilketa eta jakinarazpena homogeneoa eta alderagarria izan dadin. Horretarako, baina, orain bertan ez daukagun prozeduraren bat aurkitu edo sortu behar da: erakunde bakoitzari bere barne-datuak *konpartitzeko* aukera eman, datuak galtzea edo bikoiztea eragotzi, eta datuak nolabaiteko erregularitasunez jakinarazteko lagungarri izango den prozeduraren bat, hain zuzen.

Modu bat, inondik ere lagungarria, **datuak biltzeko eta jakinarazteko ereduak** sortzea eta adostea da; eredu horiek **protokoloari erantsita** joango lirateke, eta erakunde guztiei haien berri emango litzaieke:

- Zehatz-mehatz azalduta erakunde bakoitzak **informazioa biltzeko eta jakinarazteko zer bide** erabiliko dituen beste erakundeekin harremanetan jartzeko, bai kasuen arretarako, bai kasuak bideratzeko eta bai kasuak jasotzeko.
- Garbi zehaztuta **zertarako** den beharrezkoa ibilbideen puntu eta alderdi bakoitzean esku hartzen duten eragileen arteko datu-trukea; horrela, izan ere, ziur asko errazagoa izango da datuak babestu beharrak zenbait erakundetan eragiten duen oztopoa gainditzea.

Bestalde, jarraipenerako mahaien edo batzordearen funtzionamendua errazte aldera, lagungarria izan daiteke, plangintzaren edo berrikusketen/eguneratzeen aldetik, bileren maiztasuna finkatzea eta eragileek parte hartzeko modua adostea eta finkatzea: noiz, non, nola eta zertarako, batetik, eta bestetik, parte hartzeko modu hori noiz eta nola berrikusiko den.

Tokiko protokoloen ebaluazioa

Ebaluazioa da EAEko tokiko protokoloek **prozedurazko alderdien artean gutxien landua** dutena. Ebaluaziorako zer metodologia erabiliko den zehaztu beharra dago, ebaluazioko beste alderdi batzuez gain: nola, nork, zer eta noiz, hain zuzen.

- Ebaluaziorako zer **adierazle** komun erabiliko diren zehaztu behar da.
- Zehatz-mehatz finkatu behar da ebaluazioa **zer aldi eta unetan** egingo den, **zer egituretan** egingo den, eta alde horretatik arlo bakoitzari **zer eginkizun eta ardura** dagozkion.
- Ebaluazioa egiteko bileren **eraginkortasuna** bermatu behar da, horretarako tresnen bidez.

Bai jarraipena bai ebaluazioa egiteko, **emakumeen iritzia sistematikoki jaso** behar litzateke, jakin ahal izateko zer iritzi orokor eta zer gogobetetasun-maila duten prozesu osoaz edo/eta arreta-zerbitzu eta -instantzia bakoitzaz. Emakumeek gogobetetasun-maila handia izateak protokoloen funtzionamendua egokia dela erakutsiko luke.

Premiazkotzat ikusi da, eta eskaera orokorra da, tokiko protokoloen emaitzak eta haien jarduna ebaluatzeko **adierazle-sistema bat egitea**, koordinazio-prozesuen funtzionamenduaren ardura dutenei baliagarri gertatuko bailitzaieke emaitzak modu objektiboan hartu eta balorazioa egiteko, bai eta uneko bertako nahiz geroko beharrei eman beharreko erantzuna planifikatzeko.

Alde horretatik, beraz, tartean diren eragile guztien partaidetza aktiboarekin eta erakundeen konpromisoarekin egin beharko litzateke, eta horretarako berariaz prestatutako esparru batean, gainera.

1. ERANSKINA. METODOLOGIA: ADIERAZLEEN TAULA

HELBURUA	ADIERAZLEAK	ADIERAZLE AZPIKOA
Ebaluazioa Planifikazioa		
1. EAEko tokiko protokoloen egoera, esparrua eta ezaugarriak zein diren jakitea	1.1. Protokoloak zer esparrutan eta eremutan garatzen diren identifikatzea	1.1.1. Bereko protokolo bat edo beste koordinazio-mekanismoren bat duten udalerrien ehunekoak. 1.1.2. Bereko protokolorik edo beste koordinazio-mekanismorik EZ duten udalerrien egoera. 1.1.3. Udalerriaren, mankomunitatearen edo koadrilaren biztanleria eta eremu sozio ekonomikoa. 1.1.4. Biktima diren emakumeen arretarako zer baliabide dauden. 1.1.5. Beste arlo batzuetan lehendik dauden erakunde barneko eta arteko lankidetzarako bideak.
	1.2. Genero-indarkeriaren aurka eta biktimen arretaren arloan egindako lanaren ibilbidea	1.2.1. Lehendik dauden erakunde barneko eta arteko lankidetzarako bitartekoak: genero-indarkeriaren arloko hitzarmenak eta mekanismoak. 1.2.2. Indarkeriaren eta berdintasunaren arloetan, herritarren partaidetzarako lehendik dauden bideak.
	1.3. Tokiko protokoloen ezaugarriak: erakundearen eta gizabanakoaren eskumenak eta erantzukizuna, esku-hartzearen uneak eta helburuak	1.3.1. Esparru teorikoa (definizioak, halakorik izanez gero). 1.3.2. Jarduera-eremuak. 1.3.3. Asmoa eta helburu espezifikoak. 1.3.4. Hitzartutako edukiak eta jardunbideak. 1.3.5. Entitate partaideak eta sinatzaileak. 1.3.6. Gizabanako eta erakunde bakoitzaren egitekoak eta kontaktu-agenda. 1.3.7. Datu-bilketa. 1.3.8. Jarraipena eta ebaluazioa: aldiak, erantzuleak, moduak eta emaitzak . 1.3.9. Tokiko egoerari buruzko erreferentziak (tokiko txostenetatik datuak biltzea, esparru sozio ekonomikoa, etab.). 1.3.10. Arreta dibertsifikatzea, zaurgarritasun erantsiak (immigrazioa, ahalmen-urritasuna, adin handia, etab.) eta arreta dibertsifikatzeko aurrekontua kontua hartuta.

	1.4. Funtzionamendurako zer baliabide material eta giza baliabide jarri diren identifikatzea	1.4.1. Egoera horretan dauden emakumeei arreta emateko baliabide espezifikoak eta orokorrak. 1.4.2. Berdintasunerako politikak bultzatzeko baliabideak: Berdinsarean parte hartzea, berdintasunerako teknikari bat egotea, genero-indarkerian adituak diren profesionalak egotea, etab. 1.4.3. Protokoloaren esparruan egindako prestakuntza edo hartutako prestakuntza-neurriak. 1.4.4. Dauden tresnak eskuratu ahal izatea eta erabiltzea (esate baterako, datu-baseak).
2. Tokiko protokoloak eta Erakunde arteko II. Hitzarmenaren jarraibideak eta orientabideak zenbateraino egokitzen diren aztertzea eta ebaluatzea	2.1. “Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei laguntza hobea emateko tokiko protokoloak eta neurriak hartzeko jarraibide-gidaren” orientabideak identifikatzea.	2.1.1. Lantze-prozesua. 2.1.2. Sustapena, partaidetza, garapena, erantzukizuna eta jardunbidea. 2.1.3. Mugarriak eta lanaren faseak. 2.1.4. Metodologia eta tresnak. 2.1.5. Prozesuaren kostua: aurrekontuko partida eta finantzazio-bideak.
	2.2. Tokiko protokoloetan jasotako planteamenduak zer heinean bat datozen aztertzea, eta balizko desadostasunak eta gabeziak identifikatzea, gero emaitzak ebaluatzeko	2.2.1. Protokoloen helburuak eta gidaren orientabideak erkatzea. 2.2.2. Gabezia handienak zein diren identifikatzea.

Ebaluazioa Prozesua eta Koordinazioa		
3. Partaidetza: ezaugarriak, maila eta motak. Partaideak eta parte hartzeko moduak.	3.1. Protokoloan parte hartzen duten partaideak eta koordinazio-harremanak, -mekanismoak eta -bideak	3.1.1. Partaideak. 3.1.2. Koordinazio-harremanak, -mekanismoak eta -bideak.
	3.2. Partaideen aniztasuna eta baliozko ordezkariak diren aztertzea	3.2.1. Nahasitako erakundeen presentzia. 3.2.2. Bertan dauden kolektiboen populazio- adierazgarritasuna.
	3.3. Prozesuan nork parte har dezakeen aztertzea	3.3.1. Emakume-elkarteen parte-hartzea. 3.3.2. Ettxeko tratu txarrak edo sexu-erakoak jasan dituzten emakumeek parte hartzea ebaluazioan. 3.3.3. Beste erakunde batzuk (enpresa-, sindikatu-, kultura-erakundeak, etab.). 3.3.4. Dokumentua argitaratzea eta zabaltzea.
	3.4. Partaidetza motaren berri izatea	3.4.1. Parte-hartzearen alde aurreko diagnostiko bat eginda egotea. 3.4.2. Diagnostikoa egiteko modua. 3.4.3. Proposamenak onartzeko gaitasuna. 3.4.4. Partaide ororen partaidetza-maila (informazioa, komunikazioa, kontsulta — deliberamendua, erabakia — kudeaketa). 3.4.5. Informazioaren kalitatea: erabilitako informazio-bideak, aniztasuna eta baliagarritasuna. 3.4.6. Erabakiak hartzeko metodoak eta teknikak: Zer heinean lortzen da tekniken bidez partaideek ekarpenak egitea? Partaideen ustez, erraza edo zaila al da besteekin komunikatzea?.

4. Protokoloak aplikatzean izandako esperientzien berri izatea: konpromisoa hartu duten alderdien artean egon diren zailtasun-eremuak eta jardura arrakastatsuak. Esperientziak oinarri hartuta, prozesua balioestea	4.1. Adostasuna: arlo politikoan, teknikoan eta sozialean, premiari eta erabilitako metodologiari buruz lortutako adostasuna	4.1.1. Hitzartutako ereduaren existentzia. 4.1.2. Bere diseinuan, 3 eremuen parte- hartzea.
	4.2. Zeharkakotasuna: prozesuarentzako garrantzitsuak diren arloek eta entitateek teknikoki eta politikoki izan duten partaidetza-maila.	4.2.1. Bi eremuetako inplikazioaren iraunkortasun dokumentala. 4.2.2. Arduradunen hautematea.
	4.3. Iniziatiba eta lidergoa: ba al dago behar adina lidergo politiko?	4.3.1. Prozesua nork hasten duen. 4.3.2. Lidergoa nork hartzen duen. 4.3.3. Protokoloaren lidergo politikoaren. 4.3.4. Lidergo politikoaren iraunkortasun dokumentala.
	4.4. Koordinazioa	4.4.1. Koordinazio formalaren ezaugarriak. 4.4.2. Koordinazio informalaren ezaugarriak
	4.5. Udaleko beste partaidetza-sistema batzuetan integratzea: zer koherentzia-maila duen beste zeharkako partaidetza-prozesu batzuekin eta zer heinean erabiltzen eta integratzen den prozesu horietan.	4.5.1. Beste zeharkako partaidetza-prozesu batzuekiko koherentzia-maila. 4.5.2. Haien arteko integrazioa edo kolaborazioa.
	4.6. Helburuak argiak izatea: identifikazioa, koherentzia eta gardentasuna argia izatea.	4.6.1. Helburuen hautemate komuna. 4.6.2. Bat ez etortzeen identifikazioa.
	4.7. Planifikazioa eta baliabideak: Ba al dago protokoloa garatzeko egitasmorik? Ba al dago behar adina aurrekontu-, zerbitzu- eta giza baliabide?	4.7.1. Planifikazioaren iraunkortasun dokumentala. 4.7.2. Baliabideen iraunkortasun dokumentala. 4.7.3. Beren garapeneko koherentzia hautematea. 4.7.4. Beharretarako baliabide egokitze hautematea.

5. Aldaketak hautematea: gabeziak eta hobera edo okerrera egin duten eremuak	5. Protokoloak edo prozedurak eragindako aldaketak: gabeziak eta hobera edo okerrera egin duten eremuak.	5.1. Tratu txar teknikoei dagokienez, kasu gehiago hautematea edo/eta kasuak hobeto hautematea. 5.2. Emakume gehiagori laguntzea. 5.3. Laguntza hobea ematea (beste ikuspegi eta neurri batzuk, ahaldundze handiagoa...). 5.4. Emakume gehiago bideratzea zerbitzuetara eta baliabideetara. 5.5. Hobeto koordinatzea emakumeak bideratzeko lanak. 5.6. Baliabide berriak sortzea. 5.7. Laguntza jaso duten emakumeak mota askotakoak izatea (gizarte-jatorria, ahalmen-urritasuna, ekonomia-maila...). 5.8. Prebentzio-kanpaina gehiago egitea. 5.9. Adingabe gehiagori laguntzea eta hobeto laguntzea (biktima zuzenak). 5.10. Eraginkortasun handiagoa izatea eta epeak behar bezala betetzea. 5.11. Bigarren mailako biktimizazio gutxiago gertatzea.
--	--	---

Ebaluazioa Emaitzak eta Protokoloa aplikatzearen ondorioak		
6. Protokoloan ezarritako helburuak bete diren aztertzea.	6.1. Protokoloak ebaluatzen diren mekanismoak	6.1.1. Protokoloak ebaluatzen diren mekanismoak edukitzea (edo edukitzeko asmoa izatea). 6.1.2. Iraunkortasun dokumentala. 6.1.3. Ereduek.
	6.2. Emakume erabiltzaileek jasotako laguntzaren emaitzak, laguntzaren fase guztietan: identifikazioan, baliabideetara eta zerbitzuetara bideratzean, emakumeek zerbitzuak eskuratzen dituztenean, esku-hartzeak amaitzen direnean, irtetean eta irtetean duten egoeran.	6.2.1. Protokoloan ezarritako laguntza arloko helburuak zer heinean bete diren aztertzea (zenbat helburu bete diren —ehunekotan—, zenbat kasu bideratu diren, etab.). 6.2.2. Zer eragin izan duten protokoloek emakume erabiltzaileek jaso duten laguntzaren kalitatean. 6.2.3. Nola balioesten dituzten emakume erabiltzaileek protokoloak.

	6.3. Partaideen arteko koordinazioaren eraginkortasunaren baliospena.	6.3.1. Asebetetasun-maila orokorra. 6.3.2. Partaideetako bakoitzarekin izandako koordinazioaren eraginkortasunarekiko asebetetasun-maila (gizabanakoena edo koordinazio-taldearena). 6.3.3. Zer hobekuntza nagusi egon diren eta zer zailtasunek bere horretan jarraitzen duten identifikatzea.
7. Protokoloetan aplikatzekoa den partaidetza-prozesuaren ondorioak identifikatzea.	7.1. Hobekuntzak, ahulguneak eta tokiko aplikazio-eremuan izandako lankidetzaren ondorioak	7.1.1. Zer heinean sortu edo hobetu den partaidetzan oinarritutako kultura politikoa. 7.1.2. Zer heinean hobetu diren partaideen arteko harremanak eta lankidetzak. 7.1.3. Gizarte-eragileei, partaideei eta herritarrei prozesuaren emaitzen berri ematea.
	7.2. Zer prestakuntza-maila jaso duten partaideek eta erakundeek genero-indarkeriaren arloan.	7.2.1. Protokoloa egiteko prozesuan egindako prestakuntza-ekintzak. 7.2.2. Parte hartu duten partaideak. 7.2.3. Prestakuntzaren edukiak eta nondik norakoak (orduak).

2. ERANSKINA. PROTOKOLOAK ETA EBALUAZIOAN PARTE HARTZEKO BIDEAK

I. PROTOKOLOAK ETA EBALUAZIOAN PARTE HARTZEKO BIDEAK

PROTOKOLOREKIN		BERDINTASUNA ETA GIZARTE ZERBITZUAK		POLIZIALA		OSASUNA	3. SEKTOREA
Lurraldea	Izena	Galdeketa	Taldeak	Tokiko Polizia	Ertzaintza	Osasun Eskualdea	Elkarteak*
Araba	Laudio	Bai -Hezkuntza, Emakumea eta Gazteria Saila	Ez	Ez	Bai	Bai	Ez
	Vitoria-Gasteiz (II. Prot.)**	Bai -Gizarte Gaiak eta Pertsona Nagusien Saila	Bai- Indarkeria Koordinatzailea eta Gizarteratze Burua	Bai	Bai	Ez	Bai
Bizkaia	Abanto-Zierbena	Bai- Gizarte Ekintza eta Berdintasuna	Ez	Ez	Ez	Ez	Ez
	Amorebieta - Etxano	Bai- Gizarte Ekintza Saila	Ez	Ez	Ez	Bai	Ez
	Balmaseda	Bai- Berdintasun Arloa	Ez	Ez	Ez	Ez	Ez
	Barakaldo	Bai- Gizarte Ekintza Arloa Berdintasuna, Kooperazio eta Drogomenpekotasunen Prebentziorako Arloa	Ez	Ez	Ez	Ez	Bai
	Basauri	Ez	Bai-Berdintasun teknikaria	Bai	Bai	Bai	Bai
	Bermeo	Bai- Udaleko Gizarte Zerbitzuak	Ez	Ez	Ez	Bai	Ez
	Bilbao (II-Prot. ****)	Bai- Berdintasun, Lankidetzeta eta Hiritartasun Arloa	Ez	Bai	Bai	Bai	Bai
	Busturialdea-Gernika	Bai- Erakundearteko Protokoloaren Talde dinamizatzailea	Bai- Berdintasun Teknikaria	Ez	Bai	Bai	Ez
	Mancomunidad Duranguesado	Bai- Berdintasun Zerbitzua, Berdintasun eta Gazteria Arloa	Bai- Berdintasun teknikariak (3)***	Ez	Bai	Bai	Ez
	Mancomunidad Encartaciones	Bai- Gizarte Ekintza	Bai- Berdintasun Teknikaria	Ez	Ez	Ez	Ez
	Erandio	Bai- Berdintasun Zerbitzua	Ez	Ez	Ez	Ez	Ez
	Ermua	Bai - Berdintasun Saila- Arlo soziokulturala	Bai-Berdintasun Teknikaria	Ez	Bai	Bai	Ez
	Galdakao	Bai- Berdintasun Arloa/ Kultura, Gazteria, Berdintasuna eta Kirolen Saila	Ez	Ez	Ez	Bai	Ez
	Getxo	Bai- Berdintasun Zerbitzua	Bai-Berdintasun Teknikaria	Ez	Bai	Ez	Ez
	Leioa (II en elaboración)	Bai- Gizarte Ekintza eta Berdintasuna	Ez	Ez	Bai	Bai	Ez
	Mancomunidad Mungialde	Ez	Ez	Ez	Ez	Bai	Ez
	Muskiz	Ez	Ez	Bai	Ez	Ez	Ez
	Ondarroa (II-Prot.)	Ez	Bai- Berdintasun Teknikaria	Ez	Bai	Bai	Ez
	Orduña	Bai-Gizarte Ongizate Saila	Ez	Ez	Ez	Ez	Ez
	Orozko	Ez	Ez	Ez	Ez	Ez	Ez
	Ortuella	Bai- Gizarte Ekintza	Ez	Ez	Ez	Ez	Ez
	Santurtzi	Bai- Gizarte Ekintza eta Berdintasuna Arloa	Ez	Ez	Ez	Ez	Ez
	Mallabia	Bai- Gizarte Ongizatea	Ez	Ez	Ez	Bai	Ez
	Mancomunidad Uribe Kosta	Bai- Berdintasun Saila	Bai- Berdintasun Teknikaria	Bai	Bai	Ez	Bai

PROTOKOLOREKIN		BERDINTASUNA ETA GIZARTE ZERBITZUAK		POLIZIALA		OSASUNA	3. SEKTOREA
Lurraldea	Izena	Galdeketa	Taldeak	Tokiko Polizia	Ertzaintza	Osasun Eskualdea	Elkarteak*
Gipuzkoa	Aretxabaleta	Bai - Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Zinegotzia	Ez	Ez	Ez	Ez	Ez
	Azpeitia	Bai - Aukera Berdintasuneko Arloa	Bai- Berdintasun Teknikaria	Ez	Bai	Ez	Ez
	Beasain****	Bai- Gizarte Ongizatea	Ez	Ez	Ez	Bai	Ez
	Bergara	Bai- Gizarte Zerbitzuak	Ez	Ez	Ez	Bai	Ez
	Deba	Bai- Berdintasun Zerbitzua	Ez	Ez	Ez	Bai	Ez
	Donostia	Bai-Gizarte Ongizatea	Bai- Indarkeria Teknikaria	Bai	Ez	Ez	Ez
	Eibar	Bai- Berdintasun Arloa	Bai- Berdintasun Teknikaria	Ez	Bai	Bai	Ez
	Elgoibar	Bai- Berdintasun Arloa- Pertsonen Komisioa	Bai- Enplegu Tek. Eta Berdintasun Tek.	Ez	Ez	Bai	Ez
	Hernani	Bai- Berdintasun Arloa eta Ongizate Patronatua	Bai- Gizarte Langilea eta Berdintasun Teknikaria	Bai	Ez	Ez	Ez
	Irun	Bai - Gizarte Ongizatea, Hezkuntza eta Gazteria Arloa	Ez	Ez	Bai	Ez	Ez
	Solaruze	Bai- Berdintasun Zerbitzua	Ez	Ez	Ez	Bai	Ez
	Urola Garaia Mancomunitatea	Ez	Bai- Berdintasun Teknikaria	Bai	Ez	Ez	Ez
	Urola Kosta Mancomunitatea	Bai- Berdintasun Arloa	Bai- Berdintasun Teknikaria	Ez	Bai	Bai	Ez

* Fekoor eta Aizan-ek lurralde osoan eskuhartzen dute (Bizkaia eta Araba, hurrenez hurren) eta Caritas-ek erkidego osoan.

** 2 protokolo: bata elkarteartekoa eta bestea arloartekoa.

*** Durangaldea: Durango, Elorrio eta Abadiñoko berdintasun teknikariek parte hartu dute.

****Zerbitzuen Karta.

*****Gizarte zerbitzu eta poliziaren arteko koordinazio prozedimendua.

II. PRESTATZEN DAUDEN PROTOKOLOAK ETA PARTE HARTZE BIDEAK

PRESTATZEN		BERDINTASUNA ETA GIZARTE ZERBITZUAK		POLIZIALA		OSASUNA	3. SEKTOREA
Lurraldea	Izena	Galdeketa	Taldeak	Tokiko Protokoloa	Ertzaintza	Osasun Eskualdea	Elkarteak
Araba	Amurrio	Bai- Berdintasun Teknikaria	Bai- Berdintasun Teknikaria	Ez	Ez	Bai	Ez
Bizkaia	Arratiako Mankomunitatea	Bai- Gizarte Ekintza	Ez	Ez	Ez	Bai	Ez
	Lea Ibarako Mankomunitatea	Bai- Gizarte Zerbitzuak	Ez	Ez	Ez	Ez	Ez
	Lekeitio	Bai- Berdintasun Arloa	Ez	Ez	Ez	Bai	Ez
	Sestao	Bai- Berdintasun Arloa	Ez	Ez	Ez	Ez	Ez
	Portugalete	Bai- Gizarte Ongizatea	Ez	Ez	Ez	Ez	Ez
Gipuzkoa	Usurbil	Ez	Bai- Berdintasun Teknikaria	Ez	Ez	Bai	Ez
	Tolosa	Ez	Bai- Gizarte Langilea eta Berdintasun Teknikaria	Ez	Ez	Bai	Ez

3. ERANSKINA. EAE-KO UDALERRIEI ZUZENDUTAKO GALDETEGIA

**ETXKO TRATU TXARREN ETA INDARKERIA SEXUALAREN
BIKTIMAK DIREN EMAKUMEENTZAKO TOKIKO PROTOKOLOEN
EBALUAZIOA
2012
EMAKUNDE**

*Ettxeko indarkeria edota sexu-erasoak jasaten duten emakumeentzako **tokiko protokolen ebaluazioa** egiten ari da **Infopolis 2000**. Hori dela eta, zure laguntza eskatzen dugu, eta aldeztu 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 elektronikoko bidez bidali baino lehen.

*Galdetegia artxibo hauetan bertan erantzuteko zailtasunak badituzu, jakinarazi diezazue, mesedez, dokumentua beste bertsio batean bidali diezazue; eskuz ere bete dezakezu, artxiboa inprimatuta, eta guri bidali fax edo posta elektronikoko bidez, behealdean adierazten dizuegun helbidera. Mesedez eskatzen dizugu galdetegia **ekainaren 15a** baino lehen bidaltzeko.*

Galdetegiari erantzuten ari zarela galdera edo zalantzaren bat sortzen bazaizu, jarri harremanetan gurekin:

Infopolis 2000 SL

Harremanetarako: Aida de la Calle / Erika Briones

Telefono-zk.: 94 415 09 76

Faxa: 94 416 80 81

Torre kalea 6, 2º. CP 48005 - Bilbo

*Kalkulatu dugu galderei erantzuteko 20 minutu inguru behar direla, eskatutako informazioa eskura badago. Badakigu ahalegina egingo duzula, eta horregatik, aldeztu aurretik ematen dizkizugu **ESKERRAK**. **BEHIN GALDERA-SORTA BETETA, BIDALI, MESEDEZ, helbide honetara:***

: evaluacion.protocolos12@hotmail.com

➤ **DATU OROKORRAK**

UDALERRI, MANKOMUNITATE EDO KUADRILLA	
LURRALDE HISTORIKOA	
KARGUA	
Sail edo departamentua	
Nork du protokoloa koordinatzeko ardura TEKNIKOA?	
Galdeketa betetzen ari den pertsona berak	
Beste norbaitek. Nork? Kargua: _____	

Jarraian markatu X batez zure erantzunak, beste nolabait erantzun behar duzula dioenean izan ezik:

➤ UDALERRI, MANKOMUNITATE EDO KUADRILLAKO ZERBITZUAK

1. Markatu elementu hauetatik zein dituen zure udalerrri, mankomunitate edo kuadrillak:	
1. Emakume- edo berdintasun-zerbitzua edo antzekoa.	
2. Berdintasun-plana.	
3. Emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko plana.	
4. Emakumeen kontrako indarkerian adituak edo agenteak.	
5. Berdintasun-agentea(k).	
6. Berdintasun Kontseilua.	
7. Berdinsareko (Berdintasunaren aldeko eta emakumeen kontrako indarkeriaren aurkako Euskal Herriko udalerrrien sareko) kide izatea.	

2. Adierazi tratu txarrak edota sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeentzako zerbitzu hauetatik zein dituen zure udalerrri edo mankomunitateak eta espezifikoak edota orokorrak diren:		
	Espezifikoak	Orokorrak
1. Tratamendu psikologikoa emateko baliabide espezifikoak.		
2. Aholkularitza edo orientazio juridikoa emateko baliabide espezifikoak.		
3. Harrera egiteko edo ostatu emateko baliabide espezifikoak.		
4. Beste alor batzuetako bestelako baliabide espezifikoak. Zein? _____		

➤ EMAKUMEEN KONTRAKO INDARKERIA-GAIAK KOORDINATZEKO MEKANISMOAK

TOKIKO PROTOKOLOA ERAKUNDE BATEN SINADURA DARAMAN (EDO ERAKUNDE BATEK SINATZEKO DEN) DOKUMENTU OFIZIAL BAT DA.

EMAKUMEEN KONTRAKO INDARKERIA-GAIAK KOORDINATZEKO ERABILTZEN DEN BESTE EDONOLAKO PROZEDURA BAT, TOKIKO PROTOKOLOAREN DEFINIZIOAK AIPATZEN DITUEN EZAUGARRIAK EZ DITUENA DA.

3. Ba al du zure erakundeak etxeko tratu txarrak edo sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeentzako laguntza koordinatzeko tokiko protokolo edo bestelako prozedurarik?	
1. Bai. Zein ¹ ? _____	
2. Prestatzen edota onartzen ari da	
3. Ez.	

1. 6. galderara joan

2. 5. galderara joan

3. 4. galderara joan

¹ Argi adierazi azaldu bezalako tokiko protokoloa edota bestelako prozedimendua den.

4. Zeintzuk dira zure udalerri, mankomunitate edo kuadrillak bere protokolo ez bestelako prozedurarik ez izateko zergati nagusiak?



Galdera honi erantzun badiozu, AMAITU DUZU GALDETEGIA.

5. Prozesuaren zein unean dago Protokoloa? Zergatik gelditu da prozesua une horretan?

6. Adierazi noiz onartu eta jarri zuen martxan zure erakundeak bere protokolo edo bestelako prozedura, edo noiz den onartzekoa eta martxan jartzekoa:

- Noiz onartu zuen? _____
- Noiz jarri zuen martxan? _____

- **EMAKUMEEN KONTRAKO INDARKERIA-GAIK KOORDINATZEKO PROTOKOLO EDO BESTELAKO PROZEDURA PRESTATZEKO PROZESUA (zure erakundeak protokoloa prestatzen edota onartzen ari bada, erantzun aurreikuspenen arabera)**

I. Aurretiko diagnostikoa

7. Egin al du zure erakundeak diagnostiko bat emakumeen kontrako indarkeria-gaiak koordinatzeko protokolo edo bestelako prozedura prestatu aurretik? Egin bada, esan parte hartze-prozesu bat izan den edo ez.

	Parte hartze-p.	Ez parte hartze-p.
1. Bai		
2. Ez		

II. Ebaluazioa

8. Egin al du zure erakundeak emakumeen kontrako indarkeria-gaiak koordinatzeko protokolo edo bestelako prozeduraren aldizkako ebaluazio edo jarraipenik?

1. Bai	
2. Ez	

9. Ba al dago aldizka biltzen den Koordinazio Mahairik edota bestelako koordinazio sistema FORMALA edo INFORMALA?

1. Bai, Zein? _____	
2. Ez	

10. Ba al dago kasuen Jarraipen Mahairik PROTOKOLOAREN TESTUINGURUAN?

1. Bai	
2. Ez	

11. Ba al du zure erakundeak zerbitzuak erabiltzen dituzten emakumeen iritzia biltzeko biderik?

1. Bai, Zein eremutan? _____	
2. Ez	

III. Protokoloaren argitalpena eta dibulgazioa

12. Argitaratuta eta eskuragarria al dago dokumentua?

1. Bai	
2. Ez	

IV. Ardura politikoa

13. Nork du emakumeen kontrako indarkeria-gaiak koordinatzeko protokolo edo bestelako prozedura koordinatzeko arduradun politikoa?

1. Alkatetzak	
2. Beste departamentu batek. Zein? _____	

➤ EMAKUMEEN KONTRAKO INDARKERIA-GAIK KOORDINATZEKO PROTOKOLO EDO BESTELAKO PROZEDURAKO PARTE-HARTZAILEAK

14. Parte-hartzaile edo sinatzaileak. Adierazi erakunde hauetatik zeinek parte hartzen duten protokoloan:

1. Berdintasun Sailak	
2. Osasun eremuak (ospitaleak)	
3. Osasun eremuak (lehen arreta)	
4. Osasun eremuak (departamentua)	
5. Hezkuntza Sailak	
6. Udaltzaingoak	
7. Ertzaintzak	
8. Epaitegiak	
9. Justizia Administrazioa	
10. Gizarte-zerbitzuek	
11. Abokatuen elkargoa	
12. Beste batzuek. Zeinek? _____	

15. Beste eremuren batekin koordinatzeko beharra planteatu al da?	
1. Bai, Zeinekin? _____	
2. Ez	

16. Antolatu al du zure erakundeak berdintasunari edota emakumeen kontrako indarkeriari buruzko jarduerarik PROTOKOLOAREN (edo emakumeen kontrako indarkeria-gaiak koordinatzeko bestelako prozeduraren) ESPARRUAN?		
	X	Ordu kopurua
1. Berdintasun Sailarekin		
2. Osasun eremuarekin (ospitaleak)		
3. Osasun eremuarekin (lehen arreta)		
4. Osasun eremuarekin (departamentua)		
5. Hezkuntza Sailarekin		
6. Udaltzaingoarekin		
7. Ertzaintzarekin		
8. Epaitegiekin		
9. Justizia Administrazioarekin		
10. Gizarte-zerbitzuekin		
11. Abokatuen elkargoarekin		
12. Beste _____ batzuekin. Zeinekin?		

17. Hartzen al du parte gizarte zibilak? Adierazi erakunde hauetatik zeinek parte hartzen duten:	
1. Etxeko tratu txarrak edota sexu-erasoak jasan dituzten emakumeen arreta ematen duten elkarteak.	
2. Etxeko tratu txarrak edota sexu-erasoak jasan dituzten emakumeak	
3. Beste erakunde batzuek. Zeinek? _____	

➤ **AURREKONTUKO BALIABIDEAK**

18. Ba al dago emakumeen kontrako indarkeria-gaiak koordinatzeko protokolo edo bestelako prozeduraren esparruan lan hauek egiteko aurrekontu edo kontu-sailik?	
1. Diagnostikoa egiteko	
2. Protokoloa prestatzeko	
3. Protokoloa koordinatzeko	
4. Baliabideak sortzeko	
5. Protokoloa ezagutarazteko	
6. Protokoloari buruzko prestakuntza emateko	
7. Beste batzuetarako. Zertarako? _____	

19. Nola finantzatzen du zure erakundeak protokoloa (edo beste koordinazio prozedimendua)?	
➤ ➤ ➤	

➤ **PROTOKOLOAREN FUNTZIONAMENDUARI BURUZKO IRITZIA**

20. Zenbateraino zaude pozik oro har protokoloaren edo beste koordinazio prozedimendua) funtzionamenduarekin?

1. Oso pozik	
2. Nahiko pozik	
3. Ez oso pozik	
4. Pozik ez	
5. Batere ez pozik	

21. Zure ustez, zer hobekuntza nagusi lortu ditu zure erakundeak protokoloari esker edo beste koordinazio prozedimendua)?

1. Tratu txar tekniko gehiago detektatzea edota detekzioa hobetzea	
2. Emakume gehiagori laguntzea	
3. Laguntza hobetzea (aukera berriak, neurriak, areago ahalduntzea...)	
4. Emakume gehiago bideratzea zerbitzuetara eta baliabideetara	
5. Bideratutako kasuen koordinazioa hobetzea	
6. Baliabide berriak sortzea	
7. Askotariko emakumeei (jatorri, gaitasun-maila, maila ekonomiko... askotakoei) laguntzea	
8. Prebentzio-kanpaina gehiago antolatzea	
9. Adingabe gehiagori laguntzea edota adingabeentzako laguntza hobetzea, zuzeneko biktimak baitira	
10. Eraginkorragoa izatea eta epeak betetzea	
11. Bigarren mailako biktima gutxiago izatea	
12. Beste batzuk. Zeintzuk?	
➤	
➤	
➤	
➤	

22. Zer zailtasun nagusi sumatzen dituzu protokoloa edo beste koordinazio prozedimendua) betearazteko edota koordinatzeko?

➤	
➤	
➤	

23. Eta momentu honetako eta etorkizunerako ERRONKA nagusiak?

➤	
➤	
➤	
➤	

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



ESKERRIK ASKO ZURE LAGUNTZAGATIK

4. ERANSKINA. INFORMAZIO KUALITATIBOA BILTZEKO ERABILITAKO GIDOI ETA BESTE TRESNAK OINARRITU DITUZTEN GAI-MULTZOAK.

- Berdinsarea
- Eremu ezberdinei zuzendutako elkarrizketa irekiak.
- Hirugarren sektoreari zuzendutako elkarrizaketa irekiak
- GIBLZ-ri zuzendutako elkarrizketa sakona.

Tokiko Protokoloen funtzionamenduaren esperientzian oinarrituz, kasu bakoitzean honako gai hauen inguruan aurkitutako **hobekuntza, zailtasun** eta edozein motatako **balorazioak** eman dira:

1. PROTOKOLOAREN LANTZE ETA MARTXAN JARTZEKO PROZESUA

- Aurreko diagnostikoa
- Partaide ezberdinen partaidetza maila prozesuan
- Partaide ezberdinak jasotako prestakuntza maila prozesuan zehar

2. KOORDINAZIOA, PARTAIDEEN ARTEKO ADOSTASUN MAILA, LIDERGOA

- Tokiko protokoloetan parte hartzen duten eremuak: aniztasuna, implikazio maila.
- Koordinaziorako erabilitako egiturak: formalak eta informalak.
- Partaideen arteko koordinazio erlazioak
- Protokoloaren lidergoa

3. DATUEN BILKETA- JARRAIPENA- EBALUAZIO TRESNAK

- Informazioa biltzeko tresnak.
- Partaideen arteko informazioaren komunikazioa.
- Ebaluazio tresnak: funtzionamendua, irismena, ezaugarriak, partaideak.

4. BALIABIDEAK ETA FINANTZAKETA MODUAK

5. FASE EZBERDINETAN EMAKUMEENGANAKO ARRETAN EGON DIREN EMAITZAK

- Fase bakoitzean emakumeenganako arretan nabaritutako hobekuntzak (detekzioa, prebentzioa, arreta, epeak, aniztasuna, bigarren mailako biktimizazioa, etabar)
- Zailtasun eta beharrak, zentsu berean.

6. BALORAZIO OROKORRAK ETA TOKIKO PROTOKOLOEN PROZESU, FUNTZIONAMENDUETA EMAITZEKIN ASEBETETZE MAILA.

