



EAEko erakundeen erantzuna emakumeen kontrako etxeko tratu txarren aurka Gizarte Zerbitzuen alorrean, 2006: Sarbidea

**Emakumeen kontrako etxeko tratu txarren arloko gizarte-
zerbitzuen ebaluazioa**

Iraila 2007

AURKEZPENA.....7

I. ZATIA: KONTZEPTUAK MUGATZEA9

1. SARRERA..... 9

Aurrekariak 12

Ebaluazioaren helburuak..... 13

Ebaluazio-eredua 14

Ebaluazioaren metodologia 17

2. EAEko GIZARTE ZERBITZUEN SISTEMA PUBLIKOA 24

Gizarte Zerbitzuak: sarrera..... 24

Aurrekari historikoak 24

Oinarrizko zerbitzuak eta zerbitzu espezializatuak. 24

EAEko Gizarte Zerbitzuen lege-esparrua 25

EAEko eskumenen esparrua Gizarte Zerbitzuen arloan..... 27

EAEko Gizarte Zerbitzuen Sistemaren egitura 30

Emakumeen aurkako indarkeria EAEko Gizarte Zerbitzuetan 32

Tratu txarren biktima diren emakumeei arreta emateko sistemaren lurralde-antolamendua 36

3. EMAKUMEEN AURKAKO INDARKERIA GIZARTEAREN ARAZO GISA 50

Kontzeptua eta terminologia 50

EAEko lege-esparrua emakumeen aurkako indarkeriaren arloan 51

II. ZATIA: ERAKUNDEEN ERANTZUN SISTEMA AZTERTZEA.....54

1. GENERO INDARKERIAREN KONTZEPTUA..... 54

Etxeko tratu txarrak: kontzeptua eta motak..... 54

Gogoeta egiteko beharra 55

Erantzukizun partekatua 56

Kontzeptuen oinarri ideologikoa..... 56

Arlo judiziala..... 57

Hainbat kontzeptu izatearen ondorioak 57

Biktimaren kontzeptua..... 57

2. POLITIKA ETA ESTRATEGIA.....	58
EAeko lurraldeen arteko desberdintasunak etxeko tratu txarren alorreko arretan	58
Helburuak ezartzea.....	59
Eskumenen banaketa	60
Araubidea.....	60
Beste erronka batzuk	61
Programen arteko harmonizazio-ildoak	62
Etxeko tratu txarrak jasaten dituzten emakumeentzako arreta-zerbitzuen izaera: balioaniztasuna versus espezializazioa.....	63
Plangintza	65
3. GIDARITZA	66
Konpromisoa	67
Zerbitzua kudeatzeko moduak	68
Lehentasunak ezartzea eta beharrei erantzutea	69
4. ALIANTZAK	70
Erakunde arteko koordinazioa	71
Erakunde barneko koordinazioa	72
Sareak.....	73
III. ZATIA: ESKU HARTZE PROZESUAREN EBALUAZIOA	75
A. TESTUINGURUKO DATUAK	76
B. ESKU HARTZE PROZESUAREN KALITATEA	79
1. Etxeko tratu txarrak prebenitzeko prozesua.....	80
2. Etxeko tratu txarrei antzemateko prozesua	81
3. Gizarte-arretako prozesua etxeko tratu txarren alorrean: Fases y Plazos.....	83
4. Gizarte-arretako prozesua etxeko tratu txarren alorrean: Harrera-fasea.....	85
5. Gizarte-arretako prozesua etxeko tratu txarren alorrean: Diagnostiko-fasea.....	87
6. Gizarte-arretako prozesua etxeko tratu txarren alorrean: Banakako Arreta Plana diseinatzea....	88

7. Gizarte-arretako prozesua tratu txarren alorrean: Emakume erabiltzaileen parte-hartzea	90
8. Gizarte-arretako prozesua tratu txarren alorrean: Arreta-prozesuaren kalitatea	91
9. Bideratze-prozesua eta baliabideak koordinatzea: zerbitzura heltzeko bideak.....	93
10. Bideratze-prozesua eta baliabideak koordinatzea: bideratze moduak eta haien erabilgarritasuna.....	94
11. Bideratze-prozesua eta baliabideak koordinatzea: Koordinazio-protokoloak.....	97
12. Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeak gizartekotzeko prozesua.....	99
C. ESKU HARTZE PROZESUAREN KALITATEA INFORMAZIOA KUDEATZEKO PROZESUA	100
1. Erregistro-lanetan ematen den denbora	101
2. Lan-tresnak eta informazioa biltzeko tresnak ezartzea.....	102
3. Sortutako dokumentazio motak.....	104
4. Informazioa biltzeko euskarri motak	105
5. Erregistroen tipologia	106
6. Informazio-eremuen tipologia.....	107
7. Datuen babesa EAEko Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan.....	108
D. LANGILEEN KALITATEA (GIZARTE LANEKO PROFESIONALAK)	109
1. Gizarte-langileen lan-denboraren banaketa	110
2. Arreta-lanen zailtasun-maila	111
3. Gizarte-arretako faseen zailtasunaren arrazoiak etxeko tratu txarren alorrean	112
4. Gizarte-laneko profesionalen prestakuntza	113

5. Gizarte-laneko profesionalen asebetetze-maila	114
6. Teknikarien parte-hartzea erabaki estrategikoak hartzeko prozesuetan.....	116
E. EKIPAMENDU ETA INSTALAZIOEN KALITATEA.....	117
1. Banakako esku-hartze saioak aurrera eramateko bulegoa	118
2. Arreta-modalitateak mankomunatatutako eta ez mankomunatatutako Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan.....	119
3. Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen kokalekua udalerrietan.....	120
4. Gizarte-zerbitzuen esku-hartze prozesua eta irisgarritasuna	121
5. Irisgarritasuna eta oztopoak Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan: oztopo fisikoak.....	122
6. Irisgarritasuna eta oztopoak Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan: komunikazio-oztopoak	123
7. Irisgarritasuna eta oztopoak Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan: hizkuntza.....	124
8. Ematen den zerbitzuaren balioztapen orokorra, kokalekuari, irisgarritasunari, eta pribatutasunaren errespetuari dagokienez: ikuspegi orokorra.....	125
9. Tratu txarrak pairatzen dituzten emakumeentzako arretaren irisgarritasuna EAEko Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan	126
IV. ZATIA. IKERLANAREN ONDORIOAK	127
1. ARRETA SISTEMA BALIOZTATZEA.....	127
2. ESKU HARTZEAREN ERAGINKORTASUNA BALIOZTATZEA	134
Sarrera	134
Erabiltzailearenganako eragina balioztatzea: Gizarte Zerbitzuak sistema gisa	136
Erabiltzailearen asebetetzea balioztatzea: Arretaren kalitatea	137
Prozesuari dagokionez.....	137
Pertsonari dagokionez.....	142
Instalazio eta ekipamenduei dagokionez	146

Ondorioak	147
GOMENDIOAK.....	149
<u>ERANSKINA</u>	<u>159</u>

EAEko erakundeen erantzuna emakumeen kontrako etxeko tratu txarren aurka Gizarte Zerbitzuen alorrean, 2006: Sarbidea”

AURKEZPENA

Aurkeztzen dugun txostena etxeko tratu txarren alorrean eskaintzen diren gizarte-zerbitzuen inguruko ebaluazio esploratorio eta diagnostiko baten emaitza da. Lan hau otsailaren 18ko 4/2005 Legean (Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoa) espresuki jasotako agindu baten ondorioa da. Izan ere, Lege horretako 51. artikuluaaren arabera, *Emakunde - Emakumearen Euskal Erakundeak aldian-aldian ebaluatu egingo du zein den Euskal Autonomia Erkidegoan emakumearen aurkako indarkeriaren arloan dauden baliabideen eta programen eraginkortasuna eta irismena*. Hala, bada, eta konpromiso horren harira, Emakundek ebaluazio hori egin du 2006an, gizarte-zerbitzuen funtzionamendua eta arlo horretan duten eraginkortasuna ulertzea eta balioztatzea helburu.

Gutxi teorizatuta eta are gutxiago sistematizatua dagoen arloari heltzeko, *ad hoc* gisako ebaluazio-eredua baliatu da, metodologiak aztertu nahi den egoerara ahalik eta hobekien hurbildu behar duelako premisa oinarri. Metodologia, bada, parte-hartzezkoa izan da. Sistemako hainbat mailatan diharduten eragileek, erabiltzaileak barne, beren parte-hartzearen garrantziaren eta esparruaren inguruan gogoeta egin dute. Hala, bada, ez dira "datuak" ematera mugatu, eta bizi duten egoeraren inguruko ezagutza eraikitzen parte hartu dute modu zuzenean.

Txostenak bost zati ditu. Lehenengo zatiaaren hasieran sarrera dago. Sarrera horretan ebaluazio-, esplorazio- eta diagnostiko-azterketa bultzatu duten premisa teoriko eta metodologikoak zehaztu dira. Zati horren amaieran, berriz, bi kapitulu daude, gaiaren bi alderdiak jorratuz: gizarte-zerbitzuak eta etxeko tratu txarrak.

Bigarren zatian, azterketaren fase kualitatiboko aurkikuntza nagusiak bildu dira, EAEko erantzukizun publikoko gizarte-zerbitzuetan etxeko tratu txarrei aurre egiteko baliatzen den arreta-sistemari dagokionez. Sistema hori egiturazko ikuspegia oinarri aztertu da. Bigarren zatiak 4 kapitulu ditu, izenburu hauekin: Kontzeptuak mugatzea; Politika eta estrategia; Gidaritza; eta Aliantzak.

Lanaren hirugarren zatian tratu txarren alorreko gizarte esku-hartzearen beraren inguruko informazioa jorratu da, teknika kuantitatiboen bidez bildutako eta prozesatutako datuak oinarri. Tratu txarren alorreko gizarte esku-hartzea (prebentzioa, antzematea, arreta, gizartekotzea eta informazioa kudeatzea) osatzen duten pertsona, baliabide eta prozesuei dagozkien kalitate-alderdiak jaso dira. Gizarte-langileek beren lanaren ezaugarriei —zuzeneko arretari

dagokionez— buruzko galdeketa baten bidez eskaini dituzten datu deskriptiboen azterketa erakusten du.

Azkenik, txostena bera laugarren zatian bukatzen da. Zati horretan esku-hartzearen eraginkortasunaren inguruko balioztapen-txosten bat jaso da, erakundeen beren ekarpenekin, eta etxeko tratu txarren biktima izan diren emakumeek gizarte-zerbitzuak erabili eta gero egindako ekarpenekin._ Zati horren bukaeran, halaber, ikerlana osatu duten ekarpen kuantitatibo eta kualitatiboetatik eratorritako gomendioen atala gehitu da.

Txostenaren amaieran, eranskin-atala gehitu da, lan-taldea osatu duten pertsonen zerrenda, ikerketaren metodologiari dagokion informazio teknikoa eta erabilitako galdeketa eta gidoiekin.

I. ZATIA: KONTZEPTUAK MUGATZEA

1. SARRERA

EAEko erakundeen erantzuna emakumeen kontrako etxeko tratu txarren aurka Gizarte Zerbitzuen alorrean, 2006: Sarbidea deritzon ebaluazioa ebaluazio- eta diagnosi-azterketa da, esploraziokoa. Izan ere, batetik, gizarte-zerbitzuen alorrean emakumeen aurkako indarkeriari ematen zaion erantzuna nolakoa den erakutsi nahi du; eta, bestetik, arreta hori hobetzeko prozesua indartu.

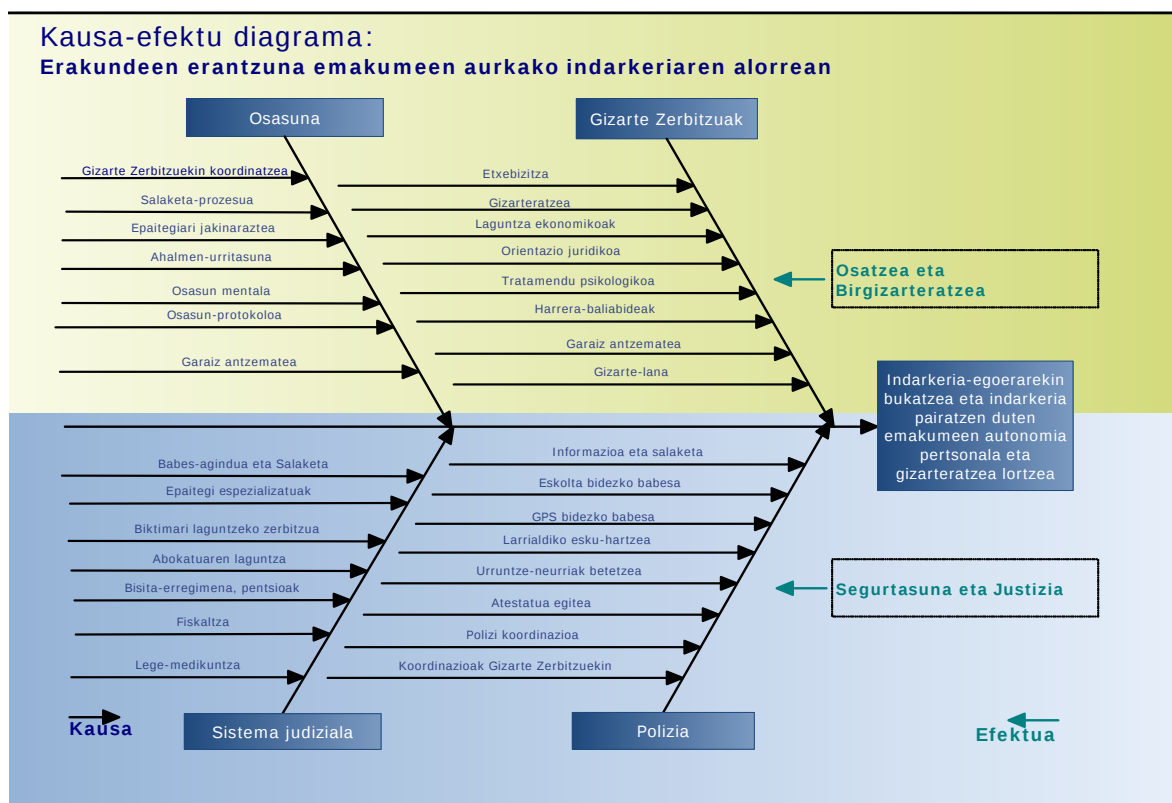
Aipatutako Legean jaso den moduan, baliabideek eta programek emakumeen aurkako indarkeriaren arloan duten eraginkortasuna eta irismena ebaluatu nahi da; baina hori lan konplexua da. Lehenengo erronka azterketak indarkeriaren zer eremu jorratuko duen zehazteari dagokio. Emakumeen aurkako indarkeria-forma orok balio-sistema patriarkalean du jatorria, baina hainbat adierazpen ditu. Ildo beretik, azterketa hau emakumeek familia barruan eta/edo alor afektiboan jasaten duten indarkeriaren ingurukoa da, zehazki, etxeko indarkeriaren gainekoa. Emakumeek egungo edo iraganeko familiarteko harreman batean eta/edo afektibo batean jasandako indarkeria da etxeko indarkeria, baita harremana kontrolatzea, menderatzea eta harreman horretan autoritate edo botere jarrera izatea helburu duena ere.

Bigarren erronka arlo horretan diharduten erakundeen kopuruari dagokio. Erakunde asko dira, eta izaera oso desberdineko diziplina- eta eskumen-eremuetan jarduten dute. Erakunde anitz egotearen ondorioz, ezin konta ahala kontzeptu eta aplikazio dago. Halaber, erakunde bakoitzak prozesuaren fase batean eskaintzen die arreta emakumeei, helburu desberdinekin (batzuetan kontraesanak daude haien artean). Hala, bada, behar-beharrezkoa da koordinatzea, eta eskumenen arteko gatazka potentziala eta informazioa partekatzeko eta antolamendu-molde dibergenteak harmonizatzeko zailtasunei aurre egiten jakitea. Laburbilduz, arreta ematen duten pertsonen sakabanatzeak eta aniztasunak, berez konplikatua den gaiaren konplexutasuna handitzen dute.

Emakumeen aurkako indarkeriaren informazioak berak xehetasun horiek islatzen ditu. Informazioa egotekotan, oso desberdina da, bai neurtzen duenari, bai hura jasotzeko zehaztasunari dagokionez. Sistematizaziorik eza dela medio, ezin da ezagutu, kasu bakan batzuetan izan ezik, zein den EAEko administrazioaren mailetan eskaintzen diren baliabide eta zerbitzuen mapa eguneratua eta osatua, zein den biktimei arreta eta babesa emateko prozesuetan parte hartzen duten organismo eta eragileen garrantzia, eta zer prozedurei jarraitzen zaien. Halaber, azken urteetan ugaritu diren araubideen eta sortu diren egitura, baliabide, eta

lana koordinatzeko espazio berrien ondorioz, eskuragarri den informazioaren iraunaldia mugatu da, eta zilegitasuna galtzen du denbora gutxiren buruan.

Ezaugarri horiek horrela, Gizarte Zerbitzuetara hurbiltzeko planteamendua erakundeen egituran betetzen duten lekuko atea irekiz egin da. Egitura horretan, gizarte-zerbitzuak erdian kokatuta daude. Izan ere, laguntza behar dute emakumeek hasieran baliatzen duten zerbitzu nagusienetakoa da, eta, era berean, beste erakunde batzuetan egindako bideratzeen azken helmuga da. Halaber, sarbide- eta egonaldi-baldintza malguenak dituen katearen maila da, eta harremanak hurbilagoak dira erabiltzaileekin. Dena den, zehaztu behar dugu, tratu txarrak pairatzen dituzten emakume guztiek ez dutela gizarte-zerbitzuen laguntza behar; era berean, emakume guztiek ez dituzte erasotzaileak salatzen, eta ez dute poliziarengana jotzen laguntza eske. Hala, bada, gizarte-zerbitzuek, bereziki, lehen mailako arretari lotutakoek, sistemaren sarbidea izan nahi badute ere, esan behar dugu, sarbide hori mugatua dagoela oraindik, zerbitzuen eskaintzari dagokionez, eta haien berezko hartzaileak ez diren gizarte-sektoreetan tratu txarrak pairatzen dituzten emakumeak erakartzeari dagokionez.



Zirkuitu formalean zein informalean, afektibitate-harremanen esparruan indarkeria-egoerak pairatzen dituzten emakumeei arreta ematen dieten erakundeen artean, gizarte-zerbitzuak dira, ziurrenik, erakunderik zatikatuena, eta eskumenak beti koordinatuta ez dauden

administrazio-mailen artean sakabanatuen dituztenak. Gizarte- eta osasun-alorrean edo poliziaren eta justiziaren esparruan, gorenko erakunde batzuek ezarri egiten dituzte —zori hobearekin edo txarragoarekin eta aplikazio-maila¹ handiagorekin edo txikiagoarekin— erantzuna emateko jarraibideak. Erakunde horiek beheragoko erakundeei eragiteko duten ahalmena bien arteko harremana arautzen duen hierarkia-printzipioak zehazten du. Aitzitik, gizarte-zerbitzuen arloaren eskumenak, plangintza orokorrari, antolaketari eta azterketari dagokienez, legez, eta erakunde komuna den aldetik, Eusko Jaurlaritzaren erantzukizuna badira ere, lurralde- eta toki-erakundeek aniztasun eta konplexutasun handiko larrialdi-egoerei eman behar dieten berehalako erantzunaren ondorioz, "lurralde historikoen eta lurralde historiko bereko udalerrien arteko aldeak areagotu dira"². Araubidearen zehaztasun faltaren ondorioz, bakoitzak bere baliabideek, borondateak eta sentikortasunak agintzen dien arabera erantzuteko arriskua dago, zuzentasun- eta lurraldeen arteko berdintasun-printzipioei muzin eginez.

Azkenik, aipatu behar dugu, emakumeen aurkako indarkeria ezagutu, ulertu, sistematizatu eta ordenatu nahi duenarentzat erronka handia dela gaiaren beraren izaera. Hau da, agenda publikoan orain dela gutxi sartu den gertakari bati, baina eremu pribatuan eta intimitatean bizi denari, heltzeko orduan, arazo etiko batzuei aurre egin behar zaie, eta zuhurtasun handiz jokatu behar da, emakumeen bizitza eta segurtasuna arriskuan ez jartzeko. Halaber, jakin eta ezagutu nahi izateak, eta begiratzeak, berez, indarkeria apur bat duten ekintzak dira, eta zeharka bada ere, mina eragiten diote ezagutzaren mesedetan kontaketa bidez bizitakoa gogorarazi behar duen edo bere lotsari eta barne gatazkari aurre egin behar dien pertsonari. Metodologiari lotutako beste alderdi batzuek eraginaren edo eraginkortasunaren inguruko ebaluazioa baldintza dezakete. Tratu txarren biktima izan diren emakumeak identifikatzeko, kasu gehienetan, ebaluatu nahi den arretaren iturri berarengana jo behar izan dugu. Horrek abiapuntua baldintzatzen du, eta batzuetan gaindiezinak diren zailtasunak sortzen ditu, esku-hartzearen gabeziak, mugak eta hobetu beharreko alderdiak ezagutzeari dagokionez. Kontuan hartu beharreko beste alderdi bat da, sarritan, indarkeria-mota hori jasan, eta ezagutu nahi den zerbitzua erabili duten emakumeek zailtasunak dituztela hitz egiteko, esperientzia mingarriak gogoratzeko, gertaerak zehaztasunez gogoratzeko, zerbitzu bakoitza nork eman dien bereizteko, eta abar.

¹ 4/2005 Legeko 51.artikuluan xedatutakoaren bat, ebaluazioek erakundeek emakumeen aurkako indarkeriari ematen dioten erantzunaren "eraginkortasuna eta irismena" jorratuko dute, beste arlo batzuetatik abiatuta, eta ikuspegi zehatzagoak baliatuta: osasuna, polizia, larrialdiak, eta abar.

² ZENBAITEN ARTEAN: *Euskal Autonomia Erkidegoan Gizarte Zerbitzuen sistema publikoaren egoera eta etorkizunerako ikuspegia. Eztabaidarako txostena*, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Salla, Gasteiz, 2005.

Aurrekariak

Berdintasunerako Legean, emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko programa eta baliabideen egoera zehaztu eta balioztatze aldera xedatutako aginduaren aurretik, Arartekoak bi ikerketa egin zituen, ebaluazio hau aurrera eramateko oinarri eta abiapuntu izan direnak.

1999an, ez ohiko txostena aurkeztu zen, Euskal Autonomia Erkidegoko oinarritzko gizarte-zerbitzuak aztertzen zituena. Txosten horretan zerbitzu horiek zuten edo izan beharko luketen garrantzia aitortu zen, gizarte-beharrei arreta eta erantzuna emateko lehenengo elementua eta herritarrengandik hurbilen dagoen zerbitzua den aldetik. Txosten horretan gazte samarra den sistema oztopatzen duten mugetako batzuk jaso ziren. Izan ere, sistema errotua egonik ere, gizarte-aldaketari egokitu behar zaio. Halaber, modu sakabanatuan eta tokian tokiko ezaugarriekin hazi da, eta sistemari egiten zaizkion eskakizunak gero eta handiagoak dira. Herritarrek zerbitzu horien inguruen duten ezagutza txikia; herritarrei ematen zaien arreta-mailan lurralde, eremu edo udalerrian artean dauden aldeak; profesionalek egin behar duten administrazio-lan andana, eta ondorioz, gizarte-lanari denbora gutxiago eskaintzea; beste gizarte-zerbitzu eta -eragileekin dagoen lankidetzak eskasa, erantzunik jasotzen ez duen arreta-eskaera ezkutuak... Aipatutako kezka horietako askok bere horretan dirau gaur egun, eta, hain zuzen, kezka horiek izan dira azterketa hau bideratu dutenak, gizarte-zerbitzuak eta haien garrantzia ulertzeari eta tratu txarrak pairatzen dituzten emakumeei ematen dieten arreta hobetzeko aukerari dagokienez.

Arestian aipatutakoa eta gero, 2003an, ez ohiko beste txosten bat aurkeztu zen, EAEko erakundeek emakumeen aurkako indarkeriari ematen zioten erantzuna aztertuz. Txostenean emakume horien beharrak asetzen ote ziren neurtu zen. Beharren harira, genero-indarkeriako egoeretan arreta emateko diseinatutako administrazio-egitura eta baliabide espezifikoaren eraginkortasuna hobetzeko proposamenak zehaztu ziren: gizarte-laguntza eta laguntza psikologikoa; orientazio juridikoa; aldi baterako ostalua; eta polizia-babesa. Azterketa horietako zati garrantzitsu bat EAEko baliabideen mapa egiteko baliatu zen. Mapa hori abiapuntua da arlo horretan eskaintzen diren baliabideen ezaugarriak ezagutzeko, eta sistemak tratu txarrak jasan dituzten pertsonen eskubideak behar bezala babesten direla bermatzeko eta sortutako arazoei modu eraginkorrean erantzun zaiela ziurtatzeko duen zeregin bikoitzaz jabetzeko.

Lan honen bidez egin dugun hurbilketa aipatutako bi lan horien artean koka daiteke. Ez ditu baliabideak (harrerakoak, psikologikoak edo juridikoak, beste erakundeen eskumenekoak) zehatz-mehatz deskribatu. Aitzitik, gizarte-zerbitzuak eredu dual baten bidez aztertu dira, makro-sistemaren dimentsioa eta mikro esku-hartzea bateratuz.

Txosten horietako proposamen eta gomendio gehienek gaurkotasuna dute oraindik, ebaluazio-lan honetan ere jorratu diren funtsezko alderdiak jasotzen dituztelako. Horiek konpontzeko

aukera erakundeen arteko adostasunaren bidetik baino ezin da gauzatu, konpontzeko aukerak partekatu. Txosteneko proposamen batzuk —lurraldeen gaindiko zerbitzuen egitura; erakunde arteko koordinazio-mekanismoak udal- eta eskualde-mailan hobetzea; baliabideen kalitatea hobetzea; arreta zuzeneko langileen prestakuntza; prebentzio-lanak indartzea; edo gizartekotzeko oztopoak gainditzea— lan-eremuak dira, eta erakundeen lehentasunen artean egon beharko dute, maila guztietan, eta, bereziki, gizarte-zerbitzuen alorrean.

Ebaluazioaren helburuak

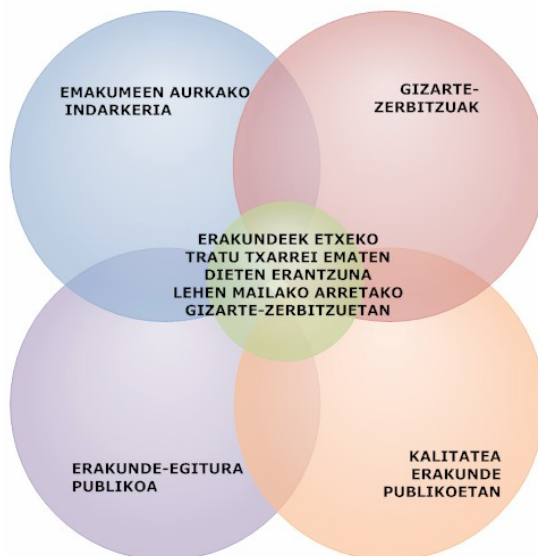
Ebaluazio honen xedea gizarte-zerbitzuei lotutako lau helburu jorratzea da, etxeko tratu txarrei eta emakumeen aurkako indarkeriari dagokienez:

1. Gizarte-zerbitzuek emakumeen aurkako indarkeriaren arloan nola funtzionatzen duten ulertzea
2. Zerbitzuaren kalitatea eta zerbitzu hori zer baldintzatan ematen den balioztatzea
3. Zerbitzu horien erabiltzaileen asebetetze-maila balioztatzea
4. Hobetu beharreko alderdiak identifikatzea

Etxeko tratu txarren alorreko gizarte esku-hartzeari dagokionez, araubide-hutsune nabarmena dago, bai legeari, bai arlo akademikoari zein administratiboari dagokienez. Hala, bada, gizarte-jardueraren estandarrak ez daude zehatz-mehatz definituta³. Kalitatea, gizarte esku-hartzea, eta tratu txarrak bateratzeak jakintza-arlo horiek behar bezala ezagutzea eskatzen du; teoria eta praktika lagun, gizarte-zerbitzuen esparruan alor horretan esku hartzeko eredu egokia proposatze aldera. Zeregin horrek, baina, azterketa honen dimentsioa gainditzen du. Hala, bada, hiru diziplina horiek bat egiten duten eremuaren inguruan eskuragarri dagoen literatura berrikusi da, lan hau bidera zezaketen kalitate-parametroak identifikatze aldera.

³ Horren harira, aipatu beharra dago, lege-esparruan eta erakundeetan ahalegin garrantzitsuak egiten ari direla egungo gabeziei aurre egiteko, gidak argitaratuz, jardunaldiak eta ikastaroak antolatuz, webguneen bidez informazioa zabalduz, eta abarren bidez. Emakundek “Emakumeen kontrako tratu txarren eta sexu-indarkeriaren aurrean jarduteko gizarte zerbitzuetako profesionalentzat Gida” argitaratu du. Argitalpen horretan, etxeko tratu txarren kasuei arreta ematen dieten gizarte-zerbitzuetako profesionalentzako jarraibideak bildu dira, eta lan garrantzitsuak da tresnak ezagutarazteari eta jarduera-irizpideak bateratzeari dagokionez. Bestalde, onartzeke dago etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentzako eta haien mendeko pertsonentzako harrera-zentroen kalitate-estandarren inguruko dekretu arautzailea.

AZTERKETA-EREMUAK



Batetik, gizarte-lanaren berezko erreferentziek eta hari heltzeko ereduek proposatutako lan-teknika eta tresnak baliatu dira EAEko Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan tratu txarren arloan egiten den esku-hartzea txertatzeko eredu-profesionala taxutzeko. Bestetik, xedapen arautzaileak⁴ baliatu dira, ematen den zerbitzuaren kalitatea eta legez xedatutako baldintzen betetze-maila balioztatzeko adierazleak sortzeko.

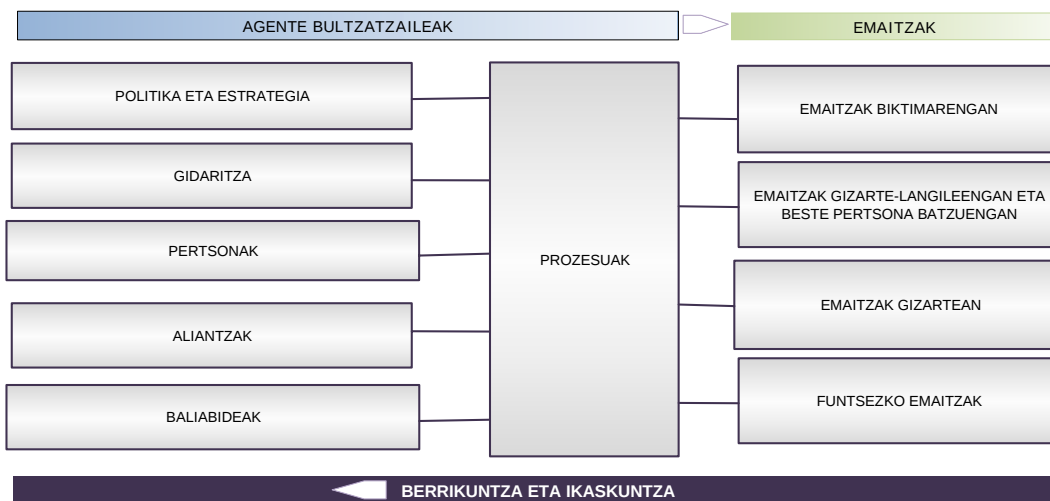
Halaber, proposatutako ereduak integrazio-ikuspegia barne hartzen du, bai eragileei (politikariak, kudeaketako langileak, arretako langileak, tratu txarren biktima diren emakume erabiltzaileak), bai antolaketa-mailei (oinarrizko gizarte-zerbitzuak edo lehen mailako arreta-zerbitzuak eta zerbitzu espezializatuak), bai eskumenei dagokienez (udalerriak eta mankomunitateak, aldundiak eta gobernua).

Ebaluazio-eredua

Eredurik gabe, ekintza isolatuak soilik egiten direla kontuan hartuta, EFQM (*European Foundation for Quality Management*) eredu estandarra oinarri, gizarte-zerbitzuen esparruan emakumeen aurkako etxeko tratu txarren arloan ematen den arretaren kalitatea ebaluatzeko proposamen bat taxutu dugu, betiere, aztertu nahi den objektuari modu egokian heltzen ahalbidetuko duen metodologia “artisan”a lagun.

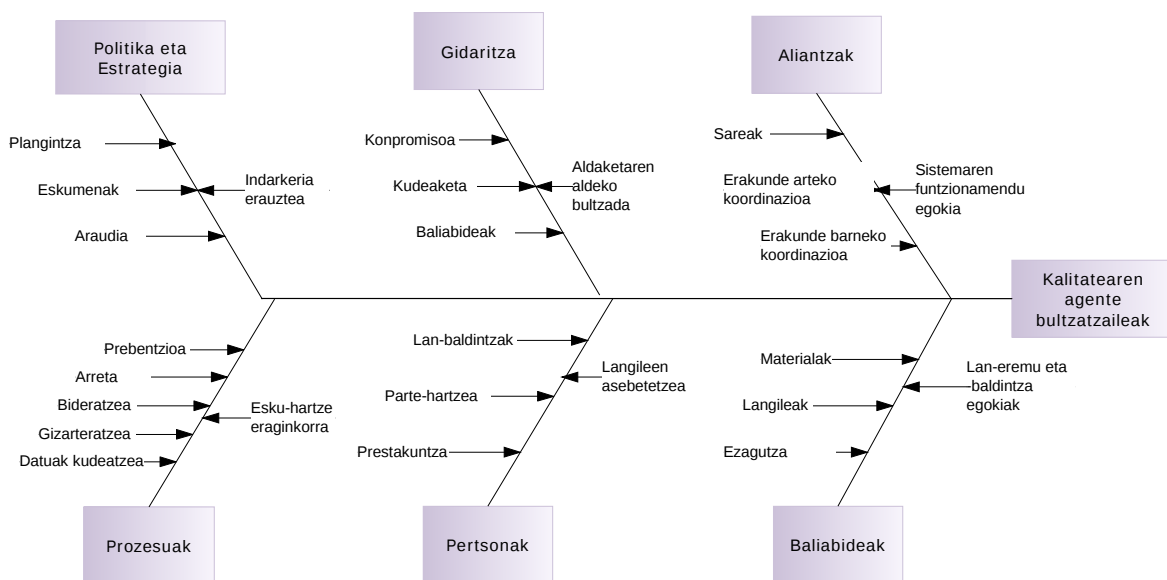
⁴ 64/2004 Dekretua, apirilaren 6koa, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna, eta iradokizun eta kexen araubidea onartzekoa.

EFQM eredua Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetara egokitua etxeko tratu txarren alorrean



Halaber, proposatutako ebaluazio-ereduak gizarte-zerbitzuek etxeko tratu txarren egoerei ematen dieten arretaren bi errealitate osagarri bereizi ditu, eta baliatutako metodologian SISTEMA eta ESKU HARTZEA ere aztertu ditu.

Batetik, alde sistematikoa dago, egiturazkoa, hots, ereduaren makroa dei dezakeguna; bestetik, esku-hartzea bera dago, hau da, parte hartzen duten pertsonen arteko mikro-prozesu elkarreragilea. Bi dimentsio horiek bat egin dute elkarrizketa-prozesu eta prozesu dialektiko (gatazkakoa) banatan, eta horrela, etxeko tratu txarren alorreko gizarte-interakzioaren esparru den eredu espezifikoa sortu da. Jarraian, bi dimentsio horiei nola heldu zaien, zer teknika erabili diren, eta bereizle eta neurgarri gisa jo diren azterketa-kategoriak azalduko ditugu.



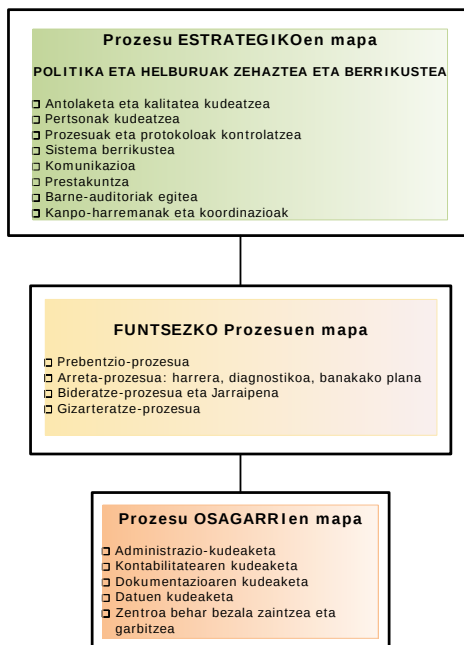
Batetik, hain objektiboak ez diren faktoreak aztertu dira, teknika kualitatiboak baliatuta. Faktore horiek SISTEMAREN egitura deritzonaren parte dira, hots, faktore sistematikoak dira. Talde horretan gai hauei lotutako kategoriak sartu dira:

- Política eta estrategia
- Gidaritza
- Aliantzak

Bestalde, ESKU HARTZEAREN kalitatea balioztatzeko, teknika kuantitatiboak baliatu dira. Hala, bada, galdera itxiak eta irekiak zituen galdeketa erabili da, honako alderdi hauek balioztatzea helburu:

- atentzioa ematen duten pertsonen inguruko kalitatea
- baliabide materialen kalitatea: instalazioak, ekipamenduak, kokalekua eta ordutegia, irisgarritasuna, eta abar.
- esku-hartze prozesuaren beraren kalitatea. Horretarako, grafiko honetan jaso diren funtsezko prozesuak (prebentzioa, antzematea, bideratzea, gizartekotzea, datuak kudeatzea) hautatu dira:

Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetako Prozesuen
mapa etxeko tratu txarren alorrean

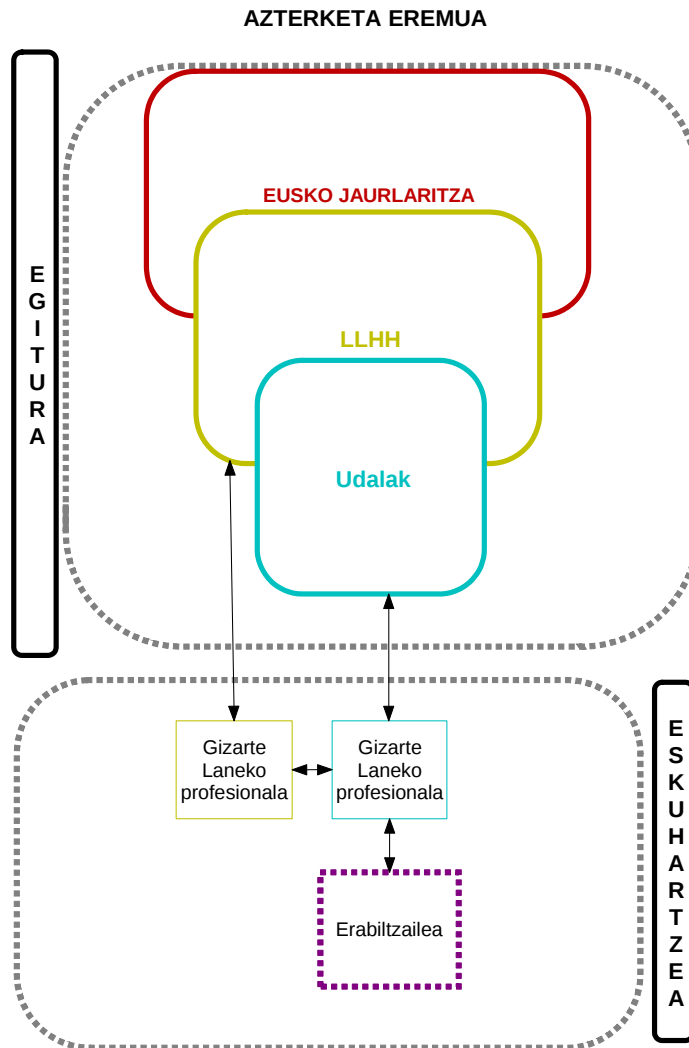


Azkenik, ezinbestekoa da biktimengana hurbiltzea, emaitzaren eraginkortasuna balioztatzeko, eta jasotako arretaren inguruan duten asebetetze-maila ezagutzeko. Halaber, bai galdeketan bai elkarrizketetan, emaitzei arreta ematen duten pertsonen ikuspegitik hurbiltzea ahalbidetzen zuten balioztapen-alderdiak sartu ziren. Egun, Euskal Autonomia Erkidegoan dauden biktimen bi elkarteen ekarpenek, batetik; eta udaletako ordezkari politikoek eta aldundietako eta Eusko Jaurlaritzako langileek elkarrizketetan eman dituzten iritziei esker lortu dugun gizarteko tratu txarren alorrean egiten den gizarte esku-hartzearen eraginaren inguruko ikuspegi orokorrak, bestetik, gizartean emaitzei buruz egiten den balioztapena ezagutzeko bide eman dute.

Ebaluazioaren metodologia

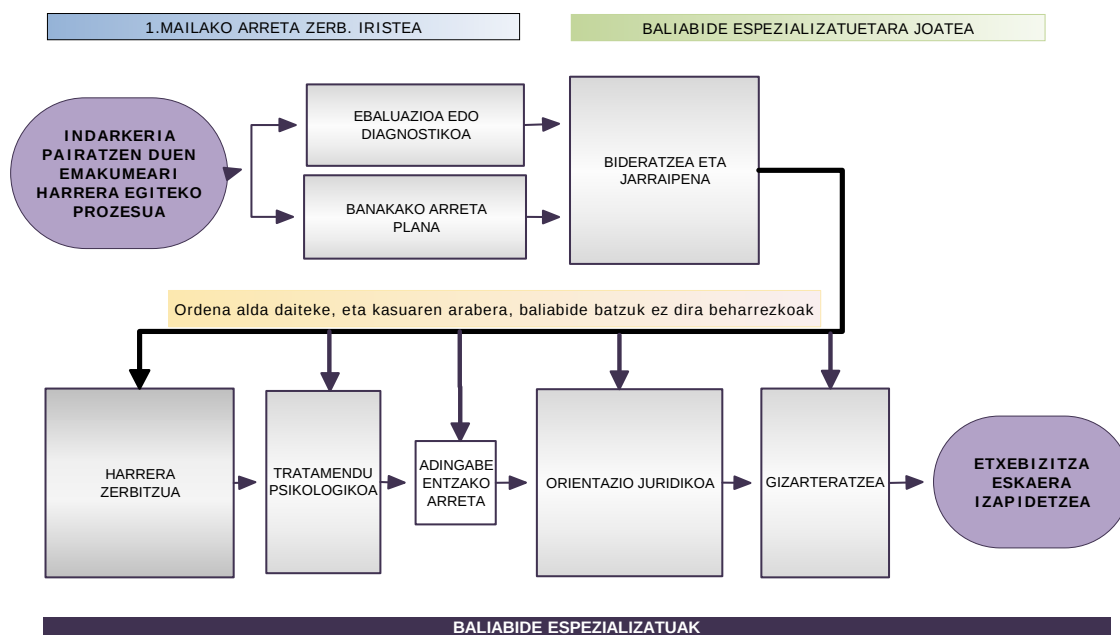
Euskadiko Gizarte Zerbitzuetako sistema publikoak indarkeriaren biktima diren emakumeen arazoari ematen dion erantzunaren inguruko EBALUAZIO DIAGNOSTIKOAK honako helburu hauek ditu:

- Erakundeen erantzun SISTEMA aztertzea, eredu orokorraren esparruaren barruan, eskaintzen diren zerbitzu eta programak eta lurralde historiko bakoitzeko erakunde-sareak definitu, eta haien ezaugarriak azaltze aldera.



- Gizarte-langileak indarkeria-egoerak bizi dituzten emakumeekin aurrera eramaten ari diren ESKU HARTZE prozesuaren izaera ebaluatzea.

ETXEKO TRATU TXARREN BIKITMA DIREN EMAKUMEEI GIZARTE ARRETA EMATEKO PROZESUA



Egokiena iritzi den azterketa-prozesuan, ezarritako helburu bakoitzari dagozkion sekuentzia-ildo eta –fase hauek sartu dira:

I. FASEA: ERAKUNDEEN ERANTZUN SISTEMA AZTERTZEA		
Helburua	Informazioa biltzeko teknikak	Azterketa-tekn.
Eskumenen esparrua	Dokumentazioa	Edukia aztertzea
Erakundeen erantzunaren irismena	Dokumentazioa Elkarrizketa erdi-egituratua politikariei, eta udal-kudeaketako, aldundietako eta Eusko Jaurlaritzako langileei (N=21) Elkarrizketa adituei (N=5)	Edukia aztertzea

Erakundeen erantzunaren eraginkortasuna	Elkarrizketa erdi-egituratua politikariei, eta udal-kudeaketako, aldundietako eta Eusko Jaurlaritzako langileei (N=21) Elkarrizketa adituei (N=5)	Edukia aztertzea
II. FASEA: GIZARTE ESKU HARTZEAREN EBALUAZIOA		
Esku-hartze esparrua	Dokumentazioa	Edukia aztertzea
Esku-hartzearen irismena	Inkesta gizarte-langileei (N=83)	Azterketa estatistikoa
Esku-hartzearen eraginkortasuna	Elkarrizketa erdi-egituratua emakume erabiltzaileei (N=20) eta biktimen elkarteei (N=2) Elkarrizketa erdi-egituratua arretako teknikariei (N=13) Elkarrizketa adituei (N=5) Bigarren mailako datuak Dokumentazioa	Edukia aztertzea

Ikerketa lau etapa bereizietan egin da. Horrela, erakundeek gizarte-zerbitzuen alorrean etxeko tratu txarrei ematen dieten erantzunaren inguruko ebaluazioa hainbat ikuspegitik egin ahal izan da.

I. ETAPA: DOKUMENTAZIOA AZTERTZEA ETA ADITUEI KONTSULTATZEA

- Ikerketaren lehenengo fasearen hasieran, adituekin jarri gara harremanetan, eta gizarte-zerbitzuen (araubidea eta eskumenen esparrua; EAEko egungo egoera; kudeaketaren eta arretaren kalitatea gizarte-zerbitzuei aplikatua; gizarte-laneko metodologia eta esku-hartze teknikak) eta emakumeen aurkako-indarkeriaren (genero-indarkeriaren tratamendua gizarte-zerbitzuetan; erakundeen memoriak; emakumeen aurkako-indarkeriaren kontzeptua, tipologia eta tratamendu terapeutikoa; Estatuko, autonomia-erkidegoetako eta udalerrietako koordinazio-protokoloak eta –araubideak; emakumeen aurkako-indarkeriaren inguruko estatistikak EAEn) inguruko literatura aztertu dugu.
- Halaber, gizarte-zerbitzuen eta genero-indarkeriaren inguruan EAEn egin diren azterlanak kontsultatu dira (Arartekoaren txostenak; ikerketa akademikoak; beste ikerketa

batzuk, Erakunde arteko Akordioaren eta Berdintasunerako Planen ebaluazioak; beste ebaluazio batzuk).

- Aipatu beharra dago, bibliografia etengabe berrikusi dela. Fitxak eta txostenak oinarri lan egin da, eta Espainiako eta atzerriko lanak kontsultatu dira. Atzerriko lanetan, zehaztapen eta esperientzia handiagoa dagoela ikusi da, eraginkortasuna biktimen ikuspegitik ebaluatzeari dagokionez.

II. ETAPA: AZTERKETA KUANTITATIBOA

Proposatutako metodologian elementu kuantitatiboak eta kualitatiboak sartu dira. Osagai kuantitatiboari dagokionez, gizarte-laneko profesionalek emakumeen aurkako indarkeriaren arloan, eta, bereziki, etxeko tratu txarren tratamenduan, ematen duten arretaren kalitatea aztertzea ahalbidetuko duten tresnak diseinatu dira.

Horretarako, gai hauen inguruko alderdiak ezagutzeko bide emango zuen galdeketa prestatu zen:

- Prozesuen kalitatea
- Gizarte-arreta ematen duten pertsonen kalitate profesionala
- Ekipamenduen kalitatea

III. ETAPA: AZTERKETA KUALITATIBOA

Elkarriketak Gizarte Zerbitzuetako profesionalei eta arduradunei

Modu paraleloan, elkarriketa sakoneko gidoia prestatu zen. Gidoiaren bost egokitzapen espezifiko egin ziren: (1) gizarte-arretako profesionalentzat; (2) gizarte-arretako zerbitzuen kudeaketan eta koordinazioan diharduten langileentzat; (3) udalerri eta mankomunitateetako politikarientzat; (4) foru-erakundeetako langileentzat; eta (5) Eusko Jaurlaritzako langileentzat. Hainbat profiletako 41 pertsona elkarriketatuta ziren, 34 elkarriketen bidez. Izan ere, elkarriketa batzuetan, zerbitzu berean diharduten bizpahiru profesional bildu ziren.

ELKARRIZKETAK Gizarte Zerbitzuetako profesionalei eta arduradunei

UDALAZ GAINDIKO ERAKUNDEAK

- ☐ Eusko Jaurlaritza (Gizarteratze Arloa)
- ☐ Eusko Jaurlaritza (Gizarte Ekintza)
- ☐ Bizkaiko Foru Aldundia (3 elkarriketa)
- ☐ Arabako Foru Aldundia (3 pertsona)
- ☐ Gipuzkoako Foru Aldundia (3 pertsona)

UDAL POLITIKARIAK

- ☐ Ermua
- ☐ Laudio
- ☐ Bilbo
- ☐ Amurrio
- ☐ Santurtzi
- ☐ Azpeitia
- ☐ Arrasate

KUDEAKETA

- ☐ Santurtzi
- ☐ Arrasate
- ☐ Getxo (2 pertsona)
- ☐ Donostia
- ☐ Lea-Artibai (2 pertsona)
- ☐ Amurrio
- ☐ Bilbo

ARRETA

- ☐ Azpeitia
- ☐ Añana: mendebaldea
- ☐ Arabako Errioxa: erdialdea
- ☐ Laudio
- ☐ Ermua
- ☐ Bilbo (2 elkarriketa)
- ☐ Busturialdea
- ☐ Arrasate
- ☐ Oñati (2 pertsona)
- ☐ Andoain
- ☐ Barakaldo
- ☐ Donostia

Elkarriketak Gizarte Zerbitzuak erabiltzen dituzten etxeko tratu txarren emakumezko biktimei eta biktimen elkarteei

Gizarte-zerbitzuekin harremana izan duten etxeko tratu txarren 20 biktima eta biktimen bi elkarte elkarriketatu genituen. Bi elkarte horiek ACOVIDEM Etxeko Tratu Txarren Aurrakari eta Adingabeen Aldeko Gipuzkoako Elkarte eta AVICONTEDO Etxeko Terrorismoaren Aurrakari Bizkaiko Elkarte dira.

Elkarriketen helburua zen, batetik, biktimaren bizipenak ezagutzea, eta erakundeek, eta bereziki, gizarte-zerbitzuek indarkeria-egoerari aurre egiteko eta emakumearen autonomia eta gizarteratzea hobetzeko egindako lanaren eraginkortasuna neurtzea; eta, bestetik, sistema biktimen ikuspegitik ebaluatzeko aukerak identifikatzea, eta sistema hobetzeko iradokizunak jasotzea, betiere, pairatu edo pairatzen duten indarkeria-egoera dela medio, erakundeekin izan duten esperientzia oinarri.

Elkarriketa galdera ireki eta orientagarriak dituen gidoiarekin egituratu da. Galdera horiek azterketako bi dimentsio garrantzitsuri lotutako sekziotan banatuta daude:

- Esku-hartzearen kalitatea
- Aurreikuspenak
- Arreta eman zioten profesionalak balioztatzea
- Zerbitzuetako ekipamenduak eta instalazioak balioztatzea
- Esku-hartzearen eraginkortasuna
- Aurreikuspenen asebetetze-maila
- Autonomia-maila handitzea
- Espero edo nahi ez ziren ondorio negatiboak aztertzea

Bigarren mailako informazio-iturri gisa, ebaluazioa egin aurretik eta ebaluazio egiten genuen bitartean, genero-indarkeriari lotutako beste ebaluazioa eta azterketetan parte hartu dugu.⁵ Parte-hartze horrek dokumentuak eta testigantzak⁶ biltzeko bide eman du, eta lortutako informazio gehigarriak azterketa honetako aurkikuntzak erkatzea eta haien testuingurua zehaztea ahalbidetu du.

⁵ *Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei laguntza hobea emateko tokiko protokoloak eta neurriak hartzeko jarraibide-gida*, EUDELentzat, eta *Etxeko tratu txarren eta genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei babesa emateko neurrien eraginkortasunaren ebaluazioa*, Eusko Jaurlaritzaren Justizia Saileko Justizia Administrazioaren Euskal Behatokiarentzat.

⁶ *Tratu txarren biktima izan diren 12 emakumeren eta justiziaren eta poliziaren arloko 23 agenteren testigantzak*. Elkarriketak eta transkripzioak emakumeen aurkako indarkeria-egoeretan modu koordinatuan jarduteko protokoloa duten, izateko prozesuan diren, eta protokolo hori beharrezkotzat jotzen duten udalerrri eta mankomunitateetako arduradunekin.

2. EAEko GIZARTE ZERBITZUEN SISTEMA PUBLIKOA

Gizarte Zerbitzuak: sarrera

Behar-beharrezkoa da aipatzea Gizarte Zerbitzuak zentzu hertsian, edo Gizarte Zerbitzu pertsonalak, gizarte-babesaren edo esku-hartzearen, zentzu zabalean, osagaietako bat direla, eta Osasuna, Hezkuntza, Etxebizitza eta Hirigintza, Enplegua eta Errenta Aseguruak edo Subsidioen moduko arloek ere zerbitzu horiek eman egiten dituztela. Bestalde, Gizarte Zerbitzuak ongizatearen sistemaren laugarren zutabea direla (gainerakoak osasuna, hezkuntza eta pentsio-sistema dira) esan ohi da.

Hala ere, eremu horren dimentsiori eta garrantziari antzemateko moduak ez du zerikusirik estatu modernoek gizartearen eskaeren bilakaerari erantzuteko baliatu duten gizarte-egituraren gainerako osagaiei antzemateko moduarekin. Hala, bada, azken urteetan pertsonak, aurrekontuak eta programak nabarmen ugartu badira ere, bilakaera horrek ez du merezi zuen eragina izan ez gizartean ez hedabideetan. Herritar askok ez du bere burua eragile edo hizketakidetzat jotzen arlo horretan, nahiz eta, egia esan, han parte hartu behar duen halabeharrez.

Zahartzaroari edo mendekotasunaren arretari lotutako babes-politikei esker, sistema baztertu gisa antzemateari uzten ari zaio pixkanaka-pixkanaka, eta erantzukizun publikoko gizarte-zerbitzuak, zalantzarik gabe, merezi duten funtsezko tokia bereganatzen ari dira.

Aurrekari historikoak

Laguntza-ekintzak eta Gizarte Zerbitzuak antolatzeko moduek funtsezko lau fase izan dituzte historian zehar:

1. Erdi Aroko jatorriko gizarte esku-hartze tradizionalak.
2. Benefizentzia, txiroentzako soilik zena. Egungo sistema, aitzitik, edozein motatako gabeziak dituen pertsona ororentzat da.
3. Espezialitateko Gizarte Zerbitzua, aurrekoaren antitesi gisa.
4. Azkenik, Gizarte Zerbitzuetako sistema ezarri da; egungo Gizarte Zerbitzuak jorratzen duen larrialdi-uneari dagokiona. Hau da, sistema mistoa da, eta ikuspegi orokorra eta espezializatua barne hartzen ditu. Gizarte Zerbitzuetako azpisistemak bere egin du osasuna edo hezkuntza moduko azpisistemetan ageri den antolaketa-eskema.

Oinarrizko zerbitzuak eta zerbitzu espezializatuak.

Oinarrizko gizarte-zerbitzuak balio anitzeko eta diziplina arteko jarduera-unitateak dira. Haien helburu nagusia ekintza komunitarioa aurrera eramatea da, gizarte-zerbitzuetako sistemako

instantzietara iristeko moduak koordinatuz eta kudeatuz haien eragin-eremuetan. Larrialdiko arreta ere oinarritzko gizarte ekintzaren programaren parte dela jotzen da.

Gizarte Zerbitzuei buruzko 5/96 Legean xedatutakoaren arabera, EAEko udal guztiek oinarritzko gizarte-zerbitzua izan behar dute. Antzemandako premien arabera ezarri eta kokatuko dira, deszentralizazioa, malgutasuna eta herritarrenganako hurbiltasuna irizpide direla. Oinarritzko gizarte ekintzaren ezaugarriak behinena zeharkakotasuna da. Izan ere, gizarte-zerbitzuetako sistemarako sarbidea denez, haren helburu eta ekintzek modu horizontalean eragiten diete Gizarte Ekintzako Arloak aurrera eramaten dituen programei.

Oro har, sailkapen honetan jasotakoak dira oinarritzko gizarte-zerbitzuen zeregin nagusiak:

- Osasunaren arloko oinarritzko zerbitzuen antzera, lehen mailako arreta gizabanakoekin, familiarekin eta komunitatearekin lehen kontaktua izateko maila da. Hala, bada, lehen mailako antolaketa-mailaren edo Oinarritzko Gizarte Zerbitzuen lehendabiziko zeregin orokorra Gizarte Zerbitzuen eta herritarren arteko lehen kontaktua egitea da.
- Gizarte Zerbitzuen bigarren zeregin orokorra da, gizarte-lanaren berezko zereginei (diagnostikoa, orientazioa, banakako tratamenduak edo ekintza komunitarioak) lotutako arretak eta esku-hartzeak eskaintzea. Horretarako, unitate balio anitzez eta multiprofesionalez osatuta egon behar dute.
- Hirugarren zeregina da, batetik, pertsona erabiltzaileak bideratzea, eta Gizarte Zerbitzuen multzoaren koordinazio orokorra egitea. Horrela, Oinarritzko Gizarte Zerbitzuek kasuak bi aldiz tratatzea edo ez tratatzea saihesten dute, eskaera-fluxuak erregistratzen dituzte, ebaluazioa errazten dute, eta zerbitzu espezializatuekin koordinatzen dira.
- Hurbiltasun-irizpideekin bat, Oinarritzko Gizarte Zerbitzuen *laugarren funtzio* orokorra arreta lurralde osoan ematen dela eta herritar guztiei iristen zaiela bermatzea da.

“Oinarritzko” eta “Lehen Mailako” Gizarte Zerbitzuez, edo Gizarte Zerbitzu “Orokor”rez eta “Komunitario”ez gain, bigarren maila batean, arreta konplexuetan espezializatutako Gizarte Zerbitzuak daude. Giza baliabide eta baliabide ekonomiko zehatz batzuk eskatzen dituztenak dira.

EAEko Gizarte Zerbitzuen lege-esparrua

Espainiako Konstituzioko 41. artikuluan bermatuta daude beharizan-egoerei aurre egiteko gizarte-prestazioak eta sektore guztientzako, eta bereziki, ahulenak direnentzako gizarte-babesa. Eskubide hori gauzatzeko, behar-beharrezkoa da botere publikoek ekintza espezifikoak abian jar ditzaten. Dena den, Konstituzioan ez dira Gizarte Zerbitzuak modu zuzenean aipatu. Gizarte-

laguntza 148.1.20 artikuluan soilik ageri da, Autonomi Erkidegoek izan dezaketen eskumenetako bat dela adieraziz.

Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak **80ko hamarkadaren** hasieran sortu ziren, udal demokratikoak eratzearekin bat. **Erantzukizun publikoko** gizarte-zerbitzuak, herritar guztientzat, eta erabat **normalizatuak** eta **profesionalak** eskaintzeko borondate politiko eta demokratikoaren isla dira. **Apirilaren 2ko 7/1985 Legean (Toki Jaurbidearen Oinarriak arautzen dituen)** xedatutakoaren arabera, **Tokiko Erakundeei dagokie Gizarte Zerbitzuak emateko eskumena eta eginbeharra** (25.2k artikulua), eta nahitaezkoa da haiek ezartzea 20.000 biztanletik gorako udalerrietan (26.1.c artikulua).

Hain zuzen, lege hori promulgatzearen harira, **urriaren 18ko 5/1996 Legea (Gizarte Zerbitzuei buruzkoa)** onartu zen, aurreko araubidea (6/1982 Legea) indargabeturik utzi zuena. Hamalau urte igaro ziren gizarte-zerbitzuko lehen euskal legea argitaratu zenetik, eta egoki iritzi zitzaien berrikuspen bat egiteari, erreforma baino "*arlo horretan, goitik beherako berrikuntza juridikoa*" izango zena. Lege horretan, kudeaketa publikoa eta erantzukizun publikoa kontzeptuak (gizarte-zerbitzuetako sistema publikoa, eta erantzukizun publikoko sistema) bereizi ziren, eta "*gizarte-zerbitzuetako antolaketa*" egiteari ekin zitzaien. Halaber, oinarritzko gizarte-zerbitzuen eta gizarte-zerbitzu espezializatuen arteko desberdintasuna ezarri zen, eta udalen, foru-organoen eta Eusko Jaurlaritzaren eskumenak zehaztu ziren. Maila bakoitzak zein lan material konkretuez arduratu behar duen definitu zen, Toki Jaurbidearen Oinarriak arautzen dituen Legean eta azaroaren 25eko 27/1983 Legean (Autonomia Erkidego osorako erakundeen eta lurralde historikoetako foru-organoen arteko harremanei buruzkoa) ezarritakoa gainditu, eta argitzea helburu. Hala, bada, Lege horretan, administrazio bakoitzari dagozkion eskumenak zehatz-mehatz deskribatu ziren.

Azkenik, 2001. urtean, Lege horretan sakondu egin zen, **uztailaren 30eko 155/2001 Dekretuaren (Gizarte Zerbitzuen alorreko egitekoak zehazteari buruzkoa)** bidez. Haren helburua zen, administrazioek —Eusko Jaurlaritzak, Foru Aldundiek, eta Udalek— gizarte-zerbitzuei dagokien jarduera-eremuan duten erantzukizuna zehaztea. Hala, bada, araubide berri horrek baliabideak modu arrazionalagoan erabiltzen direla bermatzeaz gain, batez ere, "*zenbait behar estaltzerakoan agertzen diren gabeziak edo hutsuneak saihestu*" nahi ditu.

Euskal Autonomia Erkidegoan Gizarte Zerbitzuen sistema publikoaren egoera eta etorkizunerako ikuspegia txostenean jasotakoarekin bat, araututako zerbitzu guztiak neurri handiagoan edo txikiagoan garatu dira. Are gehiago, deigarria da dekretuan jaso ez, baina garatu diren zerbitzuen kopurua. Zerbitzu horiek eskaintzeko hainbat arrazoi egon da: jarduera-ildo estrategikoa egotea;

estalita ez zeuden beharrei antzematea; herritarren eskaerei erantzun beharra, eta abar. Oraingoz gutxi garatu diren zerbitzu gehienak egungo gizartean sortzen ari diren erronka nagusien isla dira: mendekotasun-egoerak ugaritzea, emakumeen aurkako indarkeria-egoerak, eta abar.

EAEko eskumenen esparrua Gizarte Zerbitzuen arloan

Gizarte Zerbitzuei buruzko 5/1996 Legearen xedea zen, jarduera-eremu horretan Eusko Jaurlaritzari, Foru Aldundiei eta Udalei dagozkien erantzukizunak zehaztea, Lurralde Historikoen Legean ezarritako eskumenen banaketa, eta, 1985an, Toki Jaurbidearen Oinarriak arautzeko Legean Udalei gizarte-zerbitzuen alorrean emandako agindua oinarri. Zehaztaper hori aurrerapauso nabarmena zen aurreko araubide-egoeraren aldean. Izan ere, Legean bertan, Zioen Adierazpenean, jasotakoaren arabera *“ahal denik eta argien banatu dira erakunde bakoitzari dagozkion eskumenak. Eta egintza horrek berebiziko berrikuntza dakar bai administrazioan eta bai arlo juridikoan”*.

Horren harira, Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioek Erakunde arteko Mahaia sortu zuten 2000. urtean. Ekimen horrekin, Eusko Jaurlaritzak, hiru lurralde historikoetako Foru Aldundiek eta Eudelek 5/1996 Legean aurreikusitako gizarte-zerbitzuak ordenatzeko beharrari heldu zioten, egungo programetan eta garatuko direnetan bakoitzak izan behar duen eskumen-esparrua argitzeko eta elkarren arteko lankidetzak bultzatzeko akordioak aztertuz. Azkenean alderdi guztiek erabaki zuten gizarte-zerbitzuetan eragin handia duten zenbait gairen inguruko eskumenen banaketa definitzea, betiere, eskumenen banaketa argitzeko, nor bere erantzukizuna errazago hartzeko, eta abiapuntutzat duten gastua ez handitzeko printzipioak aintzat hartuta.

Hala ere, alor horretako zereginak hobeto zehaztu behar dira, gizarte-zerbitzuen sistema gero eta handiagoa delako eta biztanleriaren beharretan atzemandako bilakaerak hala eskatzen duelako. Izan ere, horrela eginez gero, baliabideak modu arrazionalagoan erabiliko dira eta zerbitzuak ematerakoan bikoiztasunak saihestuko dira, baina, batez ere, gabeziak edo hutsuneak saihestuko dira zenbait behar estaltzerakoan.

Uztailaren 30eko 15/2001 Dekretuaren bidez, urriaren 18ko 5/1996 Legean (Gizarte Zerbitzuei buruzkoa) aurreikusitako zereginak zehaztu ziren. Dekretu horrek aipatutako Legea zuzenean garatu zuen, eta lau artikulutan egituratu zen. Artikulu horietan Dekretuaren Xedea, Eusko Jaurlaritzaren egitekoak, Foru Aldundienak, eta Udalenak jaso ziren, hurrenez hurren.

1. Eusko Jaurlaritza

Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeak, **legegintza-ekimena** eta **arabideak egiteko ahalmena** aitortzen dizkio Eusko Jaurlaritzari arlo horretan. Horiekin bat, zeregin hauek dagozkio:

- Gizarte-zerbitzuen plangintza orokorra, gainerako administrazioekin koordinatuta
- Erakunde publiko zein pribatuetako jarduerak koordinatzea
- Gizarte-zerbitzuak antolatzea, eta haien betebeharrak arautzea
- Berezko programak, zentroak edo zerbitzuak sortzea, mantentzea eta kudeatzea
- Haren eskumeneko erakundeak ikuskatzea
- Estatistikak planifikatzea, diseinatzea eta eguneratuta daudela bermatzea
- Erregistro orokorra sortzea eta eguneratuta dagoela bermatzea
- Gizartearen arazoen arazoak aztertzea
- Zigortzeko ahalmena erabiltzea

Halaber, 155/2001 Dekretuan xedatukoaren arabera, Eusko Jaurlaritzari **oinarrizko errenta eta gizarte-larrialdietarako laguntzak bermatzeko** erantzukizuna dagokio. Bestalde, zehaztu behar da, gaur egun eskumen horiek bi sailburuordetzek partekatzen dituztela: Gizarte Gaietakoak eta Gizarteratzekoak.

2. Foru-aldundiak

Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeak beren zerbitzuak antolatzeko **arauak emateko ahalmena** eta **beren lurralde-eremuetako gizarte-zerbitzuak antolatzeko ahalmena** aitortzen die Foru Aldundiei, betiere, plangintza orokorrarekin bat. Halaber, honako zeregin hauek izango dituzte:

- Eusko Jaurlaritzari edo udalei ez dagozkien gizarte-zerbitzu espezializatuak sortzea eta mantentzea.
- Beren programa, zentro eta zerbitzuak, hitzartutakoak edo diruz lagundutakoak, ikuskatzea eta kontrolatzea.
- Beharrianak aztertzea, eta baliabideak programatzea.
- Aholkularitza eta laguntza tekniko ematea tokiko erakundeei eta ekimen pribatukoei.
- Inplikaturako eragile guztien parte-hartzea sustatzea.
- Udaletako gizarte-zerbitzu mankomunatuak sustatzea eta bultzatzea.
- Baimenak eta homologazioak ematea zerbitzu eta zentro pribatuei.
- Foru-erregistroa sortzea eta eguneratuta dagoela bermatzea.
- Beharrei eta baliabideei buruzko estatistikak eguneratuta daudela bermatzea.
- Zigortzeko ahalmena erabiltzea

3. Udalak

- Oro har, Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeak honako eskumen hauek aitortzen dizkie Udalei alor horretan: Oinarrizko gizarte-zerbitzuak sortzea, antolatzea, kudeatzea, eta arautzea
- Gizarte-zerbitzuetako udal-programazioa egitea
- Herritarren elkartasuna eta parte-hartzea sustatzea
- Gizartearen beharrei antzematea
- Ikerketak eta azterlanak egitea
- Beren eskumeneko zerbitzuak ikuskatzea eta kontrolatzea
- Zigortzeko ahalmena erabiltzea

Legean, halaber, 20.000 biztanletik gorako udalerriek larrialdi-egoeretarako harrera zerbitzuak eta bizikidetza eta elkartasuna erraztuko duten zentroak eskaini behar dituztela xedatu zen.

15/2001 Dekretuan, Gizarte Zerbitzuei buruzko 5/1996 Legean aurreikusitako zereginak zehaztu ziren. Hala, bada, ondoko taula hauetan, Eusko Jaurlaritzari, Foru Aldundiei eta Udalei dagozkien egitekoak laburbildu dira:

Eusko Jaurlaritzaren zereginak

1. Oinarrizko errenta ematea.

2. Gizarte-larrialdietarako laguntzak ematea.

Foru Aldundiaren zereginak

1. Programa komunitarioak:

- Tratu txarrak eta sexu-erasoak jasan dituztenei aholkularitza juridikoa eta laguntza psikologikoa emateko programa.
- Baztertuta geratzeko arriskuan daudenentzako bizitoki komunitarioen programa (etorkinak eta gutxiengo etnikoak).
- Oinarrizko gizarte-zerbitzuei eskualdeko laguntza emateko teknikari-talde espezializatuak.

2. Diru-prestazioak.

- Kotizazio gabeko pentsioak
- Gizartekotzeko gutxieneko diru-sarrera

Udalen zereginak

1. Programa komunitarioak

- Oinarrizko gizarte-unitateak
- Gizarte-larrialdietarako laguntzak
- Gizarte-arriskuan dauden pertsona eta familientzako premiazko laguntzak
- Gizartekotzeko programak
- Bizitoki komunitarioen programa herritar guztientzat, eta larrialdiko edo premiazko egoeran direnentzat
- Baztertuta geratzeko arriskuan daudenentzako bizitoki komunitarioak 20.000 biztanletik gorako udalerrietan
- Bizitoki komunitarioak beharrean dauden emakumeentzat

EAeko Gizarte Zerbitzuen Sistemaren egitura

Gizarte-Zerbitzuei buruzko 5/1996 Legean EAEn ezarri nahi den ereduaren gidalerroak zehaztu ziren. Legean jasotako definizioaren arabera, gizarte-zerbitzuen sistema erantzukizun publikoko programa, zentro, zerbitzu eta prestazioen multzoa da, eta hauek dira haren helburuak:

- gizarteko bazterketa eta desberdintasunak sortarazten dituzten arrazoiei aurrea hartzea, eta haiek erauzteak;
- norbanakoen eta taldeen gizarteratzea sustatzea;
- norbanakoak eta taldeak erabat eta askatasunez gara daitezen ahalbidetzea, egungo gizarte-ereduari egokituz.

Gizarte-zerbitzuen funtzionamendua gidatzen duten printzipioak

1. Gizarte-zerbitzuen erantzukizun-publikoa, herritar guztiek zerbitzu horiek jasotzeko duten eskubidea bermatze aldera.
2. Elkartasuna sustatzea, eta boluntarioei eta ekintza komunitarioei laguntzea.
3. Gizarte-zerbitzuak jasotzeko eskubide unibertsala, eta ekintza positiboko neurriak zerbitzuok aukera gutxien dituzten pertsonen irits daitezen.
4. Lehentasuna ematea bazterketa eragiten duten edo bizitza autonomia garatu ahal izatea mugatzen duten arrazoiak erauzteari.
5. Herritarren parte-hartze demokratikoa sustatzea.
6. Erakunde publikoetako jarduerak programatzeko eta planifikatzeko irizpideak.
7. Elkartasun-printzipioa administrazio publikoen artean, eta elkartasun- eta koordinazio-printzipioa erakunde horien eta entitate pribatuen artean.
8. Deszentralizazio-irizpideak eta arreta ahalik eta gertuen emateko konpromisoa.
9. Arreta pertsonalizatua, laguntza-unitate txikien bidez.

EAEko gizarte zerbitzuak bi mailatan egituratuta daude: oinarrizko gizarte-zerbitzuak eta zerbitzu espezializatuak. Eskumenen eta zereginen banaketa horrek berebiziko garrantzia du erakundeek gizarte-zerbitzuen eremuan emakumeen aurkako indarkeriari, eta, bereziki, etxeko tratu txarrei ematen dieten erantzuna ulertu eta aztertzerako orduan. Jarraian, sistemaren maila bakoitzean, etxeko tratu txarrak pairatzen dituzten emakumeei zuzendutako arreta eta baliabideekin harreman zuzenena duten zereginak bildu dira.

Oinarrizko gizarte-zerbitzuak

Sistemaren oinarrizko unitateak dira, eta herritar guztientzat dira. Balio anitzeko eta diziplina arteko jarduera-unitateak dira, eta haien helburu nagusia ekintza komunitarioa aurrera eramatea da, gizarte-zerbitzuetako sistemako instantzietara iristeko moduak koordinatuz eta kudeatuz.

ZEREGINAK:

1. Herritarrei informazioa, balioespenak eta argibideak emateko zentroak izatea, eta honako zerbitzu hauek eskaintzea:

- Tratu txarrak jasaten dituzten emakumeei dagokien gizarte-babeseko sareko zerbitzu eta prestazioetara iristea erraztuko dien informazioa ematea, eta, hala dagokionean, espedientearen bilakaeraren berri ematea.
- Beharrak balioztatzea eta haien diagnostikoa egitea.
- Zerbitzu egokienetara bideratzea, banakako arreta-planak oinarri, eta, betiere, esku-hartzeak jarraipena egitea eskatzen badu, eta biktima ados badago.

2. Gizarteratzea ahalbidetu, eta bazterketa saihestuko duten esku-hartzeak eskaintzea, esaterako, gizartekotzeko hitzarmenak eta ibilbideak diseinatzea, abian jartzea, kudeatzea eta haien jarraipena egitea.

3. Gizarteak dituen premien inguruan sentikortzeko programak eta herritarren parte-hartzea sustatzeko programak egitea, gizarte sentikortzeko eta mentalizatzeko kanpainak eginez, eta autolaguntzako taldeak sustatuz.

4. Dagozkien prestazioak kudeatzea. Halaber, kasuen arabera, eta egindako balioztapenarekin bat, honako lan hauetan lagunduko dute:

- Gizarte-larrialdietarako laguntzak, eta, hala dagokionean, gizarte-

premierako laguntzak, eta Udalek gizarte-zerbitzuen alorrean arautzen dituzten gainerako diru-prestazioak izapidetzea eta ebatzea.

- Foru Aldundiek eta Eusko Jaurlaritzak ematen dituzten prestazioei hasiera ematea.

5. Informazio homogenea eta sistematikoa ematea:

- Plangintza-lanen euskarria izan dadin.
- Azterketak eta estatistikak egitea, eta ikuskatze- eta ebaluazio-lanak errazteko.
- Udaletako gizarte-zerbitzuen arteko alderaketak egiteko oinarri gisa erabiltzeko.

6. Gizarteak dituen premiei antzematea haien eragin-eremuan. Halaber, erabiltzaileen asebetetzean atzematen diren irregulartasunei heltzea, baliabideak planifikatzeko eta arrazionalizatzeko lanak, eta haien eraginkortasuna eta efikazia hobetzea helburu.

Gizarte-zerbitzu espezializatuak

Legearen arabera, gizarte-zerbitzu espezializatuak oinarrizko gizarte-zerbitzuei ez dagozkien programak, zentroak, zerbitzuak eta prestazioak dira. Hona hemen haien irismena eta edukia:

1. Talde bereziei prestazioak ematen dizkieten zentroak eta zerbitzuak kudeatzea eta hornitzea; tratu txarren eta sexu-erasoen biktimak izan diren pertsonen **laguntza psikologiko eta aholkularitza juridikoa** emateko programak; eta bizitoki komunitarioen programa gizarte-bazterketa jasateko arriskuan dauden herritarrentzat.

2. Oinarrizko errentak, kotizazio gabeko pentsioak eta oinarrizko errenta jasotzeko baldintzak bete ez, baina premia-egoeran diren pertsonen dagokionez, egoki irizten dituzten **diru-laguntzak kudeatzen laguntzea.**

Emakumeen aurkako indarkeria EAEko Gizarte Zerbitzuetan

Euskal Autonomia Erkidegoan emakumeen aurkako-indarkeriaren biktimak diren emakumeen eskaintzen zaizkien gizarte-zerbitzu eta -prestazioak ezagutzeko behar-beharrezkoa da, aurrez, izaera orokorreko gizarte-zerbitzu eta -prestazioak, hots, herritar guztientzat direnak, eta espezializatuak, hau da, behar zehatzak dituzten talde espezifikoek eskaintzen zaizkienak bereiztea. Horien barruan, zerbitzu “esklusiboak” eta “espezializatuak” daude. Zerbitzu

“espezializatuak” dira emakume guztiei, oro har, laguntza juridikoa, psikologikoa eta arreta ematen dietenak. Izan ere, askotan, zerbitzu horien erabiltzaileen artean, portzentaje handi bat genero-indarkeriaren biktima diren emakumeak dira. Aitzitik, zerbitzu “esklusiboak” gizarte-laguntza eta laguntza juridikoa eta psikologikoa soilik emakumeen aurkako-indarkeriaren biktima diren emakumeei, eta, batzuetan, erasotzaileei, emateko sortu eta garatu dira.

Legeari aurreikusi eta Dekretuan zehaztu ziren eskumen eta zereginen artean, gizarte-zerbitzuen eremuan etxeko tratu txarrei ematen zaien arretarekin eta tratamenduarekin zerikusia dutenak aukeratu dira. Kontuan izan behar da, EAEn emakumeen aurkako-indarkeriaren biktimei eskaintzen zaizkien programa eta zerbitzuak modu desberdinean egituratuta daudela lurralde historiko bakoitzean. Dena den, legedi komunean xedatutakoarekin bat, honako hau da zereginen banaketaren oinarrizko eskema:

Taula. Euskadiko administrazio publikoen zereginak⁷ emakumeen aurkako indarkeriaren arloan

⁷ 5/1996 Legea, 155/2001 Dekretua eta 4/2005 Legea ezarritako sailkapenarekin bat.

	Oinarrizko gizarte zerbitzuak	Nahitaezko beste zerbitzu batzuk 20.000 biztanletik gorako udalerrietan	Gizarte-zerbitzu espezializatuak		
			Eusko Jaurlaritza	Foru Aldundiak	Udalak
Arautua	- Informazioa eta orientazioa ematea, balioztapenak egitea, eta bitartekaritze-lana. - Laguntza informala sustatzea (sentikortze-kanpainak) - Gizarte Larrialdietarako Laguntzak eta Oinarrizko Errenta kudeatzea	- Premiazko harrera-zerbitzua (espezifikoa)	- Oinarrizko errenta - Gizarte Larrialdietarako Laguntzak - 900 telefonoa	- Sexu-erasoen eta tratu txarren biktimei laguntza psikologikoa emateko zerbitzua - Tratu txarren eta sexu-erasoen biktime diren pertsonentzako aholkularitza juridikoko zerbitzua - Establecimientos de acogida (urgencias 24h) - Establecimientos de media y larga estancia	
Ez arautua	- Lege-aholkularitza juridikoa - Informazioa ematea, kasuak balioztatzea, eta emakumeentzako orientazio espezifikoa - Tratu txarren biktime diren emakumeentzako arreta: orientazio eta informazio juridikoa, eta laguntza eta babes psikologikoa - Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzua			- Familietan esku-hartzea, emakumeen aurkako tratu txarren eta sexu-erasoen ustezko kasuetan	- 24 orduko arreta emateko telefonoa - Berehalako harrera egiteko zentroa - Emakumeen aurkako indarkeriaren kontra borrokatzeko sail arteko plana (zenbait ekintza)

Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako 4/2005 Legean honako neurri hauek ezarri dira etxeko tratu txarren alorrari dagokionez:

BIKTIMENTZAKO GIZARTE ARRETA

- **Laguntza juridikoa:** laguntza juridiko doakoa, espezializatua, berehalakoa, integrala eta eskuerakoa etxeko tratu txarren eta sexu-erasoen biktimei (55. artikulua).
- **Laguntza psikologiko** urgentea, doakoa, espezializatua, deszentralizatua eta eskuerakoa etxeko tratu txarren eta sexu-erasoen biktimei (56. artikulua).
- **Harrera-pisuak eta larrialdietarako zerbitzuak** (57. artikulua)
 - ❑ Premiazko harrera egiteko pisuak 20.000 biztanletik gorako udalerri eta mankomunitateetan.
 - ❑ Berehalako harrera egiteko zerbitzua lurralde historiko bakoitzean.
 - ❑ Harrera-baliabideek, kalitateari eta funtzionamenduari dagokionez, bete beharreko gutxieneko irizpide eta baldintzak betetzen direla bermatzea. Irizpide horiek Autonomia Erkidegoko Administrazioak ezarriko ditu erregelamendu bidez.
- **Prestazio ekonomikoak** (58. artikulua)
 - ❑ Oinarrizko Errenta jasotzeko irizpide objektiboak aldatzea.
 - ❑ Udalek, Foru Aldundiek eta Eusko Jaurlaritzak ez ohiko prestazio ekonomikoak gaitzea.
- **Etxebizitza** (59. artikulua)
 - ❑ Lehentasuna ematea biktima izan diren emakumeei etxebizitzak esleitzeko orduan (46.2 eta 59.1 artikulua)
- **Laneratzea** (60. artikulua)
 - ❑ Tratu txarren biktima diren emakumeek lehentasuna izango dute enplegurako prestakuntza-ikastaroetan parte hartzeko orduan (60.1 artikulua).
 - ❑ Tratu txarren biktima diren emakumeak kontratatzea, eta autonomoen erregimenean alta eman dezaten sustatzea (60.2 artikulua).

Tratu txarren biktima diren emakumeei arreta emateko sistemaren lurralde-antolamendua

Lurralde bakoitzeko askotariko errealitateak, lurraldeen ezaugarrien eta biztanleriaren banaketari lotutako ezaugarrien, eta foru- eta toki-erakundeek eskumen- eta zeregin-banaketen inguruan egindako akordioen ondorio dira. Horiek errazago uler daitezten, lurralde bakoitzaren banaketa demografikoaren deskribapena egin da, lurralde bakoitzean aplikatzen den arreta-ereduaren deskribapenaren aurretik.

Euskadiko antolaketa politikoak, esan bezala, antolaketa administratibo konplexua du; Lurralde Historikoen Legea delakoaren inguruan artikulatuta dago, eta eskumenen esparrua hiru maila hauetan banatuta dago: Eusko Jaurlaritza, Udalak, eta Foru Aldundiak. Hiru administrazio-maila horiek parte-hartze handia dute gizarte-zerbitzuak arautu, finantzatu, eta are, eratzeari dagokionez. Sektore publikoak garrantzi handia du hiru lurralde historikoetan, baina haren presentzia aldatu egiten da lurraldearen arabera. Prestazioak homologatzeko zerbitzuak arautzea, egungo heterogeneotasunean dauden desorekak konpontzeko balioko luke. Erakunde bakoitzaren autonomia harmonizatzen datza, bere eskumenen esparruan, eta herritarren artean baliabideak zuzentasunez banatuko direla bermatuta.

Tratu txarren egoerei ematen zaizen arretaren lurralde-antolamendua aztertzeko, arreta jarri behar zaie, ez hainbeste oinarritzko gizarte-zerbitzuei edo lehen mailako arreta-zerbitzuei, baizik eta gizarte-zerbitzu espezializatuak. Kasu gehienetan, bada, udal-mailatik foru-mailara igotzea eskatzen du. Beste batzuetan, berriz, udalek berek ematen dituzte zerbitzu espezializatuak, arazo horri bereziki egokitzeko moduan diseinatzen direlako zentzuan. Oro har, hori gertatzen denean, zerbitzu espezializatuak Berdintasunaren edo Emakumearen udal-arloarekiko mendekotasun funtzionala dutela jotzen da. Dena den, batzuetan, zerbitzuaren izaera espezializatua da, gizarte-zerbitzu orokorretan emanik ere.

Sistemen konplexutasunaren eta haien arteko desberdintasunen jatorria, hain zuzen, legearen anbiguotasunetan dago. Bi maila bereizten badira ere —oinarritzko gizarte-zerbitzuak eta gizarte-zerbitzu espezializatuak—, legedian, bazterreko definizioa eman zaie bigarrenei. Izan ere, "oinarritzko gizarte-zerbitzuei manatu gabetu beste jardueren programazioa, ezarpena eta kudeaketa egiteko berariazko laguntza-modua" direla xedatu da. Banaketa hori ez dator bat egungo errealitatearekin. Izan ere, eta aurreko paragrafoan aipatu bezala, oinarritzko gizarte-zerbitzuek ere zerbitzu espezializatuak kudea ditzakete.

Legeari ezarritakoaren arabera, Eusko Jaurlaritzari dagokio gizarte-zerbitzuen plangintza orokorra egitea, lehentasunak ezartzeko, lurraldeen arteko desorekak saihesteko, eta, gutxieneko babes-mailak bermatzeko; betiere, foru-aldundiekin koordinatuta jardungo delarik.

Legeari gizarte-zerbitzuen arloko eskumenen inguruan ezarri den banaketaren arabera, udalei dagokie —oinarritzko gizarte-zerbitzuak sortzea, antolatzea, eta kudeatzeaz gain— larrialdietarako harrera egiteko zerbitzuak sortzea, antolatzea, eta kudeatzea 20.000 biztanletik gorako

udalerrietan. Zerbitzu horiek egoera kritiko zehatzei erantzuna emateko dira, ostatu falta dagoenean, edo bizikidetzako gatazka larriak sortzen diren uneetan. Larrialdiko harrera-zerbitzu hori udalerrian hoteleko plazak edo harrera-pisuak (aukera gomendagarriena da tratu txarren kasuetan) eskainiz eman behar da, eta horien kokalekuaren konfidentzialtasuna bermatu behar da.

Eudelek eta hiru foru-aldundiek legea garatzeko akordioak sinatu zituzten. Horrek etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentzako harrera-pisu eta -zentroen eskumen-banaketa argitzeko bide eman zuen. Hala, bada, 2001ean ezarritakoaren arabera, "behar-egoeran diren emakumeentzako bizitoki komunitarioen" eskumena udalei dagokie. Dena den, Eudelen eta Bizkaiko Foru Aldundiaren arteko akordioan esparruan, tratu txarren biktimak diren emakumeentzako eta haien seme-alabentzako abegi-pisuen arloko eskumena Foru Aldundiaren esku utzi zen. Halaber, Foru Aldundiak eta udalek alorreko akordioak sinatu zituzten.

155/2001 Dekretuak eta Eudelekin egindako akordioek ekarri duten zereginen zehaztapena ez da modu berean gauzatu hiru lurraldeetan, eta lurraldeen arteko desberdintasunak modu argian eta nabarmenean areagotu direla esan daiteke. Araban, esaterako, hango udalerrien tamaina dela medio, ez zen ia igarri eskumenen banaketa berria. Bizkaian udalek bere gain hartu zituzten osorik Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak, eta Foru Aldundiak bizitokiei lotutako baliabideak finantzatzen jarraitu zuen. Gipuzkoan, azkenik, aldaketa erakundeen arteko akordioari egokitu zitzaion, eta udalek bere gain hartu zituzten Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak eta epe ertain eta luzeetarako harrerari lotutako baliabide eta programa ia guztiak.

EAEren DATU FISIKOAK ETA SOZIODEMOGRAFIKOAK

Espainiako Estatistika Erakundeak 2006ko urtarrilaren 1ean emandako datuen arabera, Euskadiren azalera Espainiaren azaleraren % 1,4 da, eta biztanleria, berriz, Estatuko biztanleriaren % 4,7. Euskal Autonomia Erkidegoak hiru Lurralde Historiko ditu: Araba, Bizkaia, eta Gipuzkoa. Hiruen artean 2.133.684 biztanle biltzen dituzte, eta horietatik % 51 emakumeak direla nabarmendu behar da. Bestalde, azalera 7.089 km² da, eta dentsitatea 301 bizt./km².

Egun, Euskadik 251 udalerri ditu; horrek udalerri bakoitzak, batez beste, 28 km² dituela esan nahi du, baina, errealitatean Euskadiko udalerri gehienek azalera txikiagoa dute. Zehazki, udalerrien % 50 inguruk 20km² baino azalera txikiagoa du. Udalerrien % 30, gutxi gorabehera, 20 eta 50 km² artean dago, % 10 inguru, berriz, 50 eta 100 km² artean, eta % 4k 100 km² baino gehiago ditu. Bizkaiko eta Gipuzkoako ezaugarriak nabarmenenak udalerrien tamaina txikia eta erliebe menditsua dira. Araban, aldiz, udalerriek dimentsio handiagoa dute.

Euskadin biztanle gutxiko udalerriak nagusi dira. Hala, bada, udalerriek udalerrien taldeak osatu dituzte, biztanleen beharrak ahalik eta hobekien asetzeko zerbitzuak ematea helburu, eta oztopoak, finantzei lotutakoak, batez ere, ahalik eta gehien murrizte aldera.

Oinarrien Legeak zerbitzuak emateko bi antolakuntza-esparru sortzeko aukera ematen die udalerriei: eskualdea eta mankomunitatea. Dena den, aipatu behar da eskualdea mankomunitatea baino zurrunagoa dela juridikoki, eta horregatik udalek nahiago dutela mankomunitateak sortu. Aipatutako legeak Autonomia Erkidegoei eskualdeak sortzeko eskumena ematen die, "udalerrion berezitasunei dagozkien interes komunek berariazko kudeaketa edo zerbitzuak maila horretan ematea eskatzen dutenean".

ARABA

Araba 51 udalerri osatzen dute, eta udalerri bakoitzak, batez beste, 58 km² ditu. Probintziarik handiena da, eta administrazioaren aldetik gutxien zatituta dagoena. Udalerrri gehienek biztanle gutxi dituzte; esaterako, 43k, hau da, udalerrien % 84,3k 2.000 biztanle baino gutxiago dituzte. Halaber, Gasteiz eta Audio dira estatistika-irizpideen arabera hirigunetzat jo daitezkeen udalerri bakarrak.

Arabako azalera Euskadiko azaleraren % 41,8 da, baina EAEko biztanleen % 14,2 baino ez ditu biltzen. Araba barneko azpisistemaren ezaugarriak aipagarriena Gasteizen makrozefalia da (227.568 biztanle). Euskal Autonomia Erkidegoko hiriburua, eta 50.000 biztanle baino gehiago dituen Arabako udalerri bakarra da (Audio da bigarren handiena, eta 18.478 biztanle ditu). Halaber, ezin da esan eskualdeetako benetako erdigune diren bestelako udalerririk dagoenik. Udalerrri, gehienak, beraz, bigarren mailako kokalekuak dira; izan ere, herri handi bakarrak (Audio eta Amurrio) Bilboko ingurumarietan daude. Horren orde, Gipuzkoako Debagoienak harreman handia du Gasteizekin.

Arabak 301.926 biztanle ditu, eta horietatik % 51 emakumeak dira. Bestalde, 101 bizt./km²-ko dentsitatea du, hots, EAEko batez besteko dentsitatea baino txikiagoa. Araban 16.857 etorkin bizi dira, eta horietatik % 46 emakumeak dira. Talde horrek, zehazki, Lurralde Historikoko biztanleriaren % 5,6 ordezkatzeko du, eta Euskadin bizi diren etorkinen % 20.

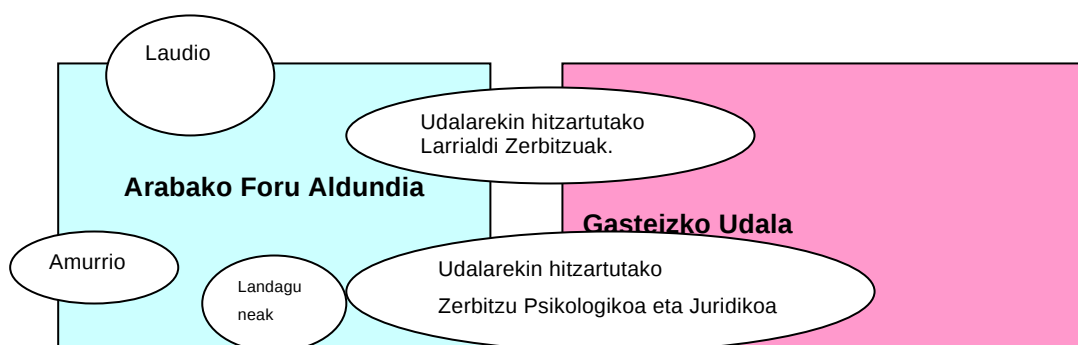
Gauzatutako azterketan, Arabako Lurralde Historikoko hamaika koadrila hauek hartu ditugu kontuan:

- Aiarako Koadrila
- Arabar Errioxako Koadrila: Ekialdea
- Arabar Errioxako Koadrila: Erdialdea
- Arabar Errioxako Koadrila: Mendebaldea
- Aguraingo Koadrila
- Añanako Koadrila: Ekialdea
- Añanako Koadrila: Erdigunea
- Añanako Koadrila: Mendebaldea
- Kanpezu eta Arabako Mendialdeko Koadrila
- Zuiako Koadrila A
- Zuiako Koadrila B

ARABAKO ZERBITZU ESPEZIALIZATUAK

Arabako biztanleen banaketa berezia dela medio, zerbitzu espezializatuak erdibana eskaintzen dituzte Arabako Foru Aldundiak (Gizarte Ongizaterako Foru Erakundearen bidez) eta Gasteizko Udalak. Dena den, egia esan, kasu batzuetan, Gasteizko Udalak baliabide gehiago ditu, bere biztanleriaren proportzioa kontuan hartua. Hori da, esate baterako, harrera-pisuen kasua. Arabako eskumen eta zerbitzuen egitura eta banaketa ulertzeko, ikerlanak lehentasuna emango dio honako arlo hauetako baliabide espezializatuen banaketa aztertzeari: larrialdiko harrera, eta egonaldi ertain eta luzeetako; zerbitzu psikologikoa; eta zerbitzu juridikoa.

Honako eskema honetan Arabako gizarte espezializatuen eredua ikus daiteke:



Biztanle gehienak Gasteizen bizi direnez, Arabako Foru Aldundiak 20.000 biztanletik beherako udalerrietako zerbitzu espezializatuaz arduratzeaz gain, oinarrizko gizarte-zerbitzuez ere arduratu behar du. Lurraldean, honako zerbitzu hauek daude:

- Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak, edozein gizarte-baliabidetara iristeko sarbidea direnak.
- Larrialdiko Gizarte Zerbitzuak
- Gizarte Zerbitzu espezializatuak

Gasteizko, Amurrioko eta Laudioko udalak dira berezko gizarte-zerbitzua eskaintzen duten bakarrak. Lurraldearen gainerako zatia modu berezian antolatua dago, eta udalerrri txikiz osatua. Hala, bada, zati horrek hitzarmena sinatu du Arabako Foru Aldundiarekin, eta azken horrek jarraian azaltzen diren zerbitzuen erantzukizuna hartu du, 27/1989 Foru Araua eta 66/2002 Foru Dekretua oinarri:

- 20.000 biztanletik beherako udalerrri eta koadrilen mende diren gizarte-zerbitzuen kostuen % 80 finantzatzea, horiek modu funtzionalean koordinatzea, eta lan egiten duten profesionalak prestatzea.
- Udalerrri txikiek bere gain hartu ezin dituzten udal-eskumeneko Gizarte Zerbitzuak kudeatzea. Hizpide dugun arazoari lotutako zerbitzuen artean tratu txarrak jasaten dituzten emakumeentzako harrera-pisuak eta pisu-zubiak nabarmendu daitezke.

Landaguneetako Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetako profesionalak, hasiera batean, udalen mende daude, baina Foru Aldundiak % 80 finantzatzen duela kontuan hartuta, Aldundiarenganako

mendekotasun funtzionala ere badutela esan daiteke. Aldundiko zerbitzua tratu txarren biktima diren emakumeei arreta emateko irizpideak bateratzeaz arduratzen da, eta Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetako profesionalen prestakuntzaren erantzukizuna dagokio. Bestalde, lanaldi erdirako administrari laguntzailea kontratatzeko, Eusko Jaurlaritzak emandako laguntza osagarriak baliatzen dituzte.

Gasteizko Udala ez da Aldundiko baliabideetara iristeko sarbide gisa jarduten, eta erabiltzaileak bideratzera mugatzen da. Lurraldearen ezaugarriak direla medio, Arabako Foru Aldundiak eta Gasteizko Udalak hitzarmena sinatu dute, Larrialdiko Gizarte Zerbitzua eta berehalako harrera egiteko zentroa erabiltzeko. Aldundiak baliabide horren zati bat finantzatzen du. Kasuak asteburuetan edo lan-ordutegietatik kanpo agertzen direnean, aipatutako Larrialdiko Gizarte Zerbitzuak esku hartzen du. Zerbitzu hori, Lehen Mailako Arreta Zentroen lan-ordutegia hasi bezain laster, harremanetan jartzen da gizarte-langilearekin, eta sarreraren berri ematen dio. Hortik aurrera, gizarte-langileak kasua bere egiten du. Halaber, Larrialdiko Gizarte Zerbitzuak zerbitzu espezializatuetara bideratzen du artatu duen emakumea, eta zerbitzu horiek hilabeteko epean esku hartuko dute. Horrela, emakumeak bere egoerari buruz gogoeta egin dezake, eta, bitartean, Lehen Mailako Arreta Zerbitzuaren arreta jasoko du. Lehen Mailako Arreta Zerbitzuko gizarte-langileak egoki iritziz gero, aipatutako epea laburtzeko aukera dago.

Bestalde, sarrera gizarte-zerbitzuaren arlotik egiten ez den kasuetan, larrialdiko lehen esku-hartze terapeutikoa, soziala, psikologikoa eta juridikoa Biktimaren Arreta Zerbitzuak ematen du.

Egun eskaintzen diren harrera-pisu guztiak Gasteizen daude, Laudiokoa salbu. Horietako bi Arabako Foru Aldundiaren mende daude, eta gainerako 16ak Gasteizko Udalaren mende.⁸..

Laguntza psikologikoa eta juridikoa enpresa pribatu baten bidez (ZUTITU) ematen da. Zerbitzu hori Arabako Foru Aldundiak eta Gasteizko Udalak partekatzen dute, eta batera finantzatzen dute. Enpresa horrek laguntza psikologikoa ematen du Gasteizen eta Laudion. Bestalde, laguntza juridikoa Gasteizen, Laudion eta Amurrian ematen da. Halaber, Eusko Jaurlaritzaren Justizia Sailaren eta Abokatutzaren Euskal Kontseiluaren (EAEko hiru Abokatu Elkargoen ordezkari gisa) hitzarmenaren harira, hiru Lurralde Historikoetan eskaintzen den abokatuaren laguntza indartu da. Horretarako, Arabako Foru Aldundiak eta Arabako Abokatuaren Elkargoak hitzarmen berria sinatu dute, EAEko hitzarmen orokorrak zehazten dituen zerbitzuen estaldura areagotze aldera.

Ondoko taulan, Arabako eredua eta baliabide espezializatuen banaketa jaso da. Banaketa hori Arabako Lurralde Historikoaren bereizgarrien eta biztanleriaren isla da. Foru Aldundiak Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen eskumen ia osoak hartzen ditu bere gain, landaguneetako zerbitzuen finantzaketan esku hartzen baitu. Bestalde, biztanleen sakabanaketaren arazoari erantzuten dio.

⁸ Azterketa hau egiteko informazioa biltzen ari ginen unean, Amurrioko Udalak jakinarazi zuen pisu-zubi bat (harreraren eta etxebizitza normalizatuaren artean) sortzea aurreikusita zuela.

Eredu horren barruan diharduten udalerriek ereduaren beraren eta Arabako Foru Aldundiak egiten duen lanaren inguruko iritzia onartzen dute.

	AFA	Hiriburua	20.000 biztanletik gora (Laudio)	-20.000 biztanletik behera
Larrialdia	Hitzarmena Gasteizko Udalarekin ⁹	Larrialdiko Gizarte Zerbitzua	AFA	AFA
Pisua	Berezko pisuak	Berezko pisuak	Berezko pisua	AFA ¹⁰
Laguntza psikologikoa	ZUTITU ¹¹	ZUTITU	ZUTITU	ZUTITU
Laguntza juridikoa	ZUTITU ¹²	ZUTITU	ZUTITU	ZUTITU
Gizarte Zerbitzuak	Landaguneetako zerbitzuen % 80 finantzatzen du		Udaleko gizarte-langilea	Landaguneetako langileen % 80 AFAn finantzatzen du ¹³

⁹ Asteburuetakako edo lan-ordutegitik kanpoko larrialdiak Gasteizko Udalaren Larrialdiko Gizarte Zerbitzuaren bidez artatzen dira. Berehalako harrera egiteko zentroa du.

¹⁰ Amurriok laster izango du pisu-zubi bat.

¹¹ Laguntza psikologikoa eta juridikoa eskaintze aldera, Zutiturekin sinatu den hitzarmenaren finantziakzioa Arabako Foru Aldundiak eta Gasteizko Udalak partekatzen dute. Bakoitzak % 50 ordaintzen du.

¹² Halaber, Arabako Abokatuen Elkargoaren ofizioak txanda bereziak ere laguntza juridikoa ematen du, Eusko Jaurlaritzaren Justizia Sailarekin sinatutako akordioaren barruan. Arabako Foru Aldundiak hitzarmen hori indartu eta zabaltzen du.

¹³ Amurrio salbuespena da, berezko gizarte-langileak baititu.

BIZKAIA

Bizkaia da udalerri gehien dituen probintzia. Zehazki, 112 udalerri osatua dago, eta bakoitzak 20km² ditu, batez beste. Udalerrien % 54k 2.000 biztanle baino gutxiago ditu, baina, betalde, 19 dira 10.000 biztanle baino gehiago dituztenak. Halaber, 32 udalerri tarteko kategorian direla esan daiteke. Nabarmenena Bilboko eta haren metropoli-barrutiko biztanle-kopurua da.¹⁴ Izan ere, milioi bat pertsona inguru bizi dira han; hau da, Bizkaiko biztanle gehienak eta EAEko biztanleen erdia biltzen dira eremu horretan.

Honako udalerri hauek, berriz, 20.000 biztanle baino gehiago dituzte: Erandio, Sestao, Galdakao, Basauri, Portugalete, Leioa, Durango eta Santurtzi. 50.000 biztanletik gora dituzten udalerriak, berriz, Barakaldo, Getxo eta Bilbo dira.

Bizkaiko azalera Euskadiko azaleraren % 31, 2 da, baina biztanleri osoaren % 53,4 biltzen du. Hala, bada, biztanleria-dentsitate handiena duen Euskadiko Lurralde Historikoa da, zehazki, 514 bizt./km². Bizkaian 1.139.863 pertsona bizi dira, eta Araban bezala, biztanleen % 51 emakumeak dira. Bizkaian 43.395 etorkin bizi dira, eta ez dago ia alderik emakumeen eta gizonen artean kopuruari dagokionez. Hala, bada, etorkinek Bizkaiko biztanleen % 3,8 eta EAEn bizi diren etorkin guztien % 50 ordezkatzen dituzte.

Ikerlana egiteko, zerrenda honetan azaltzen diren Bizkaiko mankomunitateak kontuan hartu dira:

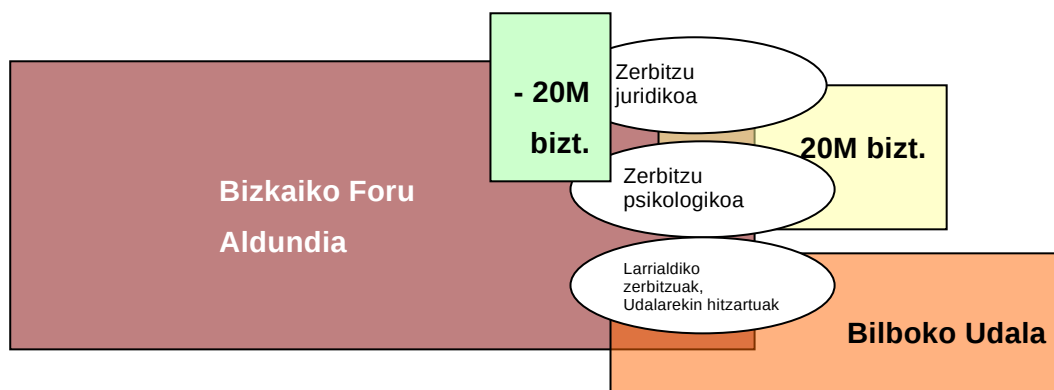
- Ugao-Miraballesko Mankomunitatea
- Enkarterrietako Mankomunitatea
- Lea-Artibaiko Mankomunitatea
- Arratiako Mankomunitatea
- Busturialdeko Mankomunitatea
- Txorierriko Mankomunitatea
- Uribe Kostako Mankomunitatea
- Durangoko Mankomunitatea
- Mungialdeko Mankomunitatea
- Lea Ibarako Mankomunitatea
- Ajangiz eta Nabarniz: mankomunitateak direla jo da, modu informalean soilik bada ere. Izan ere, batera erantzun diote galdeketari.

BIZKAIKO ZERBITZU ESPEZIALIZATUAK

Bizkaiko ereduaren ezaugarriarik behinena Bizkaiko Foru Aldundiak eta udalerriek sinatutako akordioak dira, tratu txarren biktima diren emakumeentzako eta haien seme-alabentzako harrera-

¹⁴ Honako udalerri hauek osatzen dute Bilbo Metropolitarrak delakoa: Abanto, Alonsotegi, Arrankudiaga, Arrigorriaga, Barakaldo, Barrika, Basauri, Berango, Bilbo, Derio, Erandio, Etxebarri, Galdakao, Getxo, Gorliz, Larrabetzu, Leioa, Lemoiz, Lezama, Loiu, Muskiz, Ortuella, Plentzia, Portugalete, Santurtzi, Sestao, Sondika, Sopela, Ugao, Urduliz, Trapagaran, Zamudio, Zaratamo, Zeberio eta Zierbena.

pisuen eta larrialdiko zerbitzuaren (ostatua) arloko eskumena foru erakundeari uzte aldera. Hala, bada, berezitasun horrek lurraldeko zerbitzu espezializatuen bilakaera baldintzatzen du.



Bilboko Udalak, hiriburua den aldetik, zerbitzu espezializatu asko hartzen ditu bere gain. Dena den, Bizkaiko Foru Aldundiak udalerriek estaltzen ez dituzten kasu guztiak artatzen ditu, hiriburukoak bertakoak barne, eta udalerri horiek duten biztanleria gorabehera. Larrialdiko abegi-programa emateko, Bizkaiko Foru Aldundiaren Gizarte Ekintza sailak hitzarmena sinatu du mozkinik ateratzeko asmorik gabeko erakunde batekin¹⁵. Bizkaiko Foru Aldundiaren Emakumea eta Familia zerbitzuko lan-ordutegitik kanpo agertzen diren kasuak Ertzaintzaren bidez bideratzen dira, dagokien ostatua jaso dezaten. Kasua Bilbokoa bada, ostatua Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzuak kudeatzen du. Bilboko Udalak eta Bizkaiko Foru Aldundiak sinatutako akordioaren arabera, larrialdia egonaldiko lehen hiru egunei dagokie. Horiek igarota, baina, larrialdia bukatu dela jotzen da, eta udalerriari berari dagokio kasuaren kostuak ordaintzea.

20.000 biztanletik gorako udalerri batzuek hoteletako plazak, Bizkaiko Foru Aldundiaren baliabidea edo berezko baliabideak erabiltzen dituzte larrialdiko ostatua emateko. Bizkaiko mankomunitateek gero eta zeresan handiagoa dute etxeko tratu txarren alorrean. Ia eskualde-mailako arreta-sare gisa funtzionatzen dute, eta, batzuetan (Busturialdean, esaterako) larrialdiak ere artatzen dituzte. Bestalde, deigarria da udalerri batzuek larrialdietarako berezko baliabidea izanik ere, foru-zerbitzuak erabiltzen jarraitzen dutela (Santurtzi).

Ohiko ostatua hainbat modutan antolatzen da Bizkaiko udalerrietan. Bilboko Udalak berezko baliabideak ditu: zazpi pisu, eta berehalako harrera egiteko beste pisu bat. Azken pisu hori oraindik salaketa jarri ez, eta beren egoerari buruz hausnarketa egin eta neurri egokiak hartzeko 30 eguneko epea behar duten emakumeentzat da. Halaber, 20.000 biztanletik gorako udalerri hauek ere berezko baliabidea dute: Santurtzi, Basauri, Sestao, Galdakao, Ermua eta Gernika (Busturialdeko Mankomunitatea). Aitzitik, Barakaldok¹⁶, Getxok, Portugaletek, Leioak, Durangok eta Erandiok, 20.000 biztanle baino gehiago izanik ere, ez dute berezko ostatu-zerbitzurik. Dena den, emakumea bizi den udalerritik atera dadila ahalbidetzeko, edo eskura diren baliabideen gaitasunak emakumearen arazoari ezin erantzun diola jo delako, Bizkaiko Foru Aldundiak Santurtziko

¹⁵ Haren izena babestu nahi da, baliabidea beharrik gabe identifikatzea saihesteko.

¹⁶ Elkarriketa sakonean, Barakaldoko Udalak (falta zaizkion) baliabide espezializatu guztiak sortuko dituela jakinarazi du.

emakume bat, Galdakaoko beste bat, eta Bilboko 5 artatu ditu ohiko bidetik 2006. urtean. Foru-baliabideetara Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen bidez iritsi ohi da.

2005eko urriaren 5ean indarrean sartu zen Bizkaiko Foru Aldundiaren Gizarte Ekintza Sailak eta mozkinik ateratzeko asmorik gabeko erakunde batek¹⁷ sinatutako lankidetza-hitzarmena. Hitzarmen horren bidez, arreta integraleko egoitza-zerbitzua eskaintzen zaie bakarrik edo seme-alabekin diren Bizkaiko emakumeei tratu txarren biktima izan direnean. Abegi-baliabide espezializatu bat eskaintzen da tratu txarren biktima diren emakumeei eta haien kargu diren seme-alabei izaera integraleko ostatu-arreta emateko orduan, eta talde horri modu espezifikoan zuzendutako proiektu bat gaitu da.

Arreta psikologikoa emateko, Araban ere laguntza psikologikoa ematen duen enpresa pribatu bera (ZUTITU) kontratatu da. Arreta hori Bizkaiko Foru Aldundiaren bidez jasotzen da, eta lurraldeko bi lekutan ematen da: Bilbon, eta Lea-Artibaiko Mankomunitatean. Lurralde guztiarentzako baliabide espezializatua da, eta, bereziki, berezko zerbitzurik ez duten udalerri eta mankomunitateek erabiltzen dute. Berezko zerbitzua sortu duten udalerri gehienek, hurbiltasun-arrazoiak eta emakumea bizi den udalerritik atera behar duenean tratamendua bertan behera uzteko dagoen aukera handia direla medio egin dute. Honako hauek dira berezko baliabide psikologikoa eskaintzen duten udalerri eta mankomunitateak: Zornotza, Arrigorriaga, Barakaldo, Basauri, Bilbo, Erandio, Ermua, Galdakao, Gernika-Lumo, Getxo, Leioa, Muskiz, Urduña, Portugalete, Santurtzi, Zalla, eta Mungialdeko eta Durangaldeko mankomunitateak. Dena den, Foru Aldundiko zerbitzua baliabide nagusia dela jotzen da, bai toki-izaerako baliabideak gaitzen direnean ere. Hain zuzen, 2006an, aipatutako udalerri horietako emakumeak artatu ditu Foru Aldundiak (Zornotzako, Arrigorriagako, Barakaldoko, Basauriko eta Galdakaoko emakume bana; 3 emakume Muskizko eta Santurtziko kasuan, eta Bilboko 20).

Laguntza juridikoa, Abokatuaren Elkargoarekin egindako hitzarmenaren bidez ematen da, beste bi lurraldeetan egiten den antzera. Laguntza hori salaketa jarri aurretik egiten den lehenengo kontsultara mugatzen da. Hala, bada, Bizkaiko Foru Aldundiak berak laguntza juridikoa eskaintzen du, emakumeen defentsarako Clara Campoamor elkartearekin sinatutako lankidetza-hitzarmenaren esparruan. Laguntza hori telefono bidez jaso daiteke. Dena den, laguntza psikologiaren kasuan bezala, Bizkaiko udalerri eta mankomunitate askok berezko baliabide juridikoak dituzte: Abanto, Zornotza, Arrigorriaga, Balmaseda, Barakaldo, Basauri, Bilbo, Ermua, Etxebarri, Galdakao, Getxo, Leioa, Muskiz, Urduña, Santurtzi, Zalla, eta Busturialdeko, Durangaldeko, Mungialdeko, Uribe Kostako, Lea-Artibaiko eta Lea Ibarako mankomunitateak.

Halaber, arestian aipatutakoez gain, Bizkaiko Foru Aldundiak honako zerbitzu osagarri hauek eskaintzen ditu:

¹⁷ Haren izena babestu nahi da, baliabidea beharrik gabe identifikatzea saihesteko.

- **Familieta Esku Hartzeko Programa, emakumeek etxean jasaten duten indarkerian espezializatua:** Programa horrek gizarte-babesa eta laguntza psikologikoa eskaintzen die erasotzailea bizi den etxera itzultzea erabakitzen duten emakumeei, eta familia horietan bizi diren adingabeei. Gerta daitezkeen krisi-egoerak gainditzeko bide ematen du, eta programaren hartzaileei egoera modu egokian konpondu ahal izateko gaitasunak eta baliabideak ematen dizkiete.
- **Familia Topagunearen Zerbitzua:** Zerbitzu hori 2002ko azaroan jarri zen abian, eta Bizgarri enpresari esleitu zitzaion. Zerbitzuaren ordutegia zabaltzeko, eta eskaeran izan den igoerari erantzun egokia emate aldera, kontratazio berri bat izapidetu da; eta, azkenean, esleipena aipatutako enpresa berak lortu du, 2007ko otsailaren 28a bitarteko indarraldiarekin.
- **Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokia:** Bizkaian genero-indarkeriaren arloko informazioa zentralizatzen duen kide anitzeko erakundea da, eta hobetzeko proposamenak ere egiten ditu.

Beheko taulan, Bizkaiko eredu eta baliabide espezializatuen banaketa jaso da. Eredu horren berezitasunik aipagarriena da, hitzarmenak sinatu direla udalekin, Foru Aldundiak haien eskumenak bere egin ditzan, etxeko tratu txarren arloko abegi-zerbitzuei eta larrialdiko zerbitzuei dagokienez. Hitzarmen horiek sinatu eta gero, eta Erakunde arteko Akordioaren esparruaren barruan, zeregin horiek udalen eta Bizkaiko Foru Aldundiaren artean partekatzea adostu bada ere, egia esan, nagikeriagatik-edo, ez dira, besteak beste, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako 4/2005 Legeak xedatzen dituen eskumenen alorreko aldaketak gauzatu.

	BFA	Hiriburua	20.000 biztanletik gora	-20.000 biztanletik behera
Larrialdia	Hitzartutako zentroa	Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzua eta Bizkaiko Foru Aldundiaren baliabidea	Hoteletako plazak edo Bizkaiko Foru Aldundia	Bizkaiko Foru Aldundia
Pisua	Berezko pisuak	Berezko pisuak	Berezko pisua edo Bizkaiko Foru Aldundiarena	Bizkaiko Foru Aldundia edo berezkoa ¹⁸
Laguntza psikologikoa ¹⁹	ZUTITU	Zutitu edo modulu psikosozialak	ZUTITU edo berezkoa	ZUTITU edo berezkoa
Laguntza juridikoa ²⁰	Clara Campoamor	Modulu psikosozialak	Bizkaiko Foru Aldundia edo berezkoa	Bizkaiko Foru Aldundia edo berezkoa
Gizarte Zerbitzuak	Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen zeregin batzuk betetzen ditu	Berdintasunerako zerbitzu espezializatua	Berdintasunerako zerbitzu espezializatua ²¹ edo berezko Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak	Berdintasunerako zerbitzu espezializatua ²² eta berezko edo mankomunatatutako Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak

¹⁸ Ermuak, esaterako, berezko pisua du.

¹⁹ Udalerri eta mankomunitate batzuek berezko zerbitzua dute.

²⁰ Udalerri eta mankomunitate batzuek berezko zerbitzua dute. Laguntza juridikoko zerbitzu horiek Eusko Jaurlaritzaren Justizia Sailaren eta lurralde bakoitzeko Abokatuen Elkargoen arteko hitzarmenetik at eskaintzen dira. Hitzarmen horrekin bat, abokatuak salaketa jartzekotan diren edo babes-agindua eskatzekotan diren biktimei laguntzen diete. Eusko Jaurlaritzaren Justizia. Lan eta Gizarte Segurantzza Sailak eta Abokatutzaren Euskal Kontseiluak sinatutakoak honako hau dio, hitzez hitz: *aurretiatzko zuzeneko aholkularitza emateko, salaketa formulatzen laguntzeko, eta babes-agindua, edo, hala dagokionean, epaiketa azkarra egitera laguntzeko.*

²¹ Santurtzi, Durango.

²² Ermua

GIPUZKOA

Gipuzkoa 88 udalerri osatzen dute, eta udalerri horiek, 22 km² dituzte, batez beste. Lurralde horretan 47 landa-udalerri daude; 22, berriz, tarteko-mailan daude; eta 19 hirigune-mailakoak dira. Gipuzkoak oreka handiagoa du hedaduraren eta biztanleriaren artean. Zehazki, EAEko azaleraren % 32,4 du, eta Euskadiko biztanleen % 27 biltzen ditu. Gipuzkoak 691.895 biztanle ditu, Euskadiko beste probintzien emakumeen ehuneko berarekin. Donostia da biztanle gehien dituen udalerria, baina Gipuzkoan hierarkia orekatua dago biztanleei dagokienez. Bigarren hiri handiena den Irundik (60.261 biztanle) aurrera, udalerrien tamaina pixkanaka-pixkanaka txikitzen da, eta 10.000 eta 20.000 biztanle arteko gune asko dago (besteak beste, Errenteria, Pasaia, Hernani, Lasarte-Oria eta Tolosa).

Gipuzkoako bost udalerri 20.000 biztanle baino gehiago dituzte, hona hemen: Arrasate, Zarautz, Eibar, Donostia eta Irun. Azken bietan, halaber, 50.000 pertsona baino gehiago bizi dira.

Gipuzkoako biztanleria-dentsitatea 362 bizt./km² da. Hala, bada, EAEko batez besteko biztanleria-dentsitatera gehien gerturatzen den probintzia da.

Gipuzkoan bizi diren etorkinak EAEko etorkinen % 29 eta probintzia osoko herritarren % 3,6 dira.

Gipuzkoari dagokionez, honako mankomunitate hauek²³ kontuan hartu dira ikerlana egiterako orduan:

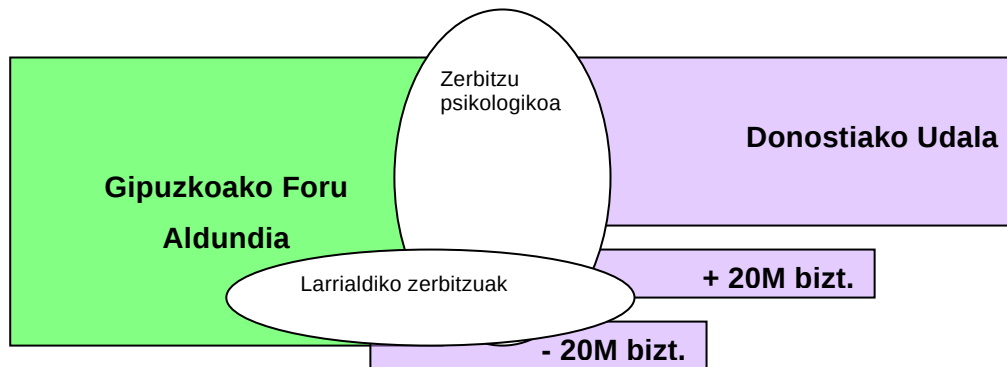
- Aiztondoko Mankomunitatea
- Uliko Mankomunitatea
- Saiazeko Mankomunitatea
- Ataun, Gabiria eta Ormaiztegi: mankomunitate gisa hartu dira, beren burua horrela definitu dutelako.
- Irura, Anoeta eta Hernialde: mankomunitate gisa jo dira, galdeketari batera erantzun diotelako.

²³ Gipuzkoako Foru Aldundiaren webgunean, eskaintzen diren zerbitzuak zerrendatzen dituen dokumentua dago. Zerrenda horretan hiru mankomunitate soilik ageri dira: Aiztondo, Uli eta Saiaz. http://www.egokilan.net/pdf/caste/insercion_social/servicios_sociales_municipales_caste.pdf

GIPUZKOAKO ZERBITZU ESPEZIALIZATUAK

Zerbitzu espezializatuak definitzeko moduak, Gipuzkoako ereduaren azterketa baldintzatuko du neurri handi batean. Gipuzkoako Foru Aldundiaren zeregina zerbitzu espezializatuak emateari dagokionez ez da horren garrantzitsua. Izan ere, legeak ezarri dizkion eskumenak modu murriztailean interpretatzen ditu, eta horren arabera erantzuna ematen du. Horrek esan nahi du, bada, Gipuzkoako Foru Aldundiak bere egin duela gizarte-larrialdietarako zerbitzuen (baina ez dira aztergai dugun arazorako zerbitzu eskusiboak) eta laguntza psikologikoaren antolakuntza. Prozesu aurreko laguntza juridikoa emateko zerbitzua EAE osorako hitzarmen orokorrak ematen duenari mugatuta dago. Hitzarmen hori, lehen aipatu bezala, Eusko Jaurlaritzaren Justizia Sailak eta Abokatzaren Euskal Kontseiluak sinatu zuten, azken horrek hiru lurraldeetako Abokatuen Elkargoak ordezkatzeko zituelarik.

Funtsezko desberdintasunak harrera-pisuen inguruan ikus daitezke, bai berehalako harrera bai egonaldi ertainetako ostatua eskaintzeari dagokionez, eta baita 20.000 biztanletik gorako eta beheko udalerriek dagokionez.



Gizarte-zerbitzuek arreta emateko duten ordutegitik kanpo (lanegunetan, 15:00etatik 08:00etara eta jaiegunetan, egun osoz) eman beharreko larrialdiko zerbitzuak Gizarte Larrialdietarako Foru Zerbitzuen bidez artikulatzen dira. Zerbitzu horrek etxeko tratu txarren ondorioz sortu diren larrialdiko egoeretan, ostatua eskaintzen du ostalaritza-establezimenduetan. Donostiako Udalak berehalako harrera egiteko zentro bat du. Dena den, gutxi erabiltzen da, eta halaber ez jotzen da hara, soilik larrialdiko deia erantzuten dion pertsonak baliabide hori ezagutzen duenean. Izan ere, ez dago horren inguruko hitzarmen edo akordiorik.

20.000 biztanle baino gutxiago dituzten udalerrietako ohiko abegiari dagokionez, Foru Aldundiak adierazi du, harrera-pisu bat duela Donostian, "baina ez da integrala, ez eta berehalako arreta emateko ere".

Errealitatean, 20.000 biztanletik gorako udalerri guztiek eta 10.000 biztanletik gorako askok, berezko baliabidea dute (Arrasate, Zarautz, Eibar, Donostia, Tolosa, Lasarte-Oria, Andoain, Beasain), beste batzuek, berriz, zerbitzu eskusiboa ez, baina kasu horietan erabili dezaketen baliabidea dute. Horrek udal-sare informala sortu du. Sare horrek gizarte-langilearen ezagutza du oinarri (ez baliabide-gida baten existentzia); izan ere, gizarte-langileak telefono bidez aztertzen du

plaza eskuragarri ote dagoen, horretarako premia duenean. Gero, egonaldiak eragindako gastuak ordaintzen dira.

Gipuzkoako Foru Aldundiak, Psikologoek Elkargo Ofizialarekin sinatutako hitzarmenaren bidez, zerbitzu psikologiko deszentralizatua eskaintzen du lurraldeko toki orotan. Begi onez ikusten da, eta, oro har, zerbitzua modu eraginkorrean ematen dela uste da.

Halaber, lurralde osorako zentro integrala sortzea aurreikusi da, eta proiektu hori 2007an onartzekoa da.

Beheko taulan, Gipuzkoako eredia eta baliabide espezializatuen banaketa jaso da. Eskumenen banaketa zehatz-mehatza du oinarri, bai udalerriek bai beste erakundeei dagokienez: ²⁴.

	GFA	Hiriburua	20.000 biztanletik gora	-20.000 biztanletik behera
Larrialdia	Hoteletako plazak	Larrialdiko Gizarte Zerbitzua	Hoteletako plazak	Gipuzkoako Foru Aldundia: Hoteletako plazak
Pisua		Berezko pisuak	Berezko pisua	Berezko pisua, edo beste udalerrietakoak²⁵
Laguntza psikologikoa	Psikologoek Elkargo Ofiziala	Gipuzkoako Foru Aldundia	Gipuzkoako Foru Aldundia	Gipuzkoako Foru Aldundia
Laguntza juridikoa²⁶			Ikus oharra²⁷	
Gizarte Zerbitzuak		Berdintasunerako zerbitzu espezializatua	Berezkoa	Berezkoa²⁸

²⁴ Horren harira, ikus Arartekoak 2006an laguntza juridikoaren inguruan egin duen txostena.

²⁵ 20.000 biztanletik beherako udalerrak batzuek berezko baliabidea dute: Tolosak, Lasarte-Oriak, Andoainek, eta Beasainek. Beste udalerriek baliabide hori duten ondoko udalerriei deitzen diete, plazak ote dituzten galdetzeko, eta gero, egonaldiak kostuak ordaintzen dizkiete.

²⁶ Orain arte, Gipuzkoako Lurralde Historikoan eman den aholkularitza juridikoa Eusko Jaurlaritzaren Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzaren Sailak eta Abokatutzaren Euskal Kontseiluak sinatutako hitzarmenaren bidez ematen den laguntzara mugatu da. Hitzarmen horren bidez berehalako laguntza juridikoa ematen zaie EAEn etxeko indarkeriaren, genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen biktimei, *aurretiazko zuzeneko aholkularitza emanez, salaketa formulatzen laguntzen, eta babes-agindua, edo. hala dagokionean, epaiketa azkarra egitera lagunduz.*

²⁷ Aurreko oharrean aipatutako mugak direla medio, udalerrak batzuetan egungo zerbitzua osatzeko aukera aurreikusten ari dira, prozesuaren aurretik aholkularitza emateko udal-zerbitzua sortuz. Arrasateko Udalak, esaterako, mota horretako zerbitzua eskaintzen du 2006eko bukaeraz geroztik.

²⁸ Kasu (gutxi) batzuetan zerbitzu mankomunatuak dira.

3. EMAKUMEEN AURKAKO INDARKERIA GIZARTEAREN ARAZO GISA

Gizarte-arazo bat dagoela jotzen da, *eragin-talde bat bere balioei eragiten dien gizarte-baldintza batez jabetzen denean, eta baldintza hori ekintza kolektibo baten bidez konpon daitekeenean* ²⁹. Arazoa ekintza kolektiboaren bidez konpontzeko aukera egon behar da; izan ere, gizarte-arazoak, berez, publikoak dira, ez kontu pertsonalak edo pribatuak.

Egun, emakumeen aurkako-indarkeriaren aurka jarduteko arrazoi filosofiko eta politiko funtsezkoena giza eskubideak eta haien bermea dira. Europako Kontseiluak bere agirietan indarkeria eta tratu txarren forma guztiei “norbanakoaren eskubideen urraketa” izendatzea gomendatu du. Horrela, sexu-generoari edo familiari lotutako konnotazioei aurre egin nahi zaie, eraso horien salaketak modu publikoagoan baliozta daitezzen ahalbidetzeko.

Kontzeptua eta terminologia

Gizarte-arazo hori aztertzen hasi zenetik, eta emakumeen mugimenduak indarkeria erauzteko politikak bultzatzen zirela, modu nahasgarrian eta inolako irizpiderik gabe erabili izan dira “emakumeen aurkako indarkeria”, “genero-indarkeria”, “indarkeria sexista” “etxeko indarkeria”, eta abar. Horrek zailtasunak sortu ditu, eta bikote-harremanetatik kanpo gertatzen diren emakumeen aurkako indarkeria forma asko ezkutatuta geratu dira ³⁰.

Desberdintasun hori dela medio, ez dago emakumearen aurkako jokabide guztiak istilurik gabe biltzeko gai den kontzeptu bakarra. Hala, bada, askotariko terminoak erabiltzen dira, eta ,sarritan, iskanbila pizten dute ³¹.

Terminologia bateratzea, eta nahasketak saihestea helburu, Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundeak “emakumeen aurkako indarkeria” terminoa proposatu zuen, otsailaren 18ko 4/2005 Legea (Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoa) onartzearekin bat. Horrela, “genero indarkeria” terminoa baztertu zen. Azken termino hori indartzen ari da zenbait sektoretan, eta egun Espainiako Estatuan indarrean dagoen legedian ere ageri da ³², baina ez dago adostasun orokorrik haren inguruan, eta, arazoa argitu beharrean, nahasmen gehiago sortu du ³³.

Unean-uneko indarkeria-ekintzen aldean, etxeko indarkeria deritze etxean modu jarraituan emakumeari egiten zaizkion erasoei, betiere, kontrolatzea, menderatzea, azpiratzea eta harremanean

²⁹ Sullivan, Thompson, Wright, Gross eta Spader (1980)

³⁰ Familiaren baitan izaten den indarkeria nabarmentzeko egin diren ahaleginak direla medio, esku hartze publikoen xede nagusia, eta ia eskusiboa, etxeko indarkeriarekin bukatzea izan da. Hala, bada, familiarik kanpokoek, hala nola, ezezagunek, ezagunek, funtzionarioek eta profesionalak egiten duten indarkeria, edo konfiantzazkoak diren pertsonak (medikuak, terapeutak, erlijio- edo komunitate-buruak, irakasleak) egiten dutena ezkutatu egiten da.

³¹ Idazle batzuek “gizonezkoen indarkeria emakumeen aurka”, “sexu-indarkeria” (Eskandinaviako herrialdeetan “indarkeria sexualizatua”) edo “genero-indarkeria” terminoak erabiltzen dituzte, biktimen eta erasotzaileen generoa nabarmentze aldera.

³² Abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoa, Genero Indarkeriaren aurkako Babes Integralko Neuriei buruzkoa.

³³ Izan ere, batzuetan “emakumeen aurkako indarkeria”ren sinonimo gisa erabiltzen da; besteetan, berriz, zentzu orokorragoa du, eta pertsona batek jasan dezakeen indarkeria mota orori dagokio —gehienetan emakumeak izaten dira, baina indarkeria ez da beti genero-harremanen ondorioa; are gehiago, askotan, bikote-harremanaren eremuan emakumearen aurka egiten den indarkeriari soilik dagokio.

autoritatea eta boterea nori dagozkion adieraztea helburu. Genero-indarkeria eta etxeko indarkeria maila berean daude; izan ere, bien kasuan, ez dago pareko harremanik botereari dagokionez. Horregatik, bada, gehienetan gizonak dira beren bikotekideei edo bikotekide ohiei erasotzen dietenak.

EAEko lege-esparrua emakumeen aurkako indarkeriaren arloan

Euskal Autonomia Erkidegoan Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundea da **emakumeen eta gizonen berdintasunerako politikak planifikatu, bultzatu, jarraitu eta ebaluatzeaz** arduratzen den erakundea. 1988an, sortu zen, eta orduz geroztik, emakumeen aurkako indarkeria prebenitzea eta eraztea helburu zuten jarduerak aurrera eramanez dituzten haren eskumenen esparruan, eta EAEko beste erakunde batzuekin lankidetzan.

1991 eta 2005 urteen artean, emakumeen aurkako indarkeriaren arloko gizarte esku-hartzean eta erakundeen esku-hartzean izandako garapena eta aurrerapenak **Euskal Autonomia Erkidegoa Emakumeentzako Ekintza Positiboko Planen** bidez artikulatu dira. Plan horiek Emakundek egin, eta Eusko Jaurlaritzak onartu ditu. Egungo IV. Planean, emakumeen aurkako indarkeria ildo estrategikoetako bat da, eta berdintasun-politiken arloko funtsezko gai gisa definitu da. Hala, bada, hurrengo urteetan landu beharreko kontua da.

Lortutako aurrerapenak gorabehera, koordinazioa hobetu beharrekoa alderdia da oraindik. Hala, bada, 2001eko urrian, esku-hartze koordinatuko printzipioak eta prozedura homogeneoak oinarri, **Etxeko tratu txar eta sexu-erasoen biktimak diren emakumeei eskaintzen zaaien laguntza hobetzeko Erakunde arteko Akordioa** sinatu zen. Halaber, akordio horretan Jarraipen Batzordea sortu behar zela xedatu zen, erakundeen arteko lankidetzaren egonkorragiaren oinarriak ezartze aldera. Akordio horren harira, hainbat jardura egin da, esaterako: **erakunde arteko akordioa aplikatzeko urteko planak; urteko jarraipen- eta ebaluazio-txostena** onartzea; **Etxeko tratu txarrak jasaten dituzten emakumeentzako segurtasun-plana** onartzea, eta abar.

2003an, Arartekoaren bulegoak ez ohiko txostena³⁴ argitaratu zuen, eta agerian utzi zituen EAEko erakunde publikoek, eta, zehazki, gizarte-zerbitzu espezializatuek eta segurtasun-indarrek tratu txarren biktimak izan diren emakumeei ematen dieten arretak dituen hutsune larriak:

- Planifikaziorik eza komunitate mailan.
- Egituratzeko-arazoak eskualdez gaindikotako eremuan.
- Hainbat prestazio-maila, bizitokiaren arabera. Udalerrien arteko aldea arretari dagokionez.
- Jardura-protokolorik eza, udalerririk eta eskualde-mailan.
- Erakunde arteko koordinazio-mekanismoak eza.
- Segurtasun-neurriak ez dira nahikoa.
- Datuak erregistratzeko arazo larria, batez ere, gizarte-zerbitzuetan.

³⁴ Emakumeen kontrako indarkeriari erakundeek emandako erantzuna EAEn, Ararteko, Gasteiz, 2003.

Orduz geroztik, hutsune horiei aurre egiteko hainbat neurri hartu da. Hala, bada, **protokolo espezifikoak** sortu dira, bai sektoreetakoak —osasun-arloa, Gizarte Zerbitzuak— bai globalak —*Etxeko indarkeriaren biktimak babesteko aginduaren eraginkortasuna bermatzeko koordinazio-protokoloa*—; etxeko tratu txarren biktimentzako harrera- eta etxebizitza-baliabideak **hobetzeko plana** abian jarri da; **datuak biltzeko fitxa bateratua** diseinatu da gizarte-zerbitzuen arloan, sistema informatikoen arlo horretan dituzten gabeziak konpontze aldera, eta abar.

Esan dezakegu, 2005eko otsailaren 18an onartutako **Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legea** izan dela azken urteetako berritasunik nagusia. Lege horrek emakumeen aurkako indarkeriaren fenomenoari heltzen dio, emakumeek, oro har, jasan behar duten diskriminazioaren arazoaren barruan. Hain zuzen, indarkeria mota horren jatorria emakumeek bizitzaren arlo guztietan pairatzen duten egiturazko desberdintasun-egoeran dagoela jo da. Hala, bada, Lege horretan, esku-hartze eremu guztiei lotutako aurreikuspenak ezarri dira. Esaterako, Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundeak Euskal Autonomia Erkidegoan emakumearen aurkako indarkeriaren arloan dauden baliabideen eta programen eraginkortasuna eta irismena ebaluatu beharko dituela xedatu da (51.2 artikulua). Hori da, hain zuzen, azterketa honen xedea.

4/2005 Legearen aurreikuspen nagusiak emakumeen aurkako indarkeriaren arloan

HEDABIDEEN ARLOA

- Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte-hedabideetako batek ere ezin izango du emakumeen aurkako indarkeria justifikatu, horri garrantzia kendu edo horretara bultzatzen duen edukirik edo publizitate-iragarkirik egin, eman edo zabaldu (26.1 eta 26.2 artikulua).

HEZKUNTZAREN ARLOA

- Hezkuntza Administrazioak emakumeen aurkako indarkeria prebenitzea integratuko du hezkuntzako maila guztietako jakintza-arloetako diziplinetako curriculumaren diseinuan eta garapenean. Horretarako, gatazkak konpontzeko indarkeriarik gabeko metodoak erakutsiko ditu, bai eta aniztasunean eta emakumeek eta gizonek eskubide eta aukeren aldetik duten berdintasunaren errespetuan oinarritzen diren bizikidetzak-ereduak ere (29.1e artikulua).
- Irakasleek ikastetxeen zuzendaritza-organismoek jakitera emango diete emakumeen eta neskato-mutikoen aurka nabaritzen duten indarkeria-zantzu oro.
- Euskal Autonomia Erkidegoko ikastetxeek ezin izango dituzte emakumeen aurkako indarkeria justifikatzen, horri garrantzia kentzen edo horretara bultzatzen duten materialik edo libururik erabili (30.1 artikulua).

IKERKETA, PREBENTZIOA ETA PRESTAKUNTZA

- Administrazioak emakumeen aurkako indarkeria mota ororen arrazoiak, ezaugarriak, arazoa identifikatzeko zailtasunak, eta ondorioak iker daitezen sustatuko du. Era berean, indarkeria horiek erazteko eta horien ondorioak konpontzeko aplikatzen diren neurrien eraginkortasuna eta egokitasuna iker dadin ere bultzatuko dute (51.1 artikulua).
- Administrazioak emakumeen aurkako indarkeria prebenitzeko eta ezabatzeko

sentsibilizazio-kanpainak egingo ditu (52. artikulua); emakumearen aurkako indarkeria-kasuetan esku hartzen duten langileek prestakuntzaren arloan dituzten beharrianen diagnosia egin, eta prestakuntza-programak antolatuko ditu (53.1 artikulua); eta emakumeen aurkako indarkeriaren arloan diharduten erakunde pribatuetako langileek prestakuntza jaso dezaten lagunduko dute (53.2 artikulua).

BIKTIMENTZAKO ARRETA ETA BABESA

→ Poliziaren babesa (54. artikulua)

- ❑ Prestakuntza espezializatua ematea arreta ematen duten poliziako kideei.
- ❑ Beharrezko baliabideak ematea etxeko tratu txarren biktimak babesteko hartzen diren neurri judizialak gauzatu, eta koordinatze aldera.

→ Laguntza juridiko doakoa, espezializatua, berehalakoa, integrala eta eskuerakoa eskaintzea (55. artikulua).

→ Laguntza psikologiko urgentea, doakoa, espezializatua, deszentralizatua, eta eskuerakoa (56. artikulua).

→ Harrera-pisuak eta larrialdietarako zerbitzuak (57. artikulua)

- ❑ Premiazko harrera egiteko pisuak 20.000 biztanletik gorako udalerri eta mankomunitateetan.
- ❑ Berehalako harrera egiteko zerbitzua lurralde historiko bakoitzean.
- ❑ Harrera-baliabideek, kalitateari eta funtzionamenduari dagokionez, bete beharreko gutxieneko irizpide eta baldintzak betetzen direla bermatzea. Irizpide horiek Autonomia Erkidegoko Administrazioak ezarriko ditu erregelamendu bidez.

→ Prestazio ekonomikoak (58. artikulua)

- ❑ Oinarrizko Errenta jasotzeko irizpide objektiboak aldatzea.
- ❑ Ez ohiko prestazio ekonomikoak ematea.

→ Etxebizitza (59. artikulua)

- ❑ Lehentasuna ematea biktima izan diren emakumeei etxebizitzak esleitzeko orduan (46.2 eta 59.1 artikulua)

→ Laneratzea (60. artikulua)

- ❑ Lehentasuna enplegurako prestakuntza-ikastaroetan parte hartzeko orduan (60.1 artikulua)
- ❑ Biktimak lanerako kontratatzea eta langile autonomo gisa izena ematea sustatzea (60.2 artikulua)

→ Hezkuntza (61. artikulua)

- ❑ Lehentasuna haur-eskola publiko edo hitzartuetara sartzeari dagokionez (61.1 artikulua).
- ❑ Lehentasuna beka eta bestelako laguntza eta zerbitzuetarako (61.2 artikulua).

→ Erakunde arteko koordinazioa (62. artikulua)

- ❑ Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak gertatzen diren kasuetan, erantzuna koordinatua eta eraginkorra ematea ahalbidetzea, eta biktimei laguntza integrala eta kalitatezkoa bermatuko zaie Euskal Autonomia Erkidego osoan.
- ❑ Euskal Autonomia Erkidego osorako homogeneoak izango diren jarduera-irizpideak edo -protokoloak finkatuko dira kasu horietan esku hartzen duten profesionalentzat.

II. ZATIA: ERAKUNDEEN ERANTZUN SISTEMA AZTERTZEA

Zati honetan aipatutako hiru erakunde-mailetako gizarte-langileei; berdintasunerako eragileei; koordinazio- eta kudeaketa-arloetako langileei eta gizarte-zerbitzuen eremuko politikariei egindako elkarrietzak sakonen emaitzak bildu dira.

- Indarkeriaren kontzeptuaren inguruko gogoetak
- Politika eta estrategia
- Gidaritza
- Aliantzak

1. GENERO INDARKERIAREN KONTZEPTUA

Azken urteetan emakumeen kontrako-indarkeriaren arloan eman diren arauak direla medio, hainbat termino agertu dira, eta, askotan, ez da erraza haien arteko aldeari antzematea. EAEko erakundeek ahalegin handia egin dute, gehien bat, Emakundeek hala eskatuta, emakumeen aurkako indarkeriaren modalitateak zehaztu eta definitze aldera. Sailkapen hori indarkeriaren jatorriaren, jasandako indarkeria motaren, biktimak erasotzailearekin duen harreman motaren, eta indarkeria beraren ezaugarrien arabera egin da. Horiek horrela, esparru orokorra gizonezkoek emakumeei, emakume izateagatik, pairarazten dieten egiturazko indarkeriari dagokio. Indarkeria boterearen banaketa patriarkalaren isla da, eta banaketa horretan emakumeei mendekotasunezko rola dagozkie, eta gizonek rol horiek baliatzen dituzte beren botereari eta nagusitasunari eusteko.

Etxeko tratu txarrak: kontzeptua eta motak

Kontzeptuen arteko aldeak ez daude beti argi; hori da, esaterako, **genero-indarkeriaren**, **familia barruko indarkeriaren** eta **etxeko indarkeriaren** kasua.

- Oro har, **etxeko indarkeria** da terminorik zabalduena, baina egoera desberdinak barne hartzen ditu erakunde bakoitzean.
- Beste eremu batzuetan, aldiz, **genero-indarkeria** termino orokorragoa erabiltzen da, indarkeria egoeraren biktima emakumea dela bete behar delarik.
- Orokorrean, ez dago argi kontzeptu bakoitzak zer barne hartzen duen. Horren ondorioz, batzuetan, terminoa orokortu egiten da, eta emakumearen aurka zuzendutako indarkeria-forma orori dagokio, desberdintasun- eta mendekotasun-egoeran oinarrituta egon ala ez; besteetan, aldiz, terminoa mugatu egiten da, eta etxeko tratu txarrei soilik dagokie, emakumea eta gizona elkarrekin bizi direla edo zirela, eta, normalean, ezkontideak direlarik.

Elkarriketatuko pertsona gehienek (arlo guztietakoak: arreta, kudeaketa teknikoak, politikariak...) uste dute, Gizarte Zerbitzuek argi dutela zein den indarkeriaren garrantzia, eta haren

adierazpenak ezagutzen dituztela. **Tratu txar psikologikoak**, tratu txar ekonomikoak ez bezala, gero eta hobeto ulertzen dira, eta gero eta garrantzia handiagoa ematen zaie. Izan ere, zaila deritzote tratu txar ekonomikoari antzemateari, eta, maila guztietan, bai arlo judizialari bai gizarte-arloari dagokienez, zaila da genero-indarkeriari lotuta daudela jabetzea.

Dena den, gero eta hausnarketa sakonagoa egiten ari diren eremuetan, **tratu txarrak modu globalean**, hots, alderdi guztietan, jasaten direla ulertzen hasi dira. Gero eta barneratuagoa dago, gehienetan, emakumeei tratu txarrak ematen dizkieten gizonek indarkeria kontrolerako mekanismo gisa baliatzen dutela, bizikidetzaren alderdi guztien gaineko boterea, familiaren diru-sarrerak barne, mantentzeko helburuarekin.

Elkarrizketatuek uste dute, gogoeta egiteko guneetan parte hartzeko aukera izan duten pertsonengan salbu, pentsamolde oso erredukzionista nagusi dela etxeko tratu txarren gaiari heltzeari dagokionez. Haien ustez, pentsamolde horrek **hedabideen eragina** du, modu sistematikoan erakusten baitituzte bikote tradizionalaren baitan gertatzen direnak tratu txar fisiko posible bakar gisa.

Gogoeta egiteko beharra

Arlo horretan lanean denbora asko eman duten pertsonen, prestakuntza jaso dutenek edo gogoeta egiteko guneetan parte hartzeko aukera izan dutenek (protokolo bat eratzeke prozesuan parte hartzea, esate baterako) kontzeptuak hobeto ezagutzen dituztela ikusi da.

Terminologiaren inguruko arazoak, sarritan, gogoeta faltaren ondorio dira. Horren harira, elkarrizketatuko pertsonen **gogoeta egiteko guneak sortzea** proposatu dute, terminoen aniztasunarekin eta haien erabileran dagoen nahasmenarekin bukatzeko konponbide gisa.

Elkarrizketatu diren pertsona askoren ustez hori da, hain zuzen, erakundeetan hobetu beharreko alderdia. Ez da gogoetarik egiten indarkeriaren adierazpenen inguruan, haien arteko aldean inguruan edo haien esanahiaren inguruan. **Erakundeen arteko koordinazioa** erdiesteko egiten ari den ahalegina nabarmen balioetsi da gogoeta egiteko berezko gune gisa, bereziki, emakumeen aurkako indarkeriaren arloan diharduten zerbitzu espezializatuetan. Izan ere, heltzen diren kasuen inguruan eta haiei eman ahal zaien erantzunik egokienaren inguruan batera pentsatzera behartzen du. Bestalde, askotan, protokoloetan jasotzen da, bai maila formalean bai maila kontzeptualean, genero-indarkeriaren definizioa, eta ondorioz, dagokion erakundeak zer eremutan lan egiten duen.

Prestakuntza ere gogoeta egiteko gune gisa jo da, eta profesionalei kasuei erantzun eraginkorrak ematen laguntzen die.

Erantzukizun partekatua

Tratu txarren eta emakumearen aurkako bestelako indarkeria-formen inguruko kontzeptuak bateratzeak duen garrantzia hainbat modutan hautematen da. Horrek jarduera-eremuetan izan ditzakeen ondorioak ez dira modu argian identifikatzen. Aurkako iritziak daude terminologiaren erabileran adostasun eta argitasun handiena behar duen estamentua zein den erabakitzeko orduan.

Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen esparruan, lehen harrera egiten duten zerbitzuak direla kontuan hartuta, elkarrizketatutako gizarte-langileek behin eta berriz ohartarazi dute kontzeptu horien inguruan egiten diren **gogoetetan parte hartu** beharko luketela. Horrek hobekuntza nabarmena ekarriko luke diagnostikoak egiterako orduan.

Dena den, politikarien eta gizarte-langile batzuen ikuspegitik, kontzeptuen gaiaren **erantzukizunen eta eskumenen banaketa** ez da oso garrantzitsua. Haien ustez, arlo hori Eusko Jaurlaritzaren eta Emakunderen erantzukizuna da, eta egunez eguneko lanean beste lehentasun batzuk dituztela adierazi dute.

Politikarien ikuspegiaren arabera, erakunde-eremu batek ere ez ditu argi genero-indarkeriaren eta genero-indarkeriaren kontzeptuak; halaber kontzeptuok zehaztea eragile tekniko eta profesionalei dagokiela uste dute, azken finean, pertsona horiek izango direlako lanpostuan denbora luzerako geratuko direnak. Eskema horretan, teknikari horiek dira beren jakintza politikariei jakinarazten dietenak. Izan ere, politikariek ez dituzte gaiak modu sakonean ezagutzen, baina irizpideak eta definizioak ezagutu behar dituzte, herritarrei eta bestelako arloei haien berri eman, eta haien inguruan sentikortzeko. Kontuan hartu behar da, gainera, politikariek beren hitza foroetan entzunarazterako gaitasun handia dutela.

Kontzeptuen oinarri ideologikoa

Elkarrizketatuen kezka bakarra ez dira kontzeptuen ondorio praktikoak, **arrazoi ideologikoek** ere kezkatzen dituzte. Elkarrizketatu diren politikariek eta kudeaketa-arloko arduradunek egindako gogoetaren arabera, erakundearen erantzun-esparruari buruz hitz egitean, indarkeria gertaera isolatu gisa jotzen da, ez emakumeei talde gisa eragiten dien arazo gisa. Hala bada, behar-beharrezkoa da indarkeriaren fenomenoaren berdintasun-politiken eta genero-ikuspegiaren esparruan txertatzea.

Gai horretan eskarmentu handia duten gizarte-langile batzuek uste dute, errealitatean, genero-ikuspegia gaingitu behar dela, eta indarkeria-iturri izan daitezkeen beste egoera batzuk ere barne hartu behar direla, esaterako, bikote homosexualetako kide batek bestearen indarkeria jasan behar duenean. Hala bada, gizarte-zerbitzuetan egun erabiltzen diren kontzeptuen artean, zaila da lan egiteko bide egokiena aurkitzea.

Arlo judiziala

Genero-indarkeriaren kontzeptua definitzeko erreferentzia gisa hartzen den erakunde-eremua arlo judiziala da. Arlo horrek zehazten ditu, bada, indarkeriaren biktima izan diren emakumeei arreta emateko eta haiekin esku hartzeko aukerak. Arlo juridikoak biktimaren kontzeptua zehaztu du, eta hortik aurrera "biktima legal"ei (salaketa jarri dutenak) eta "indarrean den legezkotasunetik at diren biktimei" (salaketa jarri ez dutenak, eta haien eskubideak baliatzen ez dituztenak) laguntzeko baliabideak mugatu ditu.

Une honetan, biktimaren estatusa izateko **babes-agindua** eduki behar da. Horren harira, elkarriketatutako indarkeriaren arloko gizarte-zerbitzuetako kudeaketaren arduradunek adierazi dute, ezin dutela ezer egin gai horri dagokionez, eta egin dezaketen gauza bakarra dela definizio baztertzaila horien ondorioei men egin, edo, gehienez jota, mekanismo alternatiboak kudeatzea, salaketa jarri ez, baina baliabideak erabiltzeko premian diren emakumeek horiek erabiltzeko aukera izan dezaten. Argi ikusten da, beraz, haustura dagoela gizarte-zerbitzuen izaera unibertsalaren eta jardun judizialaren oinarrian dagoen legalitatearen aldeko mendekotasunaren artean.

Hainbat kontzeptu izatearen ondorioak

Hitzen atzean ezkutatzen diren ikusmoldeek **ondorio praktikoak** dituzte, ematen den arretari eragiten diotenak. Horrek, normalean, zerbitzu espezializatuetan eragina du, lehen mailako arreta-zerbitzuek, printzipioz, pertsona guztiei arreta ematen dietelako, jasaten duten indarkeria nolakoa den kontuan hartu gabe. Gizarte esku-hartze espezializatuak, batzuetan, arlo judizialeko ohartarazpen murriztaileekin talka egiten du. Izan ere, ohartarazpen horietan ezarritakoaren arabera, babes-agindua ezinbestekoa da arazo horri aurre egiteko sortu diren gizarte-babeseko sistemetara iritsi ahal izateko. Arretako eta kudeaketako langileen ustez, egitura malguagoak indarkeriaren biktima diren emakumeentzako arreta eta esku-hartze prozesuak errazten ditu. Izan ere, gizarte-arloan, salaketa jarri izana nahitaezko baldintza zen baliabideak erabili ahal izateko, baina baldintza hori malgutu egin da, edo, bestela, salaketa jarri ezin duten emakumeei arreta eman ahal izateko bide alternatiboak diseinatu dira.

Pertsonekin lan egitean, oro har, **malguak** izan behar dugu, eta hainbat aukera sor ditzaketen egoerei aurre egin beharko diegula ulertu. Legeak eta protokoloak, berez, irizpide eta definizio orokorrekin egokitu behar bazaizkie ere, errealitateak ezarritako hipotesi asko gaunditzen ditu.

Hartara, azkenean, definizioan ezartzen diren mugek aplikatuko diren baliabideak, diagnostikoaren izaera eta banakako arreta plana baldintza ditzaketela esan daiteke.

Biktimaren kontzeptua

Elkarriketatutako gizarte-langile batzuek adierazi dute etxeko tratu txarren biktimaren kontzeptuak **osagarri terapeutikoa** ere baduela. Are gehiago, emakumeek beren burua nola definitzen duten,

eta biktima sentitzen diren ala ez ezagutzea garrantzitsua da arreta prozesuari hasiera emateko orduan. Genero-indarkeriaren biktimei izen hori emateak berak ere emakumea egoera zehatz batean jartzen du, arreta emateari eta harekin esku-hartzeari dagokienez.

Elkarrizketatu diren arreta- eta kudeaketa-arloetako langile gehienek arabera, indarkeriaren biktima terminoak emakumeak sailkatu egiten ditu, eta ez die inolako onurarik ekartzen gizarteratzeko unean. Aitzitik, mugatu egiten ditu, eta bai mentalki bai psikologikoki pairatzen duten biktimen rola ezartzen die.

2. POLITIKA ETA ESTRATEGIA

Gizarte-zerbitzuek etxeko tratu txarren arloan darabiltzaten politika eta estrategia aztertzeke, komeni da haien kalitatea balioztatzeke erabilgarriak diren hainbat alderdi kontuan hartzea. Azterketaren zati honen helburua ez da etxeko tratu txarren alorreko erantzun estrategikoa eta instituzionala gidatzen duten funtsezko ildo estrategikoak balioztatzea, baizik eta horiek ezagutzea, eta, horien barruan, eztabaida handiena pizten duten alderdiak edo gogoeta egiteko eta hobetzeko beharra sortzen dutenak ezagutzea.

- Lurraldeen arteko desberdintasunak
- Helburuak ezartzea
- Eskumen-banaketaren ondorioak
- Araubide berriaren beharra
- Erronka berriei egokitzea
- Programak harmonizatzea
- Balioaniztasuna eta espezializazioa
- Plangintza

EAEko lurraldeen arteko desberdintasunak etxeko tratu txarren alorreko arretan

Elkarrizketatutako pertsonen arabera, lurralde bakoitzean etxeko tratu txarren egoerei erantzuteko aukeratzen diren politika eta estrategiari eta araubidearen aplikaziori dagozkion desberdintasunak, lurraldearen bilakaera historikoaren eta ezaugarrien ondorio dira. **Lurraldeen arteko desberdintasunak** behin eta berriz aipatzen dira, EAEko gizarte-zerbitzuen sistemak alor horretan dituen aldaerak, dibergentziak eta anomaliak azaltzeko eta ulertzeko arrazoi gisa.

Egindako elkarrizketetan, sarri aipatu dira lurralde bakoitza bereizten duten desberdintasunak. Desberdintasun horiek halabeharrez eragiten diete legeak betetzeko eta herritarren eskaerak asebetetzeko aukeratzen diren moduei. **Erantzunen aniztasunari** hurbiltzerako orduan, kontuan hartu behar da 200 erakundetik gora direla arlo horretako legezkotasunaren barruan dihardutenak.

Egia esan, egungo gutxienekoak bete egiten dira, baina oso modu lausoan ezarrita daude, eta aplikatzerakoan hainbat modutan interpreta daitezke. Dena den, nola edo ahala indarrean dauden

legeak ez urratzea lortzen da, baina araubideak betetzeko estrategiak eta arazoari aurre egiteko moduak askotarikoak dira, beren jarduteko eta erabakiak hartzeko autonomia osoz esku hartzen duten agente andana direla medio.

Bateratzea eta homogeneousuna erdiesteko itxaropena **araubide berrien sorreran** jarri da. Araubide horietan tratu txarren egoeran diren emakumeei arreta emateko eskubide subjektiboa eta bete beharreko gutxieneko zehatzak ezarri beharko lirateke.

Helburuak ezartzea

Gizarte-arloko politikariek eta arretan eta kudeaketan diharduten langileek elkarriketetan eman dituzten erantzunen arabera, erakundeen jarduerako helburuak continuum batean txerta daitezke, funtsezko bi mutur hauek oinarri dituen:

- Indarkeria jasaten duten emakumeei **arreta** ematea, indarkeriarik gabeko bizitzan txerta daitezen.
- Indarkeria **prebenitzea**, berdintasuna sustatuz, eta indarkeria erazte helburu.

Elkarriketei, tratu txarrak jasan dituen emakumeari ematen zaion arretan oinarrituta erantzun dioten pertsonen esanetan, bi une bereiz daitezke harekin gizarte esku-hartzea egiterakoan:

- **Larrialdia**: lehentasuna babes-, segurtasun-, eta harrera-beharrak du, bai eta aholkularitza juridikoak eta laguntza psikologikoak.
- **Gizarteratzea**: normalizaziorako, lan-merkatuari egokitzeko eta etxebizitza bilatzeko bidea hasten da.

Halaber, tratu txarrak jasan dituzten emakumeek behar duten osoko harrerako paradigmen barruan hiru dimentsio hauei erantzun behar zaie:

- **Gizarte-beharrak**, gizarte-ekintzaren bidez.
- **Bazterketak sortutako beharrak**, emakumearen arloaren bidez.
- **Segurtasuna**, poliziaren laguntzaren bidez.

Helburuak ezartzearen inguruan emandako erantzunak bi alderdiri eragiten diete:

- Elkarriketatutako pertsona batzuen (gizarte-zerbitzuen arloko politikariak dira gehienak) helburua **indarkeria eraztea** da, baina, beren esanetan, helburu hori erdietsi arte bide luzea egin behar da, eta, are gehiago, batzuetan hori lortzea ezinezkoa dela jo da. Pentsamendu-ildo horren harira, arreta gaitzitzen duen osagaia ageri da. Horren arabera, tratu txarrak autonomia eta ahalduak lortzeko aukera gisa ikusten da. Halaber, tratu txarrak berdintasun ezaren ikuspegitik aztertzen dira, eta ez zorte txarraren edo gabezia pertsonalen ikuspegietatik.
- Beste pertsona batzuentzat (zuzeneko arreta eskaintzen dute, edo zerbitzuak koordinatu edo kudeatzen dituzte), aldiz, berezko helburua arreta hobetzea da, hots, arreta, bere

osotasunean hobetzea, bai egungo erantzunen arteko koordinazioa handituz, bai zentro integralak sortuz; betiere, laguntza-neurriei mugatu ohi den egungo ikuspegia gainditze aldera.

Eskumenen banaketa

Azterketan zehar ikusi da, eskumenen banaketa dela sistemaren desorekak azaltzeko arrazoirik nagusienetakoa. Udaletan erantzukizun politikoak dituzten pertsonak nabarmendu dute, esku-hartzearen esparrua zehaztuagoa eta definituagoa dagoela udalaz gaindiko erakundeetan **tokiko erakundeetan** baino. Tokiko erakundeek ia berehalako erantzunak eman behar dituzte, eta eskumen eta funtzioen karga handia jasan behar dute. Gizarte-zerbitzuak kudeatzen eta koordinatzen diharduten langileek, berriz, adierazi dute eskumenen mugak ez daudela argi, batez ere, **harrera-prozesua bukatzen denerako**, eta emakumeek lanik eta etxerik gabe, eta gizarte-bazterketa pairatzeko arriskuan geratzen direnerako.

Bestalde, eskumenen banaketaren inguruko nahasmenak ez dio soilik gizarte-arloari eragiten. Uste da, **beste erakundeek** erabakiak hartzen dituztela, gizarte-arloak neurriak hartuko dituelako itxaropenarekin. Hala, bada, sarritan, gizarte-arloa beste arloetako jarduerak burutu behar dituen saski-naskia da.

Genero-indarkeria berritasuna da gizarte-zerbitzuen eremuan. Horregatik, erantzunek **ibilbide laburra** dute oraindik, eta beharrezkoa da erakundeei denbora ematea, arazo horri aurre egiteko sistemak hobe ditzaten. Eskumenak zentralizatu ala ez hizpide duen eztabaida behin eta berriz pizten da. Hala bada, atzeman da, gai horri lehentasunik ematen ez dioten udalerrri eta erakundeei laguntza emateko edo horiek ikuskatzeko erakunderen bat sortu beharko litzatekeela.

Udal-politikari batzuek uste dute, egungo piramide-egituraren esparruan, **foru-aldundiek gidaritzat modukoa eta jarrera globalagoa izan beharko lituzketela**. Jarrera horrek benetako desberdintasuna izan beharko luke indarkeriari heltzeari dagokionez, eta udalek beren kabuz konpondu ezin dituzten gabeziak estali beharko lituzke. Horren harira, adierazi da, egun diren baliabideekin, toki-erakundeentzat ezinezkoa dela hainbat arazori erantzutea, batez ere, baliabide oso espezializatuak eskatzen dituzten kasuei erantzutea.

Araubidea

Gizarte Zerbitzuetako gabezia nagusienetako bat araubide falta da. **Legeak** herritarrek kalitatezko gizarte-arreta jasotzeko duten eskubidea **bermatzen du**, arreta eskatzen duen pertsonaren bizitokia eta baldintza pertsonalak gorabehera. Hala eta guztiz ere, baliabide batzuen zehaztasun faltaren ondorioz, antzeko arazoei erabat kontrakoak diren erantzunak ematen zaizkie, eta aldaera nabarmenak daude irismenari, kalitateari eta eraginkortasunari dagokienez.

Horren harira, 20.000 biztanletik gorako udalerriek tratu txarrak jasaten dituzten emakumeei ostatu emateko udal harrera-baliabideak eskaintzeko duten betebeharrari erantzuteko baliatu dituzten formulak nabarmendu daitezke. Hainbat formula jarri da abian: izaera integraleko zentroak; harrera-pisuak langileekin; edo langilerik gabeko harrera-pisuak. Azken aukera horri dagokionez, gizarte-langile batzuek uste dute, emakumeei toki bat, teilatua eta lau pareta ematen bazaizkio ere, bakarrik uzten direla, noraezean. Dena den, aukerarik desegokiena hoteletako plazak eskaintzea dela jo da. Izan era, emakumeek ez dute ez segurtasun- ez egokitzapen- ez laguntze-neurririk, hain zuzen, hasiera-hasieratik arreta terapeutikoa behar duten gogo- eta emoziozko egoera bizitzen ari direnean.

Baliabideek bete behar dituzten gutxienekoak zehaztuko lituzkeen araubide egoki batek, indarkeria jasan duen emakume orok EAEko udalerrri eta lurralde historikoetan jaso dezakeen erantzunaren homogeneousuna bermatuko luke. Arazo beraren aurrean, **esku hartzeko irizpidek bateratzeko** balioko luke, betiere, **arretaren kalitatearen inguruko gutxieneko batzuekin**. Hori lortzeko, biztanle bakoitzeko ratioak eta, akaso, lurraldeen eta are eskualdeen desberdintasunei egokitzen zaien euskal sistema publikoaren egitura berria ezarri beharko lirateke.

Hain zuzen, jarduera-ildo horren harira, laster harrera-pisuak arautzearen inguruko dekretua aterako da, eta egungo arazo asko konponduko dituelako itxaropena dago. Halaber, **Gizarte Zerbitzuei buruzko Lege berriak** (aurreproiektua da oraindik) **eztabaida piztu du**. Batzuek, Osakidetzaren edo Hezkuntzaren antzera, eskumenak Eusko Jaurlaritzari emango dizkion ereduaren alde egin dute; beste batzuek, aldiz, udalen alde egin dute, eta udalek, dagozkion eskumenak eskuratuta, gizarte-arretako sistemak diseinatu beharko lituzketela uste dute. Hirugarren talde batek, berriz, egungo egitura mantentzea aldeztu du, Lurralde Historikoen Legeak ezarritako eskumenen banaketa eta foru-aldundien zentralitatea oinarri. Zalantzarik gabe, eskumenen banaketa; udal- edo eskualde- ratioen ezartzea; edo baliabideek kalitateari dagokionez bete beharreko gutxienekoak zehaztea moduko alderdiak arautu edo aldatuko dituen araubide orok tratu txarren arloan egiten den gizarte esku-hartzeari eragingo dio.

Bestalde, foru-instantzia batzuek baliabideei eta zerbitzuei buruzko araubideez gain, ikuskatzearen inguruko arauak ere eman daitezela eskatu dute.

Beste erronka batzuk

Etxeko tratu txarren arloko gizarte-zerbitzuek **gizartearen premia berriei egokitu** behar dute, eta, horretarako, arreta berezia eman behar diete egungo baliabideek estaltzen ez dituzten arazoak dituzten emakumeei.

Elkarriketatutako pertsonak, gizarte-langileek eta kudeaketako langileek, bereziki, nabarmendu dute, zaila dela indarkeriaz gain bestelako arazoak jasaten dituzten emakumeei arreta ematea. Arazo horiek indarkeria-egoera sortzeko arrazoi izan daitezke, edo indarkeriaren beraren ondorio.

Errealitatean, egungo baliabideak **kasu estandarrei** erantzuteko prestatuta daude, baina ez bestelako arazoak dituzten erabiltzaileei laguntzeko. Arreta-baliabide batzuek hamarraldi batzuez geroztik **oztopo arkitektonikoen** inguruan indarrean dauden arauak betetzen ez dituztela ikusi da.

Komunikazio-arazoei dagokienez, bi arazo ageri dira: batetik, **pertsona gorrei**; eta, bestetik, **beste herrialdeetako pertsonei** (gaztelaniaz hitz egiten ez den herrialdeetakoak) **arreta ematea**. Egun, kasuan kasuko erantzuna ematen da, eta ez dago egon daitezkeen komunikazio-arazoei egokitutako ekintza-planik.

Atzeritar jatorriko emakumeen kasuan, hizkuntza ez da kontuan hartu beharreko alderdi bakarra. Kultura-desberdintasunak; egoera eta ingurunea ez ezagutzea; irregulartasun-egoerak sortzen dituen zailtasun gehigarriak; babes-sarearen falta, etxebizitza eta enplegua lortzeko arazoak eta abar moduko arazoak direla medio, zerbitzuek egokitu beharra dute, gizarte-arloan, etxeko tratu txarren esparruan gero eta garrantzitsuagoa den errealitateari erantzuteko.

Bestalde, emakume **toxikomanoak** edo **buruko gaitza dutenak** erronka nabarmena dira sistemarentzat. Oro har, mugak daudela adierazi da, eta arrazoia pertsona horiei arreta modu integralean emateko dauden zailtasunak dira.

Programen arteko harmonizazio-ildoak

Genero-indarkeriaren fenomenoak ez da, inolaz ere, berria. Dena den legearen esparruan eta gizarte-laguntzaren eta -babesaren arloan arreta-fenomeno gisa sartu izanak hainbat aldaketa eragin du. Esaterako, azken hiruzpalau urtetan, erantzuna hobetu dela eta zerbitzu berriak sortu edo lehendik zeudenak ugaritu direla nabarmendu behar da. Halaber, erakundeen arteko ezagutza eta koordinazioa errazte aldera, zenbait tresna sortu da, egungo tresnen funtzionamendua eta haien aplikazioan izan daitezkeen mugak azaltzen laguntzen dutenak. Hain zuzen, tresna horien helburuetako bat funtzionatzen duten zerbitzuak gainjar daitezen saihestea, eta, aldi berean, arretaren alderdi oro estaltzen dela bermatzea da.

Erakunde barneko esparruari dagokionez, udal eta mankomunitate gehienetan funtsezkoa deritzote teknikariaren esperientziari, tresnak planifikatu eta aplikatzeko orduan. Egunerokotasunaren eta laneko praktikaren inguruan duten ezagutza ordezkazina da esku-hartze ildoan lehentasunak zehaztu, eta beharrak definitzeko. Horregatik, politikariek teknikarien laguntza izan ohi dute lan-proposamenak aurrera eramateko orduan. Gizarte-langile batzuek adierazi dute, normalean entzun egiten dietela beharren bat estali gabe dagoela atzematen dutenean, eta ahal den neurrian konpontzen saiatzen direla.

Udalerri askotan, sare-lanerako ereduak abiarazi dira hainbat sailen artean. Izan ere, berdintasunari lotutako gaietan, berdintasunerako sailaren edo teknikariaren ikuskatzepean, eta

beste sail edo teknikari batzuen lankidetzarekin lan egin behar dela ikusi da, esaterako: immigrazioa, gizarteratzea, hezkuntza, eta abar. Udalerrri eta mankomunitate batzuetan, hainbat mailatan lan egiten ari da egun diren baliabideak berrikusteko eta beste sail edo erakundeekin egiten diren jarduerak koordinatzeko. Koordinazio-lan hori protokoloen bidez gauzatzen da.

Neurriak eta zerbitzuak ugaritu direla ikusita, kezka atzeman da baliabide bakoitzaren irismenaren berri emateko dauden zailtasunak direla medio. Politikariek uste dute, sarri mezu nahasgarria ematen dela baliabideen ugaritasunaren inguruan. Mezu hori, batzuetan, ahaleginak egiten direla argi eta garbi uzteko borondatearen isla da, baina, egiaz, kalitatezko zerbitzurik eskaintzen ez dela ezkutatu nahi da. Beste behin, araubidearen hutsuneei leporatzen zaie, errealitatean operatibotasun txikia duten baliabideak, erakundeen autonomia lagun, abiaraztea.

Beste udalerrri batzuetan foru-aldundiak ere eskaintzen dituen zerbitzu batzuk bikoiztu dira. Izan ere, garrantzitsu iritzi diote gertutasunari, zerbitzua hobeto eskaintze aldera; eta, horrela, emakumeek ez dute mugitu behar.

Etxeko tratu txarrak jasaten dituzten emakumeentzako arreta-zerbitzuen izaera: balioaniztasuna versus espezializazioa

Bi dira gai honen eztabaidaren inguruko ardatzak:

1. Alde batetik, gizarte-zerbitzuen eta berdintasunerako sailen artean dagoen harreman saihestezina dela medio, batzuetan benetakoa den aukera bat kontuan hartzera bultzatu du. Aukera hori tratu txarren inguruko arreta berdintasunerako sailetan txertatzea da, zerbitzu espezializatu gisa funtzionatuz.
2. Bestetik, orain, arreta lehen mailako zerbitzuen eta zerbitzu espezializatuen artean banatuta dago. Banaketa horrek, gehienetan, erakundeen arteko banaketarekin bat egiten du: udalak eta foru-aldundiak. Hala, bada, zerbitzu espezializatuak udaletan kokatzeko aukera eztabaidatzen ari da, udaletxeek horretarako lekua dutenean, edo, bestela, eskualdeko erakundeetan, arlo horretan profesionalak diren pertsonak osatutako lantaldearekin.

Berdintasunari lotutako gaien izaera dela medio, nazioarteko eta Europar Batasuneko erakundeek politiko hauek garatzeko estrategiarik egokiena zeharkakotasun-printzipioarena dela aldarrikatu dute. Hots, egokiena, genero-ikuspegia politika guztietan, programen fase guztietan eta parte hartzen duten pertsona guztiengan txertatzea dela uste dute. Dena den, aipatu dute estrategia hori modu egokian aplikatzeak gidaritza argia eskatzen duela. Oro har, onartu egiten da, berdintasunerako zerbitzuei dagokiela prebentziorako zeregin orokorren erantzukizuna. Pertsona batzuek eskatu dute, berdintasunerako zerbitzuak benetan ezarri behar direla, eta ez direla udalen erabakien mende utzi behar. Behin zerbitzu horiek ezarrita, gizarte- eta berdintasun-zerbitzuek modu konprometituan eta koordinatuan parte hartuko lukete, arreta-formulak diseinatze aldera.

Aitzitik, "emakume"en gaiak, gizarte-zerbitzuen esparruaren baitan duten definizioaren arabera, tratu txarrei, gizarteratzeari edo enpleguari moduko alderdiei lotuta egon ohi dira. Gizarteak berak ez ditu emakumeak talde gisa aintzat hartzen. Haien arazoak moten arabera sailkatzen dituen ikuspegia da nagusi, eta ez da kontuan hartzen egungo gizarte-sisteman emakumea izateak berak "tratu txarra" eragiten diela, oro har, emakumeei. Arrazoibide horren harira, emakumeak baztertuak, langabetuak, tratu txarren biktimak, mendekotasuna dutenak, zaharrak, toxikomanoak eta abar izan daitezke, eta tipologia horren arabeko arreta eskainiko zaie. Zalantzarik gabe, errealitatea modu horretan zatikatuta, egiturazko desberdintasunaren ikuspegi ideologikoa bigarren mailan geratzen da, edo, are gehiago, modu sistematikoan ahaztu egiten da. Zatikatzeko hori, bada, emakumeak hainbat arazo jasateko berezko joera duten pertsonak direla pentsarazteko eta barneratzeko ahaleginaren isla da. Hala, bada, arretaren eta konponbidearen oinarria "arazoak" modu indibidualean konpontzen direla jotzen duen norbanakoaren erantzukizunean dago, eta ez da egiturazko arazorik dagoela onartzen.

Elkarrizketatuko pertsona gehienek adierazi dute etxeko indarkeriaren arazoari erantzuteko beharrezkoak direla prestakuntza espezializatua eta banakako arreta-prozesua. Hala ere, lehen mailako arreta-zerbitzu balioaniztunak eta unitate espezializatuak uztartzeko formularik egokiena zein den erantzuteko orduan, hainbat iritzi ageri da.

Batzuek zerbitzu espezializatuak aldeztu dituzte, eta lehen mailako arreta-zerbitzuek laguntza ekonomikoak eta izaera orokorreko baliabideak izapidetzera mugatu beharko luketela uste dute. Izan ere, oinarritzko gizarte-zerbitzuek lan-karga handia dute dagoeneko, eta, horregatik, indarkeriaren biktima diren emakumeei arreta emateko moduan ez daudela pentsatzen dute. Udal txikien kasuan, bereziki, hori da eredurik egingarriena, eta sarbide-baldintza errazak izango dituzten foru-baliabideen inguruan egituratuko litzateke. Lehen mailako arreta-zerbitzuen berezko izaera balioaniztuna eta kalitatezko arreta espezializatua kontrajarriak direla esan daiteke. Prestakuntza espezializaturik eza, eta arazo berezien ugaritzea dira gizarte-langileek baliatzen dituzten arrazoi nagusiak zerbitzu espezializatuaren alde egoteko. Testuinguru horretan, oinarritzko zerbitzua funtsezkoa da kasuei antzemateari dagokionez. Hain zuzen, kasu askori hainbat laguntza izapidetzearen harira antzematen zaie.

Egun eskaintzen diren moduko zerbitzu balioaniztunak aldeztu dituzten elkarrizketatuek azaldu dute, indarkeria jasaten duten emakume gehienek zerbitzu horiek baliatzen dituztela laguntza eskatzeko sarrera gisa, bereziki, hainbat arazo dituzten emakumeen edo beste arrazoi batzuegatik jada lehen mailako arreta-zerbitzuen erabiltzaileak ziren emakumeen kasuetan.

Oinarritzko arretaren eta arreta espezializatuaren continuum horretan tarteko konponbideak ere proposatu dira. Esaterako, Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetako gizarte-langileek prestakuntza gehiago jaso dezatela eskatu da, emakumearen erreferentziazko profesionala bihurtzeko funtsezko zeregina bere gain har dezaten. Horrek, dena den, ez du nahitaez esan nahi

espezializazio maila handiagoko lanak egin beharko dituztenik. Behar bezala protokolizatutako zerbitzuak konbinatuta, emakumeek izaera balioaniztuneko zerbitzuak eta zerbitzu espezializatuak zein kasuetan erabiliko dituzten aurreikusi ahal izango da, eta zerbitzua ematen duten pertsonen arteko koordinazioa hobetzea ahalbidetuko luke.

Handi samarrak diren udal batzuk zerbitzu espezializatuak udaleko edo mankomunitateetako gizarte-zerbitzuetan txertatzea ahalbidetuko lukeen eredu berriaren alde daude. Elkarrizketatuko pertsona batzuek, berriz, uste dute lehen mailako arreta-zerbitzuen barruan teknikari espezializatuak edo laguntza soziala eta psikologikoa ematen duten pertsonak egon beharko liratekeela, bi arreta motak —balioaniztuna eta espezializatua— uztartuta. Iritzi horren arabera, beraz, balioaniztasuna ezinbestekoa da, baina taldean gauzatutakoa izango litzateke.

Eredu horren baitan, beharrezkoa da herritarrek, oro har, baliabideak modu normalizatuan ikus ditzaten erdiestea. Helburua baliabide espezializatuak eskaintzeak gizartean sor dezakeen estigmatizazio-arriskuari aurre egitea da. Hala, bada, zerbitzu espezializatu horiek izaera orokorragoko arloetan (berdintasunerako arloa, esaterako) egituratzea eta sailkatzea onuragarria izan daiteke helburu hori lortzeko. Dena den zerbitzu espezializatuak ezin dute baliabide orokorrekin duten lotura galdu.

Bestalde, zerbitzu balioaniztunak eskaini nahi badira, beharrezkoa da gizarte-langileei lan burokratikoak egiteko ardura gainera kentzea. Gizarte-langileak gizarte-lanean jarduteko behar duen tokia berreskuratu behar du. Egingo duen gizarte-lana, halaber, hezitzailea izango da, eta pertsonak beren aukera guztiekin aintzat hartuko ditu. Izan ere, arazo-sailkapen bateko tipologia baino gehiago den gizakiarentzako erreferentziazko profesionala izan behar du. Gakoa da pertsona une bakoitzean esku-hartze mota bat, eta, aldi berean, arreta integratzailea behar dituen unitate gisa aintzat hartzea.

Plangintza

Tratu txarren kasuentzako arreta planifikatzea zaila da, bi arrazoi nagusi hauek direla medio:

- Gizarte-zerbitzu askotan, **larrialdiari erantzuna** ematean, egiten ari zena bertan behera uzten da larrialdiari lehentasuna emateko. Hala, bada, erantzun errektiboa eta egoeraren araberrako ematen zaio unean-uneko arazo bati. Arazoa, dena den, egiturazkoa ere bada, larrialdia beti ezustean azal daitekeelako zentzuan.
- Beste zerbitzu batzuetan, aldiz, arazo hori duen **emakumeen kopurua oso txikia** da, udalerrri txikietan, batez ere, eta horrek arreta bestelako baliabideak planifikatzen diren moduan egituratzea eragozten du.

Krisi edo larrialdi egoeretan eman behar diren unean uneko erantzunen eta jarduteak berak eskatzen duen egiturazko izaeraren artean dagoen oreka ezegonkorra zailtasuna dakar tratu txarrei eman beharreko arreta planifikatzeari dagokionez. Alde batetik, larrialdiei eta

babesgabetasun larriko egoerei aurre egiteko plangintza egin behar da; baina, bestetik, emakumeak indarkeria-egoera jasaten jarrai dezan baldintzatzen duen egiturazko arazoa konpontzeko modua ere planifikatu behar da. Eragile batzuek esan dute, programak nabarmen hobetu badira ere, eta aurrera eramaten diren programak gutxi gorabehera osoak izanik ere, erakundeen arazoa, hots, hutsa, gizarteratzean dagoela.

Udal-administrazioek hobetzen jarraitu behar duten beste baliabideetako bat laguntza ekonomikoak dira. Udal askok ez ohiko laguntza ekonomikoa ematen diete harrera-pisuetan bizi diren emakumeei, oinarritzko errenta kudeatu bitartean. Dena den, erasotzaileari kautelazko urruntze-neurria ezartzeagatik, emakumea familiaren bizitokian geratzen denerako ez dago konponbiderik. Izan ere, oraindik ez da ebazpenik eman etxebizitza hori eta emakumearen kargu den familia-unitatea zaintzeko laguntza ekonomikoen inguruan.

Unean uneko erantzunetan, gizarte-zerbitzuetara iristen diren emakumeek ez dituzte legeak aitortzen dizkien eta horietako eskubidea duten baliabide guztiak jasotzen. Egia da, eta ez da bidezkoa ez onartzea, gizarte-langileak gogotsu eta ardura osoz jarduten direla, eta beharrezkoa bada, inprobisatu ere egiten dutela. Hala ere, lan egiteko modu horrek modu negatiboan eragiten die genero-indarkeriaren biktima diren emakumeen eskubideei. Atzeman da, zailtasun handia dagoela erantzun egituratuak eta egiturazkoak emateko. Halaber, zailtasun horrek etsipen apur bat sortzen du erantzun horren ardura duten pertsonengan. Izan ere, gizarte-langileek eskatzen denaren arabera, eta eskuragarri diren baliabideekin, lan egiten dute, eta horrek esan nahi du, kasu batzuei ezin dietela arreta eman, edo ibilbide batzuk bukatu gabe geratzen direla.

Onartu da, zerbitzu-katalogoak ez dituela erakundeak berak egiten, baizik eta departamentu edo sail bakoitzak. Ezaugarri horrek lotura zuzena du udal askotan nagusi den antolakuntza-moldearekin. Horren arabera, administrazioa sail "itxi"etan antolatuta dago eta haien artean komunikazio falta, eta esperientziak partekatzeak espaziorik eza eta abar daude. Egokiena zerbitzu-katalogo integralak eratzea izango litzateke, hain zuzen, eskaintzen diren zerbitzuetan eta, esaterako, esku-hartze eremuen arabera antolatutako jarduera-protokoloan oinarrituta. Xedea, beraz, itxiak ez, baizik eta globalak diren zerbitzu-katalogoak sortzea izango litzateke.

3. GIDARITZA

Kalitatearen kulturen, gidaritzak buruek diseinatutako politika eta estrategia nola aurrera eramaten duten balioztatzen du. Ikuspegi horren arabera, beraz, buruaren zeregina **erreferentzia gisa jardutea eta erakundeko pertsonen artean bikaintasunaren kultura indartzea** da. Buruak modu pertsonalean inplikatzeko dira, erakundea kudeatzeko sistema aurrera eramaten, ezartzen eta etengabe hobetzen dela bermatzeko. Gidaritzaren buru gisa, harremanak dituzte

erabiltzaileekin eta gizarte-ordezkariekin. Eta, batez ere, erakundeko gidaritzan diharduten pertsonen erakundea beraren aldaketa definitzea eta bultzatzea dagokie.

Erakundeetako hiru mailetak (Eusko Jaurlaritza, foru-aldundiak eta udalerriak edo mankomunitateak) arreta eta kudeaketa arloetako langileei eta politikariei egindako elkarrizketen baitan, tratu txarrei arreta ematen dioten erakundeetako egituraren eragile bakoitzak gidaritzari dagozkion kontuetan duen zeregina ezagutzeko bide ematen duten hainbat gai aipatu dira. Atal hau gai horren inguruan egituratu da, eta honako alderdi hauen inguruan jasotako erantzunak aztertu dira:

- **konpromisoa** adieraztea,
- baliabideak eta zerbitzuak **kudeatzeko moduak**,
- **lehentasunak** ezartzea, eta beharrei erantzutea.

Konpromisoa

Etxeko tratu txarren arloan, konpromisoa **diskurtsoan** eta **ekintzetan** islatzen da. Diskurtsoa garrantzitsua da, politikariek lehentasunak ulertu eta haietaz jabetu direla adierazten baitu. Hain zuzen, lehentasun horietako askoren jatorria teknikarien esperientzia eta ekarpenak dira. Hala, bada, bi taldeen arteko informazio-fluxua, bi noranzko dituen, funtsezkoa da esku-hartzearen diseinua eta eraginkortasuna hobetzea ahalbidetu duten sinergiak sortzeko.

Esan bezala, konpromisoa diskurtsoan islatzen da, baina, errealitatean, honako alderdi hauetan gorpuztu egiten da: aurrekontuan; eskura jartzen diren baliabideetan; gai bati eskaintzen zaion denboran; prestakuntzako lehentasunetan; itxaropenak sortzean, eta abarretan. Elkarrizketatu diren pertsona gehienek adierazi dute gaiaren inguruko sentiberatasuna, oro har, handitu egin dela. Halaber, esan dute, egoera aldatu egin dela 2003z geroztik, eta sentikortzera eta baliabideak sortzera bideratutako ekintzak aurrera eramaten ari direla. Gaiari lehen baino garrantzi gehiago ematen zaio; indartu egin da teoriaren aldetik, eta sinbolo bilakatu da emakumeen lotutako gaiak duten garrantzia islatzerako orduan. Dena den, elkarrizketatutako batzuen arabera, sentiberatasun-maila nabarmen handitu bada ere, **diskurtsoa eta aurrera eramaten diren baliabideak ez dira proportzionalak**.

Indarkeria sexista erazteko dagoen konpromiso-mailak hainbat zalantza sortzen ditu. Gizarte-langile batzuen ustez, politikaren arloan propaganda gisa erabiltzeko hauteskundeetako materiala baino ez da. Baina, egia esan, gehienek uste dute erakundeetako instantzia guztiek egin dutela zer edo zer, neurri handiagoan edo txikiagoan. Elkarrizketatutako udalerri askok berezko ohiko baliabide multzoa du. Batzuek zerbitzu berriak ireki dituzte, eta, beste batzuek lehendik zituztenak handitu dituzte. Arlo horretan esperientzia handiagoa duten erakundeek, bestalde, adierazi dute, une honetan konpromisoa handitzea, ez dela soilik aurrekontua areagotzea, baizik eta **formula berriak eta konponbide berritzaileak diseinatzea**.

Dena den, esparru politiko orokorreko konpromisoaren gaiak gizarte-zerbitzuei lotutako alderdi interesgarri bat ezagutzeko balio izan du. Gizarte-gaiak behar bezala ezagutzen ez direla, eta haiei merezi duten garrantzia ematen ez zaiela ikusi da. Are gehiago, politikaren aldetik **eztabaida falta** dagoela sumatu da, aukera politiko batzuk eta besteak bereizten dituzten kontrako iritzien inguruan. Alor horrek aurrekontu nabarmena badu ere, langile asko han badihardute ere, eta gizartean gero eta zeresan handiagoa duen gaia izanik ere, arloaren garrantzia ez da oraindik diskurtso publikora iritsi.

Gizarte-langileek beste eskaera osagarri bat egin dute politikariek beren gain hartu behar dituzten konpromisoen inguruan. Eskaera horrek osagai ideologikoa duela esan daiteke. Zehazki, **berdintasunerako legea bete** eta berdintasunaren alde lan egin dadila eskatu dute, genero-indarkeria erazteko funtsezkoa dela iritzita. Aitzitik, baliabide falta duten arloetan, konpromiso politikoa behar bezain sendoa ez dela uste da, eta konponbideak gauzatu gabe geratzen direla denbora luzean, arrazoirik gabe. Teknikariek onartu egin dute eurei dagokiela, beren ezagutza sakona lagun, politikariak informatzea eta mugiaraztea, betiere, etxeko tratu txarren egoerentzako erantzunak prestatze aldera. Halaber, udalerri-mailan uste da, askotan, emakume batek izan dezakeen laguntza-maila, bere udalerriko gizarte-langilearen inplikazio-mailaren arabera dela neurri handi batean.

Zerbitzua kudeatzeko moduak

Gizarte-zerbitzuen sistema publikoan **erantzukizun publikoa** oinarritzko printzipioa da legea aplikatzeari eta eskubideak bermatzeari dagokienez. Halaber, erantzukizun publikoak berekin dakartza zerbitzuak erabili ahal izateko baldintzak arautzea, oinarritzko prestazioak kudeatzea eta plangintza-prozesua kontrolatzea. Erantzukizun publikoak, era berean, esan nahi du erakunde pribatuek ematen dituzten zerbitzuek modu egokian funtzionatzen dutela bermatu behar dela. Hala, bada, baliabide publikoekin **finantzatzen diren zerbitzuak modu egokian kontrolatu** behar dira, eta sistemako zentro eta zerbitzu orok ongi funtzionatzen duela bermatuko duen ikuskapen-sistema aurrera eraman behar da, berdin zentroen kudeaketa erakunde pribatuekin edo mozkinik ateratzeko asmorik gabeko sektoreekin hitzartua denean.

Etxeko tratu txarren alorreko baliabide espezializatu asko enpresa, elkarte edo bestelako erakundeekin hitzartuta daude, batez ere, larrialdietako harrerari, egonaldi ertainetarako abegi-programei, laguntza psikologikoari eta aholkularitza juridikoari lotutako baliabideei dagokienez. Beste erakundeekin egindako hitzarmenen bidez, edo enpresekin, elkarrekin edo mozkinik ateratzeko asmorik ez duten hainbat motatako zerbitzuak ematen dituzten erakundeekin (aholkularitza juridikoa ematen duen Clara Campoamor elkarteak Bizkaiko Foru Aldundiaren kasuan; biktimari laguntzako Arabako zerbitzua; profesional independenteak orientabide juridikoa emateko udal zerbitzu askotan; Araban eta Bizkaian laguntza psikologikoa ematen duen Zutitu enpresa, eta bar) egindako kontratazio-formulekin edo haiei emandako diru-laguntzen bidez izapidetzen dira.

Kudeaketa publikoaren ala pribatuaren, eta kudeaketa pribatuko zerbitzuetan egon behar duen erantzukizun publikoaren inguruko eztabaidak erakundeek emakumeen aurkako indarkeriaren arloan duten konpromisoa gorpuzten du. Administrazioen joera, oro har, langile egonkorrak kontratatu beharrean, **zeharkako kontratazioak** egitea da, kudeatzeko errazagoak eta merkeagoak direlako. Dena den, kudeaketaren arloan erantzukizuna duten elkarrizketatutako batzuek adierazi dute, "betebehar publiko" kontzeptuari garrantzi gehiago eman beharko litzaiokeela, bai eta zerbitzu publiko eta herritarren aldeko joera kontzeptuei ere.

Printzipioz, egokiena kudeaketa osoa modu zuzenean, hots administrazioak berak zuzenean egitea izango litzatekeela uste da. Elkarrizketatuek honako arrazoi hauek baliatu dituzte zuzeneko kontratazioaren abantailak aldezteko: **koordinazio eta funtzionamendu hobea; kudeaketaren inguruko burokrazia gutxiago; eta plangintza hobea.**

Hala eta guztiz ere, azpikontratazioak ere abantailak dituela adierazi dute. Halaber, azpikontratazioa baliabide falta dagoenean egiten dela azaldu da, eta zerbitzuak zeharka kudeatzearen zailtasun nagusiak honako hauek direla zehaztu dute: **langileen lan-baldintzak, oro har, administrazioan dihardutenenak baino txarragoak izatea**, eta erakunde publikoaren eta pribatuaren artean egon daitekeen sintonia eza.

Lehentasunak ezartzea eta beharrei erantzutea

Elkarrizketatutako pertsona batzuen ustez, lehentasunak ezartzea eta baliabideak sortzea dira erakundeek emakumeen aurkako indarkeriaren arloan duten konpromisoa neurtzeko alderdi erabakigarriena. Iristen diren kasu guztiei arreta emateaz gain, **ez du ematen tratu txarren inguruko lehentasun zehatzik ezarrita dagoenik** ez udaletan, ez foru-aldundietako hainbat kasutan. Oro har, udalerrietan, **zuzeneko arretak** izaera estrategikoagoa duten jarduerak baino **garrantzi handiagoa** duela ikusi da. Halaber, bai oinarrizko zerbitzuetan bai zerbitzu espezializatuetan bildutako iritzi gehienek arabera, lehentasunak emakumeei **ahalik eta azkarren** laguntzea eta baliabideak ugaritzea izango lirateke.

Kudeaketa-arloko langileekin eta politikariek egindako elkarrizketetan, lehentasunak ezartzeari buruzko galderaren erantzunak aurrekontuaren gaira bideratu dira. Hau da, **lehentasuna aurrekontuko bolumenari lotu** diote. Bestalde, azaldu dute, helburua ez dela nahitaez aurrekontua areagotzea, baizik eta erantzuna eskaeraren eta eskaeren aldaeren arabera dibertsifikatzea eta egokitzea.

Baliabideen inguruko lehentasunei dagokienez, laguntza psikologikoaren garrantzia nabarmendu da. Hain zuzen, baliabide hori da eskatuena, eta hazteko gaitasun handiena, baina, era berean, erabiltzaileek gainezka egoteko joera handiena duena. Tarteko erakundeek, halaber, **ostatua**, bai larrialdietakoa, bai egonaldi ertainetarakoa, bai izaera integralagokoa, sartu dute beren

lehentasunen zerrendan. Gutxiago aipatu, baina indarkeria-egoeretan esku-hartze integralagoak ematea ahalbidetzen duten aldetik interesgarriak diren beste zerbitzu batzuk **adingabeei** lotutako baliabideak dira, bai haien tratamenduari dagokionez, bai elkarguneak sortzeko aukerari dagokionez.

Arreta-lanaren kudeaketari lotutako kalitatearen aldeko konpromisoak berezko erronkak ditu. Berez, zaila da gizarte-laneko osagarrietako bat bikaintasun-irizpideen arabera estandarizatzea eta kudeatzea. Egoera zailak, edozein motatakoak izanik ere, bizi dituzten pertsonetikiko tratua hainbat modutan isla daiteke. Kasuen berezko izaera dela medio, malgutasuna behar da ekintzetan eta tratamenduan. Are gehiago, prest egon behar da kasua bertan behera utzi eta hari beste une batean heltzeko, baliabideak erabili ahal izatea zail dezaketen arrazoi andana aintzat hartzeko, eta abar. Gizarte-langileek, bada, kasuaren diagnostikoa egin ondoren baliabideak modu automatikoan esleitzen dituen ohiko eskematik kanpo diren egoerei aurre egiteko gai izan behar dute. Beharraren eta prestazioaren bitartekaritza harago, gizarte-lanak laguntza eta babes bila gizarte-zerbitzuetara jotzen duten etxeko tratu txarren emakume biktimei kontzientzia eta erabakiak hartzen lagundu behar die. Laguntza horrek, halaber, prestakuntzan eta informazioan oinarritu behar du.

Hiriguneetan, batez ere, muga nagusia langile eskasia da, eta horrek itxaron zerrendak eta arretako atzerapenak sortzen ditu. **Landaguneetan**, berriz, langileen eskasia lan-taldearen faltan islatzen da. Izan ere, sarritan, gizarte-langile bakarra dago eskuragarri. Horregatik, etxeko tratu txarren kasu bat agertzen denean, larrialdiko arretak berekin dakar egiten ari zena bertan behera uztea, eta joan-etorriak egitea, urrun egon daitezkeen baliabideak kudeatze aldera (harrera-etxea, polizia, epaitegia, ospitalea, laguntza ekonomikoak izapidetzea, eta abar).

4. ALIANTZAK

Etxeko tratu txarren arloan esku hartzen duten pertsonen eskura diren baliabideak mobilizatu eta kudeatzeko duten gaitasuna da erakunde arteko koordinazioaren funtsa, helburua, betiere, hainbat eragileren parte-hartzea harmonizatzea eta eskumen-hausturak saihestea ahalbidetuko duen lan-eta gogoeta-eremua sortzea delarik.

Erakunde barneko eta arteko koordinazioaren alderdi askotan, genero-indarkeria arlo aitzindaria da, tratu txarrak jasaten dituzten emakumeei erantzuteko mekanismoak artikulatzeari dagokionez. Lege Integralean —eta aurretik babes-agindua erregulatzeko araubidean— arretak osotasun-printzipioa bete behar zuela ezarri zen. Horregatik, erakundeek legea betetzeko prozedurak adosteko bildu behar izan dute, bakoitzari dagozkion eskumenekin bat. Oraindik goiz da koordinazioaren harira egindako ahaleginen sendotasuna balioztatzeko, baina, zalantzarik gabe, erakunde askok modu globalean parte hartu izan dute, jarduera-protokoloak artikulatze aldera. Ekimen horrek maila guztiei eragin die, eta eskualde- edo udalerri-mailako akordioetan

islatu da. Akordio horiek, koordinazio-metodoa ez ezik, gogoeta egiteko, elkarren arteko ezagutzarako eta harremanak indartzeko foroak izan dira, betiere, etxeko tratu txarren biktimekin modu eraginkorrangoan eta harmonikoangoan jardutea ahalbidetuz.

Zehazki, Babes Agindua ezarri zenetik (2003), koordinazioaren arloan egin diren ahaleginak aski nabarmenak direla esan dezakegu.

- Alde batetik, eta Babes Agindua onartu aurretik, Etxeko Tratu Txarren eta Eraso Sexualen Emakume Biktimen Arreta Hobetzeko Erakunde arteko Akordioa sinatu zen. Akordio hori Emakundek bultzatu zuen, eta arlo horretan esku hartzen duten erakundeetako politikariak eta teknikariak bildu zituen.
- Bestetik, Babes Agindua arautzeko Legea ³⁵ promulgatzearekin bat, Eusko Jaurlaritzaren Justizia Saila lurralde-akordioak eta erakunde arteko akordioak egiten hasi zen, hainbat mailatan. Helburua da, batetik, poliziaren eta epaitegietako jarduerak harmonizatzea; eta, bestetik, eragile horien eta gizarte-arreta ematen duten pertsonena ere harmonizatzea, Biktimaren Arreta Zerbitzua babes-aginduak koordinatzeko zentroa bilaka dadin, eta justizia-arloaren eta gizarte-zerbitzuen arteko lotura egiteaz ardura dadin.
- Azkenik, Euskadiko hiru hiriburuetan, eta hainbat udalerri eta mankomunitatetan, Bizkaian, bereziki, jarduera-protokoloak eratu dira, tratu txarren arloan esku hartzen duten tokiko erakundeen lana koordinatze aldera. Batzuetan udalerri barneko koordinazio-protokoloak (Gasteiz) egin dira, eta, besteetan udalerrien artekoak edo are erakunde barnekoak (Busturialdeko Mankomunitatea).

Koordinazioak, etxeko tratu txarren alorreko gizarte esku-hartzearen testuinguruan duen esanahiarekin, hainbat funtzio eta irismen-maila izan ditzake. Egindako elkarrizketa sakonetan, funtsezko bi koordinazio mota jorratu dira: batetik, erakunde barnekoa, arreta ematen duen edo nolabaiteko plangintza eta kudeaketa egiten dituen erakundean bertan egiten dena; eta, bestetik, arlo horretan esku hartzen duten hainbat motatako erakundeen artekoa. Halaber, ikusi da, etxeko tratu txarren alorrean, funtsezkoa dela sare bidezko lana, ez soilik erakunde beraren barruan edo beste erakundeekin, baizik eta hirugarren sektorearekin, esparru profesionalekin eta abarrekin. Gai hori, bada, Sareak izenburupean jorratu da.

Erakunde arteko koordinazioa

Erakunde arteko koordinazioak, lehenengo batean, politikariz eta teknikariz osatutako hainbat mahai ekartzen dizkigu gogora, emakumeen aurkako indarkeriaren fenomenoari eman beharreko erantzun publikoa antolatzeako artikulatu direnak. EAEn, funtsean, erakunde arteko koordinazioa **gizarte-zerbitzuen, arlo judizialaren, poliziaren eta Osakidetzaren artean** gauzatu da. Kasu batzuetan, lau sektoreek esku hartu dute, eta besteetan, horietako batzuek bakarrik. Aipatutako

³⁵ Uztailaren 31ko 27/2003 Legea, babes-agindua arautzen duena.

koordinazioak ez dira eskuragarri diren formula bakarrak. Izan ere, elkarteen arteko protokoloak eta buru-osasuneko zentroekin egindakoak daude.

Koordinazioen kopurua eta kalitatea aldatu egiten da erakunde-mailaren arabera. Batetik, **Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen eta baliabide espezializatuen arteko koordinazioa** dago. Koordinazio hori lehendabizikoa eta naturalena da gizarte-langileentzat. Bestetik, arlo judizialarekin egiten den koordinazioa dago, baina hori gizarte-zerbitzuen errealitatetik urrunen dagoela dela uste da. Jakina, Osakidetzarekin ere koordinazioak egiten badira ere, maila txikian da oraindik.

Polizia-koordinazioa kritikatu egin da, eta balioztapen anibibalenteak izan ditu. Koordinazioaren hobetzea eta nabarmen aurrera egin izana balioetsi dira, baina, bestalde, udaltzainen eta Ertzaintzaren arteko koordinazioa handitu beharra dagoela ikusi da.

Koordinazio-tresnak askotarikoak dira, paperetik hasi eta telefonoraino. Teknologia berriek koordinazio-lana errazteko izan dezaketen eraginaren inguruko erreferentzia argiak falta dira. Hain zuzen, lan-tresnetako batzuk ez erabiltzea erakundeen arteko bideratzeetan izaten diren zailtasunei eragiten dien faktoreetako bat dela aipatu da. **Protokoloak** funtsezko tresna dira koordinazio planifikatua eta ongi antolatua lortzeko, eta etengabe berrikusi, hobetu eta egokitu beharreko ideia direla ulertzeko.

Erakunde barneko koordinazioa

Oro har, balioztapen positiboa egin da erakunde barneko koordinaziorako dinamikei buruz. Egungo artikulazioan nabarmendu daitekeena da, mendekotasun handiegia dagoela **langileen boluntarismoan eta artikulazioaren beraren izaera informalean**. Horiek horrela, sistema kolokan jartzen da pertsona horiek beren karguak uzten dituztenean.

Egia esan, bai modu formalean bai informalean, elkarrizketatuko **udalerri** gehienek sistemaren bat gaitu dute, konponbideak adostu, informazioa trukatu edo erabakiak hartze aldera. Sistema hori hainbat modutan gorpuzten da. Halaber, udalerri barneko koordinazioek alderdi asko barne hartzen dituzte, bai jarduerak harmonizatzeari dagokionez, bai gizarte-langileei laguntzeari dagokionez.

Lan sakona egiteke dago, **zeharkakotasuna** erakundeen barruan sendotu, eta normaliza dadin lortzeko, eta unean-unean egiten den ahalegina izateari utz diezaion. Tokiko protokoloak dira sail arteko koordinazioa etxeko tratu txarren arloko arreta hobetzeko zeharkako estrategia gisa udalerri mailan instituzionalizatu delako islarik nabarmenena. Halaber, protokolo horiek elkarrekin lan egiteko modu berri baten aldeko konpromisoa eta onarpena dira. Benetako konpromisoa, dena den, protokoloak baino haratago dago, eta erakundeek etxeko tratu txarren alorrean egiten duten

esku-hartzearen izaera eta erantzukizunak zehaztuko dituzten arauak eta erregulamenduak egitean datza.

Udalerri barneko koordinazioaren oztopo nagusia, hain zuzen, erakundearen diseinua bera da. **Departamentu zehatz eta independenteetan antolatuta** dago, tarteko eremurik gabe; halaber, gutxi ezagutzen da haietatik kanpo, eta zaila da funtzionatzeko modu hori gainditzea. Ikusi da, udalen barruan koordinatzeko beharrik handiena **Udaltzaingoarekin** dagoela. Aitzitik, sail horrekin daude horretarako oinarriak ahulenak.

Koordinazioa ere beharrezkoa da **udaleko teknikarien eta politikarien artean**. Hasiera batean, teknikarien eta politikariaren arteko harremanak beren jardueren oinarriko helburuen, mendekotasunen, erritmoen eta denboren artean dagoen barne-gatazkan du oinarria. Haien arteko harreman ona, neurri handi batean, ordezkaritza politikoko karguak dituzten pertsonen tratu txarren gaiaren inguruan izan dezaketen sentiberatasun-mailaren mende dago. Hala eta guztiz ere, teknikariak eta politikariak ongi konpondu beharrean daude. Izan ere, teknikariek politikarien babesa behar dute beren proposamenak aurrera eramateko, eta, horrek, haien arteko komunikazio eta koordinazio ona eskatzen ditu, akordio eraginkorrak gauzatu ahal izateko.

Erakunde barneko koordinazioaren funtsezko beste alderdietako bat **gizarte-zerbitzuen eta berdintasun-arloaren arteko harremana** da. Emakumea arazo gisa (edo arazoz betetako pertsona gisa) edo aukera gisa (ahalduntzeko egoeran, eta kontzientzia eta parte-hartze maila berriak eskuratzeko) ikusteak, desberdintasun ideologiko sakona dakar bi zerbitzu horien artean, eta tratu txarren biktima diren emakumeekin egiten den gizarte esku-hartzeari eragiten dio. Udaletako berdintasun-zerbitzuek zeregin garrantzitsua betetzen dute, tratu txarrak egiturazko desberdintasun-egoera bati lotzen dituen diskurtsoari eusteari dagokionez. Izan ere, zerbitzu horien ustez, arlo horretako gizarte esku-hartzeak nahitaez emakumeak ahalduntzeko balio behar du, beste bizimodu bat posible dela uler dezaten.

Sareak

Etxeko tratu txarren arloko koordinazioaren beste alderdietako bat sareak sortzeari dagokio. Sare horiek modu formalean erakunde arteko koordinazioa deritzonetik (aurreko atalean jorratu dira) at daude. Tratu txarren arloan esku-hartzeak **udalerrien arteko sare-lana** bultzatu du, eta bai arretako bai kudeaketako langileek bilakaera hori balioetsi dute. Udalerriek, bereziki, Emakundek eta EUDELek koordinaziorako eta gogoetarako espazioak sortzeko bultzatu duten ekimena balioesten dute. Ekimen hori **Berdinsarea sarearen** (Berdintasunaren aldeko eta emakumeen aurkako indarkeriaren kontrako Euskadiko Udalen Sarea) bidez gauzatzen ari da.

Bestelako ekimenak ere, Bizkaiko Foru Aldundiaren **Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokia** kasu, ongietorriak dira, informazioa trukatzeko, sare-lanaren sustatzea, eta erakundeen eta gizarte-eragileen arteko sinergiak bilatzea bultzatzen duten espazioak artikulatzen dituzten aldetik.

Gizarte Zerbitzuek tratu txarren alorreko baliabide potentzial gisa jotzen dituzte **emakumeen elkarateak**. Udalerrri batzuetan funtsezkoak dira, tratu txarren biktima diren emakume askoren konfiantza irabazteko gaitasuna dutelako; izan ere, emakumeek elkarate horiek ulertzen eta laguntzen dituztela sentitzen dute. Hala eta guztiz ere, zalantzak daude elkarate horiek gai horri erantzuteko egitura publikoan izan behar duten garrantziari dagokionez. Alde batetik, uste da, modu profesionalean jorratu beharreko gaia dela, eta elkarate askok, agian, ez dutela horretarako gaitasunik. Elkarriketatutako beste pertsona batzuen ustez, bereziki, zerbitzuen kudeaketan diharduten pertsonen ustez, gizarte-arazo bati ematen zaion erantzun publikoak baliabide publikoetan oinarritu behar du, eta erantzun eraginkorra emango dela bermatu behar du.

Laburbilduz, bai laguntza-sareak bai informazioa trukatzeko sareak instantzia askok balioesten dituzten baliabideak dira. Dena den, emaitza eraginkorra bermatzeko, modu egokian diseinatuta egon behar dutela azaldu da, **bai helburuei bai ordezkatzeko izango duten ahalmenari** dagokionez.

III. ZATIA: ESKU HARTZE PROZESUAREN EBALUAZIOA

- A. Testuinguruko datuak
- B. Esku-hartze prozesuaren kalitatea
 - 1. Prebentzio-prozesua
 - 2. Antzemate-prozesua
 - 3. Gizarte-arretako prozesua
 - 4. Bideratze-prozesua eta baliabideak koordinatzea
 - 5. Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeak gizartekotzeko prozesua
 - 6. Informazioa kudeatzeko prozesua
- C. Arretako langileen kalitate profesionala
- D. Instalazio eta ekipamenduen kalitatea

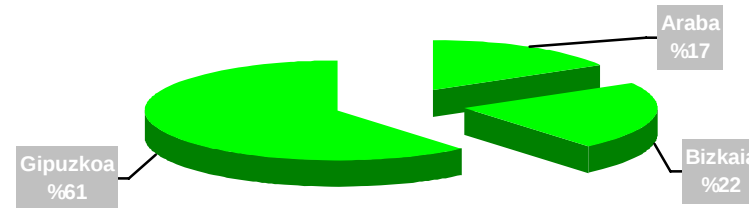
A. TESTUINGURUKO DATUAK

1. EAEn etxeko tratu txarren biktima diren emakumeei ematen zaien arreta
2. EAEn etxeko tratu txarren biktima diren emakumeen profil soziodemografikoak

A. Testuinguruko datuak

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

2006KO LEHENENGO SEHILEKOAN TRATU TXARREN BIKTIMA ZIREN EMAKUMEEI LAGUNDU EZ ZIETEN LEHEN MAILAKO ARRETA ZERBITZUEN KOKALEKUA



Hona hemen gizarte-langileek arretaren inguruan galdeketetan eman dituzten datu orokorrak:

- Zentroen % 59k 1 eta 10 emakume artean artatu zituen 2006ko lehen seihilekoan.
- Baliabideen % 16k 11 eta 50 emakume artean artatu zituen.
- Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen % 1,2k soilik artatu zituen 51 emakume baino gehiago.
- Hamar zentrotik bik ez zuen horrelako arazorik tratatu denbora-tarte horretan. Horietako zentro gehienak Gipuzkoan daude.

Lurralde historikoaren arabera datuak:

- Araban, zerbitzu gehienek (% 69) 1 eta 10 emakume artean artatu zituzten. Bestalde, zerbitzuen % 23k ez zuen horrelako arazorik tratatu, eta zentro batek soilik (guztizkoaren % 8) artatu zituen 51 eta 100 emakume artean.
- Bizkaian, zerbitzuen % 49k 1 eta 10 emakume artean tratatu zituen; % 36k, berriz, 11 eta 50 emakume artean, eta % 12k ez zuen inoiz arazo hori tratatu.
- Gipuzkoan, zentroen % 65k 1 eta 10 emakume artean artatu zituen; % 3k, berriz, 11 eta 50 emakume artean, eta hamar zentrotik hiruk ez zuen indarkeriaren biktima izan diren emakumerik artatu 2006ko lehen seihilekoan.

Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak dituzten udalerrietako biztanle-kopuruaren inguruan jasotako datuen arabera, biztanle gehiago dituzten udalerrietan arreta handiagoa eskaintzen da. Halaber, tratu txarren biktima diren emakumerik artatu ez zuten zerbitzu gehienak 10.000 biztanletik beherako udalerrietan kokatu ohi direla ikusi da.

A. Testuinguruko datuak

2. EAEn etxeko tratu txarren biktima diren emakumeen profil soziodemografikoak

- Oro har, arreta jasotzen duten emakume gehienak Euskal Autonomia Erkidegokoak dira. Dena den, Espainiako Estatuko gainerako lurraldeetako emakumeak, Europakoak eta munduko beste toki batzuetakoak ere artatzen dira.
 - Arreta jasotzen duten emakume etorkinei dagokienez, galdeketari erantzun dioten 23 zentrotik hamarretan, laguntza jasotzen duten emakumeen % 25etik behera dira etorkinak. Beste hamar zentrotan, artatzen dituzten emakume etorkinen kopurua % 25 eta % 50 artean dago. Bi zentrotan soilik artatzen dituzte % 75 emakume etorkin baino gehiago, eta zentro batean, berriz, % 51 eta 75 artean dago arreta jasotzen duten emakume etorkinen kopurua.
 - Lurralde historiko bakoitzean, probintziakoak bertakoak dira erabiltzaile gehienak. Izan ere, aztertutako Lehen Mailako Arreta Zentroen % 65en kasuan, 2006ko lehen seihilekoan laguntza jaso zuten emakumeen % 75 baino gehiago probintziakoak bertakoak ziren.
 - Bizkaia da emakume etorkin gehien artatzen dituen lurraldea. Araba, aldiz, hirugarren tokian dago, Gipuzkoaren atzetik.
-
- EAEn, oro har, Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan laguntza jasotzen duten emakumeen artean, gehiago dira pertsona erasotzailearekin oraindik harremana dutenak (ezkontidea, bikotekidea, izatezko bikotekidea), erasotzailea utzi dutenak baino (ezkontide ohia, izatezko bikotekide ohia, bikotekide ohia). Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen % 35en kasuan, ezkontideen erasoak pairatu dituzten emakumeak kontsulta guztien % 75i dagozkie.
 - Zentroen kopuru esanguratsu batek (% 16,8) erasotzailea emakumeen aurrekoa edo ondorengoa den indarkeria-egoeretan esku hartu duela adierazi du. Dena den, ezkontideen erasoak pairatzen dituzten emakumeak dira erabiltzaile nagusiak.
-
- Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan laguntza jaso duten emakumeen adinari dagokionez, galdeketako emaitzek erakutsi dute, EAEko Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan, oro har, artatu diren emakume gehienak 25 eta 50 urte bitartekoak direla.
-
- Ikasketa-mailari dagokionez, Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan laguntza jaso duten indarkeriaren biktima gehienak ikasketarik gabeko emakumeak edo lehen eta bigarren mailako ikasketak egin dituztenak izan dira. Hala eta guztiz ere, aipatu beharra dago, Lehen Mailako Arreta Zerbitzu batzuetan goi mailako ikasketak dituzten emakumeak ere artatu dituztela.

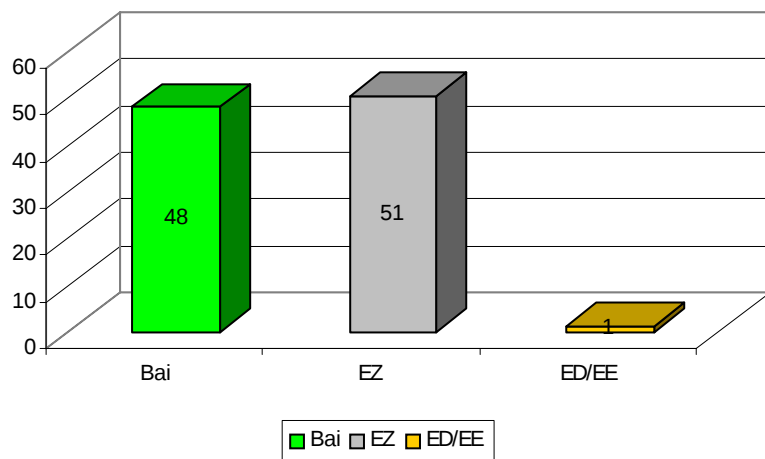
B. ESKU HARTZE PROZESUAREN KALITATEA

1. Etxeko tratu txarrak **prebenitzeko** prozesua
2. Etxeko tratu txarrei **antzemateko** prozesua
3. Gizarte-**arretako** prozesua etxeko tratu txarren alorrean: **Faseak eta epeak**
4. Gizarte-**arretako** prozesua etxeko tratu txarren alorrean: **Harrera-fasea**
5. Gizarte-**arretako** prozesua etxeko tratu txarren alorrean: **Diagnostiko-fasea**
6. Gizarte-**arretako** prozesua etxeko tratu txarren alorrean: **Banakako Arreta Plana diseinatzea**
7. Gizarte-**arretako** prozesua etxeko tratu txarren alorrean: **Emakume erabiltzaileen parte-hartzea**
8. Gizarte-**arretako** prozesua etxeko tratu txarren alorrean: **Arreta-prozesuaren kalitatea**
9. **Bideratze**-prozesua eta baliabideak **koordinatzea**: **zerbitzura heltzeko bideak**
10. **Bideratze**-prozesua eta baliabideak **koordinatzea**: **Bideratze moduak eta haien erabilgarritasuna**
11. **Bideratze**-prozesua eta baliabideak **koordinatzea**: **Koordinazio-protokoloak**
12. Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeak **gizarterakotzeko** prozesua

1. Etxeko tratu txarrak prebenitzeko prozesua

Zentroak prebentziorako jarduerak egiten ditu?

	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
PREBENTZIO JARDUERAK											
Bai	48	27	68	37	0	36	54	64	67	54	30
Ez.....	51	64	32	63	100	64	39	36	33	44	70
ED/EE	1	9	0	0	0	0	8	0	0	2	0
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	77	11	31	35	5	28	13	25	6	57	20



Prebentzioaren alorreko jarduerak

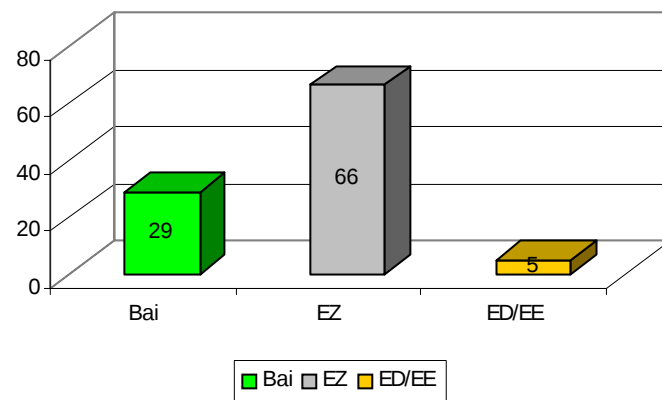
	%
1.- Unean uneko jarduerak	29
2.- Prestakuntza-jarduerak	11
3.- Unean uneko jardueren kanpainak	17
4.- Hezkuntzaren alorreko jarduerak	23
5.- Informatzeko eta sentikortzeko kanpainak	9
6.- Bestelakoak	11
Guztira, ehunekotan	100
N (Gutzizko osoa)	35

- Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen ia erdiak (% 48) emakumeen aurkako indarkeria-egoerak prebenitzea helburu duten jarduerak egiten dituela esan badu ere, % 51k mota horretako jarduerarik antolatzen ez duela adierazi du. Mota horretako jarduerak ez gauzatzeko arrazoiek baliabide faltarekin eta zentroaren eskumen hurbilenekoen parte ez direlako ustearekin dute zerikusia.
- Lurralde historikoei dagokienez, Bizkaiko gizarte-zerbitzuak dira prebentziorako esku-hartze jardura komunitario gehien eskaintzen dituztenak, baliabideen % 68 baliatzen baitituzte horretarako. Gipuzkoako portzentajea, berriz, % 37 da; eta Arabakoa % 27.
- Sarri, gizarte-zerbitzuetan artikulatzen diren prebentzio-politikak planifikazio handirik gabeko unean uneko ekintzak izaten dira.

2. Etxeko tratu txarrei antzemateko prozesua

Zentroak antzemateko jarduerak egiten ditu?

	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
ANTZEMATEKO JARDUERAK											
Bai	29	31	36	22	0	27	31	32	50	30	26
Ez.....	66	54	58	78	100	70	69	57	50	67	65
ED/EE	5	15	6	0	0	3	0	11	0	3	9
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	83	13	33	37	6	30	13	28	6	60	23



Antzemateko lanak ez gauzatzeko arrazoiak

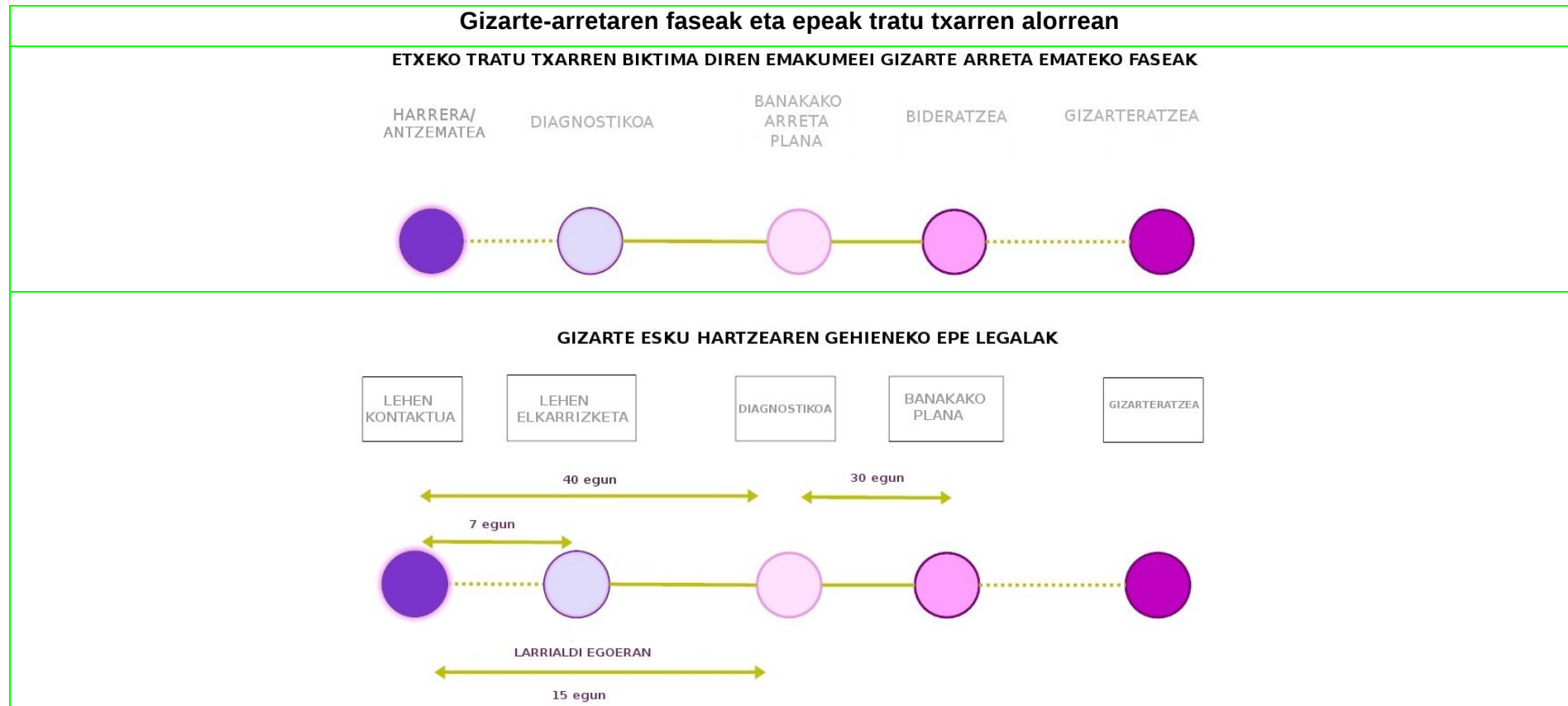
	%
1.- Baliabide falta: giza baliabiderik, denborarik, materialik eta prestakuntzarik eza	60
2.- Departamentu eta programa espezifikoaren falta	15
3.- Antzemateko jarduerak programa orokorragoetan sartzea	15
4.- Bestelakoak	10
Guztira, ehunekotan	100
Guztizko osoa	20

- Inkesta egin duten Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen % 66k ez du emakumeen aurkako indarkeria-egoerei antzematea helburu duten esku-hartze jarduera komunitariorik egiten; % 29k, aldiz, mota horretako jarduerak egiten ditu.
- Antzemateko jarduerak ez egiteko arrazoiak dira, batetik, baliabide falta; eta, bestetik, jarduera horien eskumena gizarte zerbitzuen arloari ez, baina beste departamendu edo programei dagozkielako ustea.
- Etxeko tratu txarrak pairatu, baina oraindik Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetara jo ez duten emakumeak erakartzeko, gizarte-langileek uste dute beren zerbitzuaren berri eman behar dela, eta informazio gehiago eskaini. Halaber, biktimen zilegitasuna azpimarratu behar dela iradoki dute, betiere, komunitatearen errespetua eta inplikazioa oinarri.

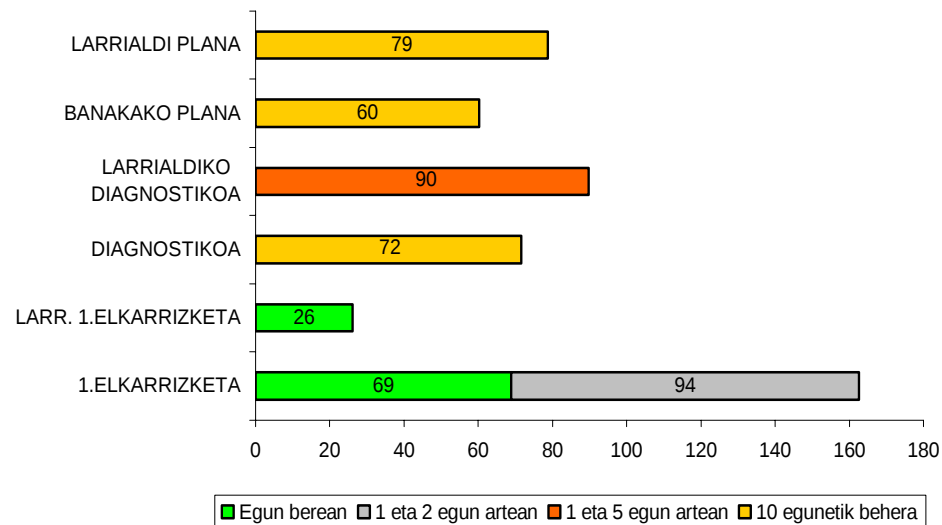
Tratu txarren biktimen arrazoiak Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetara ez jotzeko	
	%
1.- Beldurra eta gizartearen estigmari lotutako arrazoiak	48
2.- Eskaintzen diren baliabideak ez ezagutzea	20
3.- Tratu txarrak pairatzen dituztela ez jakitea, edo horretaz ez jabetzea	12
4.- Emakumeak beste zerbitzu batzuetatik bideratzen dituzte	5
5.- Inguruneko gizarte-presioa udalerri txikietan	8
6.- Salaketa	3
7.- Bestelakoak	5
Guztira, ehunekotan	100
Guztizko osoa	65

Tratu txarrak pairatzen dituzten emakumeak Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetara erakartzeko estrategiak	
	%
Informazioa, zabaltzea, beren lana ezagutaraztea	29
Sentikortzea, kanpainak	15
Koordinazio handiagoa, haiengana hurbildu ahal izateko	15
Errespetua	9
Bestelakoak (irisgarritasuna erraztea, etxeetan laguntzea, prestakuntza)	9
Telefono bidezko kontsultak	6
Komunitatearen babesa	6
Udalerri txikietara ere heltzea	6
Bermeak, segurtasuna eta konfiantza ematea	6
Guztira, ehunekotan	100
Guztizko osoa	34

3. Gizarte-arretako prozesua etxeko tratu txarren alorrean: Fases y Plazos



Gizarte-arretaren epeak etxeko tratu txarren alorrean



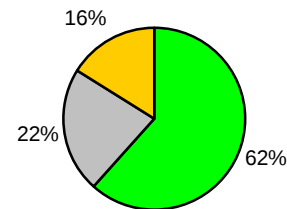
- Galdeketa jasotako erantzunen arabera, epeak betetzea, eta batzuetan, epeak laburtzea dira EAEn ematen den arretaren kalitatearen inguruko alderdirik aipagarrienak.
- Esan daiteke, lehenengo elkarrizketa, zentroarekin harremanetan jarri, eta, gehienez, bi egunera izaten dela (inkesta erantzun duten zentroen % 95). Larrialdietako kasuetan, berriz, egun bateko epean izaten da.
- Gehienetan (% 72), diagnostikoa egiteko fasea, hamar egunetik beherakoa da, lehenengo hitzordua egiten denetik zenbatzen hasita. Larrialdi-egoeretan, berriz, epe hori bost egunekoa da (% 90).
- Balioztapen-diagnostikoa egin eta gero, zentroen % 60k hamar egun baino gutxiago behar ditu banakako plana diseinatzeko, ohiko kasuetan. Larrialdiko baldintzetan, berriz, zentroen % 79k betetzen du epe hori.

4. Gizarte-arretako prozesua etxeko tratu txarren alorrean: Harrera-fasea

Zer neurritan informatzen da datu hauen inguruan?

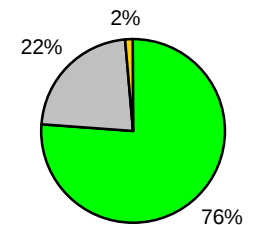
	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
ARRETA EMATEN DUEN PERTSONARI BURUZ INFORMATZEA											
Beti	62	64	70	53	0	50	69	64	100	62	63
Eskuarki	22	27	19	23	0	23	23	28	0	19	31
Sekula	16	9	11	23	100	27	8	8	0	19	6
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	68	11	27	30	2	22	13	25	6	52	16
PROZESUARI BURUZ INFORMATZEA											
Beti	76	100	73	70	50	77	50	84	100	70	94
Eskuarki	22	0	23	30	50	18	50	16	0	28	6
Sekula	2	0	4	0	0	5	0	0	0	2	0
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	67	11	26	30	2	11	12	25	6	50	17
ORDUTEGIARI BURUZ INFORMATZEA											
Beti	68	82	64	67	100	64	55	72	83	66	75
Eskuarki	27	18	32	27	0	27	36	28	17	28	25
Sekula	5	0	4	7	0	9	9	0	0	6	0
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	66	11	25	30	2	22	11	25	6	50	16
LARRIALDI KASUETAKO DATUEI BURUZ INFORMATZEA											
Beti	75	100	70	70	50	82	67	69	100	71	88
Eskuarki	24	0	30	27	0	18	33	31	0	28	12
Sekula	2	0	0	3	50	0	0	0	0	2	0
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	68	11	27	30	2	22	12	26	6	51	17
ESKUBIDEEI BURUZ INFORMATZEA											
Beti	64	91	61	57	50	68	54	73	33	60	77
Eskuarki	33	9	36	40	0	32	46	23	67	39	18
Sekula	3	0	4	3	50	0	0	4	0	2	6
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	69	11	28	30	2	22	13	26	6	52	17
ZERBITZU ETA PRESTAZIOEI BURUZ INFORMATZEA											
Beti	81	100	88	69	50	76	73	92	83	75	100
Eskuarki	17	0	12	28	0	24	27	8	17	23	0
Sekula	2	0	0	3	50	0	0	0	0	2	0
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	64	10	25	29	2	21	11	24	6	47	17

IZENA



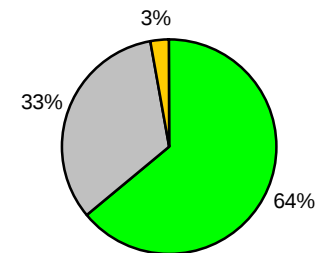
■ Beti ■ Eskuar. ■ Sekula

PROZESUA



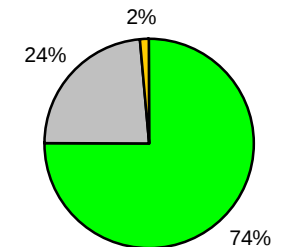
■ Beti ■ Eskuar. ■ Sekula

ESKUBIDEAK



■ Beti ■ Eskuar. ■ Sekula

LARRIALDIA



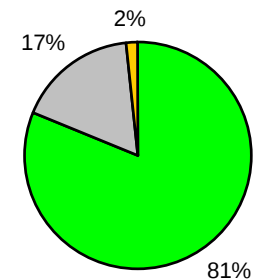
■ Beti ■ Eskuar. ■ Sekula

Gizarte Zerbitzuetako Erabiltzaile eta Profesionalen Eskubide eta Betebeharren Gutunak informazioaren inguruan erabiltzaileari aitortzen dizkion eskubideekin bat, honako alderdi hauen inguruko informazio zehatza eta argia eman behar da:

- arreta ematen duen pertsonaren izen-abizenak
- abiaraziko den prozesua
- emakumearen parte-hartzearen beharra
- jendeari harrera egiteko ordutegia
- larrialdi-egoeretan zein zerbitzura jo behar den
- eskubideak eta betebeharrak
- eskuragarri dituen zerbitzu eta prestazioak

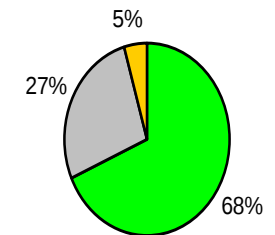
Oinarrizko alderdi horien inguruko informazioa normaltasunez eman ohi dela esan daiteke. Salbuespena arreta ematen duen pertsonaren izen-abizenen inguruko informazioa da (zentroen % 16k ez dio informazio hori ematen emakume erabiltzaileari).

PRESTAZIOAK



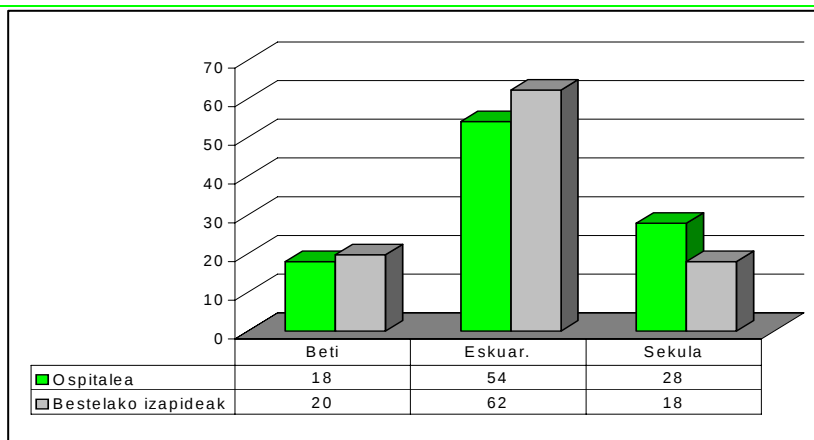
■ Beti ■ Eskuar. ■ Sekula

ORDUTEGIA



■ Beti ■ Eskuar. ■ Sekula

Laguntze-prozesua

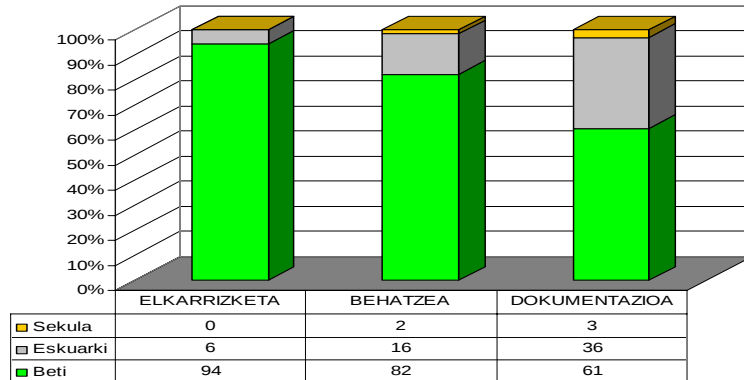


- Tratu txarren biktimek asko balioesten dute laguntzea, eta gizarte-langileek ere prestazio garrantzitsua irizten diote. Dena den, kasuen arabera izan daiteke beharrezkoa eta funtsezkoa. Hain zuzen, erantzunik ohikoena "eskuarki" izan da, eta kasuan kasuko erantzuna ematea hobesten da.
- Ohikoagoa da beste erakunde batzuetara laguntzea (% 82), ospitalera edo osasun-zentrora baino (% 72). EAEko Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen % 28k, aldiz, ez die sekula emakumeei ospitalera edo osasun-zentrora laguntzen.

5. Gizarte-arretako prozesua etxeko tratu txarren alorrean: Diagnostiko-fasea

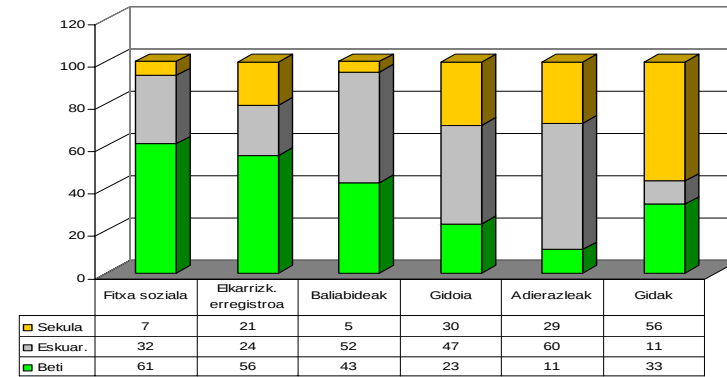
Esango zenidake zer maiztasunarekin erabiltzen dituzu...?

Diagnostikoa egiteko teknikak



- Behatzea eta dokumentazioa ez dira elkarrizketa bezain beste erabiltzen, eta haiei dagokienez, "eskuarki" erantzuna ("beti" erantzunarekin kontrajarrita) sarriago azaltzen da (% 16 eta % 36, hurrenez hurren).

Diagnostikoa egiteko tresnak

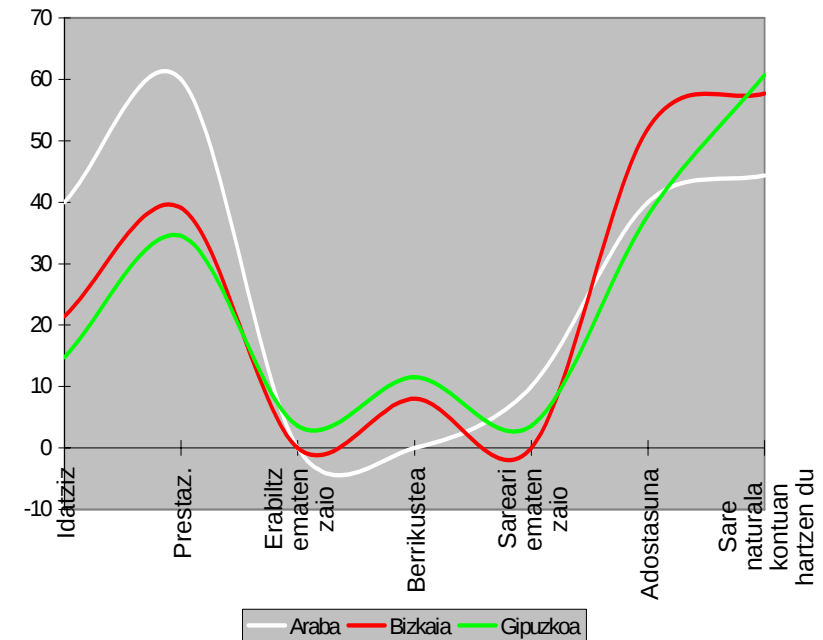


- Irregularitasun handia dago tresnen erabileraren inguruan. Dena den, tresnarik hobetsienak fitxa soziala (% 93), elkarrizketen erregistroa (% 80) eta baliabideen zerrenda (% 95) dira. Elkarrizketaren gidoia eta adierazleen zerrenda modu irregularragoan erabiltzen dira, eta galdeketa erantzun duten pertsonen % 30k sekula erabiltzen ez duela adierazi du. Gauza bere gertatzen da elkarrizketen erregistroarekin, eta hori da polaritate handiena duen tresna. Izan ere, batetik, gizarte-langileen kopuru handi batek beti erabiltzen duela adierazi du (% 56); baina, bestetik, kopuru nabarmen batek ere (% 21) sekula erabiltzen ez duela erantzun du.

6. Gizarte-arretako prozesua tratu txarren alorrean: Banakako Arreta Plana diseinatzea

Zer neurritan Banakako Arreta Planak...?

	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					ESTRUTURA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
IDATZIZ											
Beti	22	40	21	15	0	29	10	19	33	17	35
Eskuarki	43	50	54	30	0	43	50	44	33	40	53
Sekula	35	10	25	56	100	29	40	37	33	44	12
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	65	10	28	27	1	21	10	27	6	48	17
ZERBITZUAK ETA PRESTAZIOAK											
Beti	40	60	39	35	0	52	22	40	40	33	63
Eskuarki	39	40	48	31	50	24	44	44	60	41	31
Sekula	21	0	13	35	50	24	33	16	0	26	6
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	62	10	23	29	2	21	9	25	5	46	16
ERABILTZAILERI EMATEN ZAIO											
Beti	2	0	0	4	0	5	0	0	0	2	0
Eskuarki	29	50	33	18	0	33	18	31	33	21	53
Sekula	69	50	67	79	100	62	82	69	67	77	47
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	65	10	27	28	1	21	11	26	6	48	17
BERRIKUSTE DATA											
Beti	8	0	8	12	0	11	0	8	17	9	6
Eskuarki	46	90	56	19	0	53	20	56	33	36	75
Sekula	46	10	36	69	100	37	80	36	50	56	19
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	61	10	25	26	1	19	10	25	6	45	16
SARE NATURALARI ENTREGATZEA											
Beti	3	10	0	4	0	10	0	0	0	2	6
Eskuarki	16	30	24	4	0	15	20	16	17	15	19
Sekula	81	60	76	93	100	75	80	84	83	83	75
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	63	10	25	28	2	20	10	25	6	47	16
ELKARREN ARTEKO ADOSTASUNA											
Beti	44	40	52	38	0	35	18	68	33	41	53
Eskuarki	47	60	40	48	50	50	73	28	67	47	47
Sekula	9	0	8	14	50	15	9	4	0	12	0
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	64	10	25	29	2	20	11	25	6	49	15
SARE NATURALA KONTUAN HARTZEN DA											
Beti	57	44	58	61	0	58	36	69	50	56	60
Eskuarki	37	56	35	32	100	26	64	27	50	35	40
Sekula	6	0	8	7	0	16	0	4	0	8	0
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	63	9	26	28	1	19	11	26	6	48	15

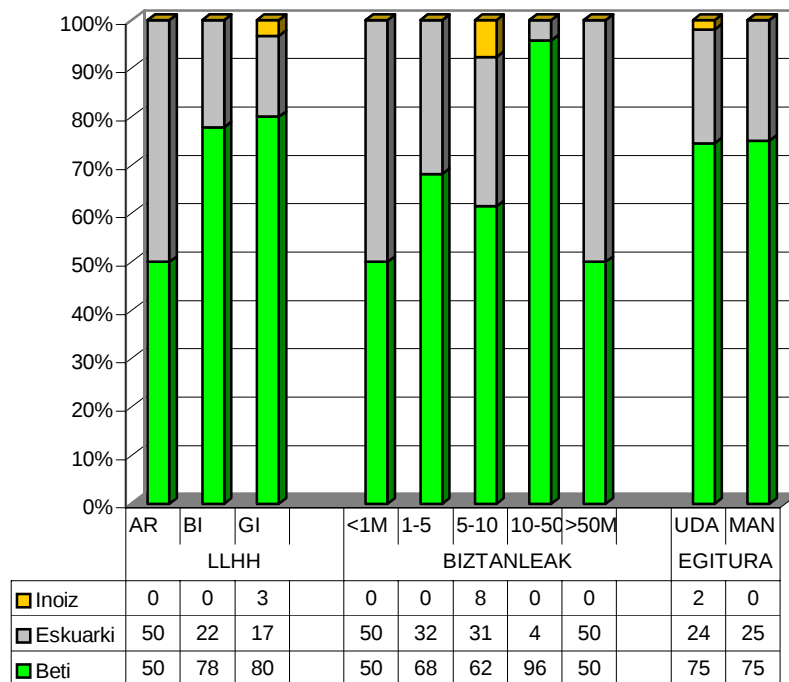


- Lege-eskakizunak oso modu estuan betetzen ez direla ikus daiteke. Izan ere "beti" erantzuna oso gutxitan jaso da jorratutako alderdi gehienetan. Kontuan hartzen diren alderdi ohikoenak sare naturala eta zerbitzuko erabiltzailearen adostasuna dira.
- Ez da beti idatziz diseinatzen (% 22), nahiz eta legean xedatutakoaren arabera hori egin behar den. Halaber, ez da beti berrikuste-datarik ezartzen (% 8), eta ez zaio beti erabiltzaileari edo haren inguruko edo laguntzako sare naturaleko pertsonaren bati entregatzen (% 2, % 3).

- Araban, idatziz eta emakume erabiltzailearen adostasunarekin bat ematen da, eskaintzen diren prestazioak eta zerbitzuak deskribatzen dira, eta sare naturala kontuan hartzen da. Halaber, kasuen % 90etan, plana berrikusteko data ezartzen da.
- Bizkaiko eta Gipuzkoako profilak antzekoak dira, baina portzentajeak txikiagoak; bereziki, berrikuste-datak ezartzeari dagokionez.
- Hiru probintzietan ikusten da kasu gehienetan ez zaiola erabiltzaileari plana entregatzen (% 50, % 66, % 78, hurrenez hurren). Arrazoia prozesuaren segurtasuna eta konfidentzialtasuna gordetzeko beharra izan daiteke.

7. Gizarte-arretako prozesua tratu txarren alorrean: Emakume erabiltzaileen parte-hartzea

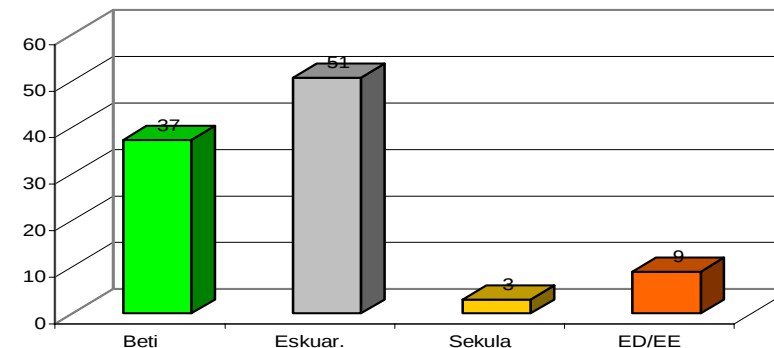
Zer neurritan azaltzen zaio emakumeari bere prozesuan parte har dezan duen garrantzia?



- Esan daiteke, erabiltzaileari bere prozesuan parte har dezala informatzeko betebeharrak profesionala, oro har, oso barmenatuta dutela galdeketa erantzun dioten gizarte-langileek. Izan ere erantzun guztien % 99 baieztatuak izan dira. Halaber, baldintza hori betetzen duten gizarte-langileen kopurua aski nabarmena da (% 75).

Zer neurritan azaltzen zaio emakumeari diagnostikoaren edukia?

	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL	MANK.
GNOSTIKOAREN EDUKIAREN INFORMAZIOA											
.....	37	70	46	17	0	43	17	41	50	31	56
.....	51	10	43	72	100	48	58	52	33	55	38
.....	3	0	0	7	0	0	8	0	17	4	0
.....	9	20	11	3	0	10	17	7	0	10	6
.....	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.....	67	10	28	29	1	21	12	27	6	51	16



- Gizarte Zerbitzuetako Erabiltzaile eta Profesionalen Eskubide eta Betebeharren Gutunean ezarritako lege-aginduen arabera, pertsona erabiltzaileari diagnostikoaren edukia berri eman behar zaio. Horren inguruko erantzunetan, % 37k beti ematen du informazio hori, eta % 51k, aldiz, eskuarki egiten du (baina ez beti).

8. Gizarte-arretako prozesua tratu txarren alorrean: Arreta-prozesuaren kalitatea

GIZARTE ESKU HARTZEAREN KALITATEAREN INDIZEA ETXeko TRATU TXARREN ALORREAN

PUNTUAZIO BAREMOAK (ICIS) prozeduraren faseen arabera

	Puntuak, guztira	Harrera	Diagn.	Banak. Plana
Altua	15 eta 22 artean	8,5 eta 11 artean	2 eta 3 artean	5 eta 8 artean
Baxua	15etik behera	8,5etik behera	2tik behera	5etik behera

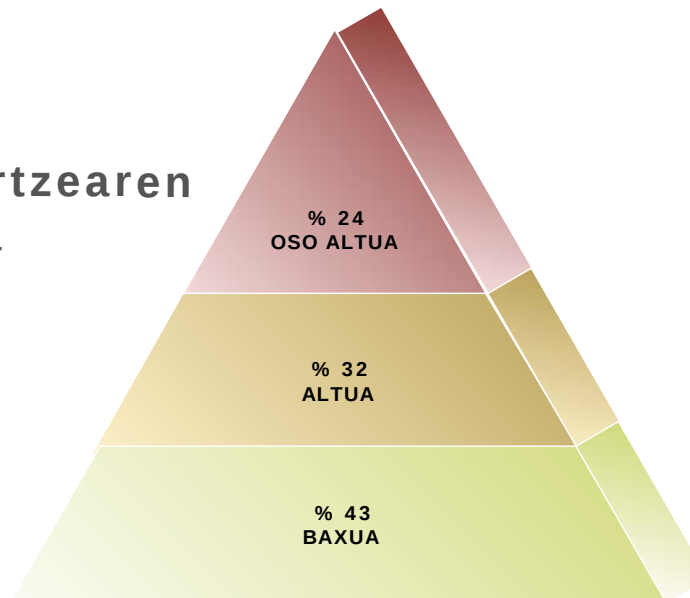
Gehienez, 22 puntu lortu ahal zirela kontuan hartuta, lurraldeetako batez bestekoak jaso dira ondoko taula honetan, fase bakoitzeko esku-hartzea (harrera, diagnostikoa, eta banakako plana) osatzen duten itemei dagokienez:

PUNTUAZIOEN BATEZ BESTEKOAK (ICIS) lurraldeen eta prozeduraren faseen arabera

	Batezb., guztira	Batezb, Harrera	Batezb. Diagn.	Batezb. Banak. Plana
Araba	17,2	8,6	2,4	4,7
Bizkaia	15,5	8,3	2	4
Gipuzkoa	14,8	8,5	2	3
EAEko batez besteko puntuazioa	15,2	8,5	2,1	4,0
Puntu teorikoak, guztira	22	11	3	8
EAEko puntuak %tan	72%	77%	70%	50%

- Aurreko taula ikusita, esan daiteke **harrera- eta diagnostiko-prozesuen kalitatea altua** dela **EAEn**; izan ere, batez besteko puntuazioak gehieneko puntuazioaren % 70etik gora daude.
- Dena den, fase bakoitza banan-banan aztertuz gero, ikus daiteke irregulartasun handia dagoela harrera- eta diagnostiko-faseei eta **Banakako Jarduera Planaren** diseinuari dagokienez. Izan ere, EAEko Lehen Mailako Arreta Zerbitzu askok ez dute plana egiten, eta egitekotan, ez dituzte legeak eskatzen dituen ezaugarriak betetzen. Esaterako, askotan ez da idatziz egiten.
- Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen sailkapena ICIS indizearen arabera aztertuta, beherago jaso den piramidean ikus daiteke galderei erantzun dieten Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen % 56 15 puntutik gora dagoela (hots, kalitate altua edo oso altua dute). Zerbitzuen % 24k, aldiz, 18 puntutik gora lortu ditu, gehieneko puntuazioa 22 izaki. Hala, bada, lurralde bakoitzeko Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen erdiak baino gehiagok kalitate oneko arreta eskaintzen dute, epeak, dokumentazioa, edukia eta ezaugarriak neurtzen dituen ikuspegi objektiboa aintzat hartuta. Kotsultatu diren Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen % 43k beren esku-hartzea hobetzeko aukera dagoela adierazi du.

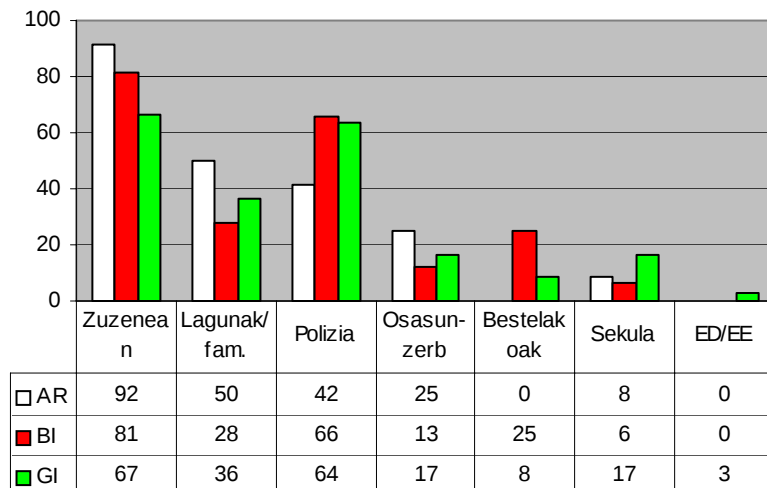
Esku-hartzearen kalitatea ICIS



9. Bideratze-prozesua eta baliabideak koordinatzea: zerbitzura heltzeko bideak

Zein dira zentzura heltzeko biderik ohikoenak?

	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
ARRETA ZERBITZUETARA HELTZEKO BIDEAK											
Zuzenean	76	92	81	67	20	72	77	85	100	79	68
Lagunak/familia	35	50	28	36	20	31	23	52	17	35	36
Osasun-zerbitzua	16	25	13	17	0	24	31	7	0	14	23
Polizia	61	42	66	64	0	45	77	78	83	74	27
Bestelakoak	14	0	25	8	0	3	23	15	50	17	5
Sekula	11	8	6	17	80	17	0	0	0	9	18
ED/EE	1	0	0	3	0	3	0	0	0	0	5
Guztira, ehunekotan	215	217	219	211	120	196	231	237	250	228	182
Guztizko osoa	80	12	32	36	5	29	13	27	6	58	22

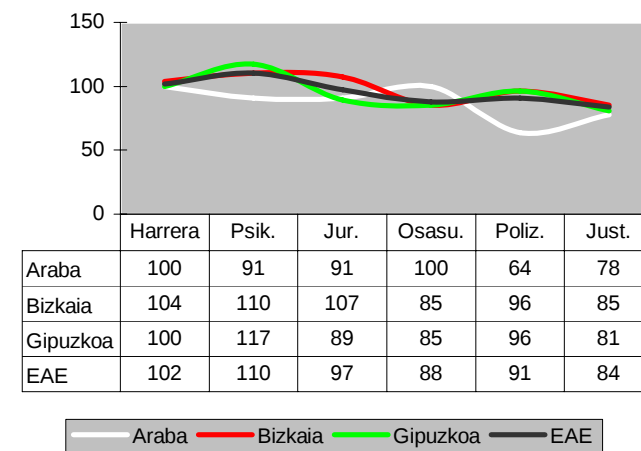
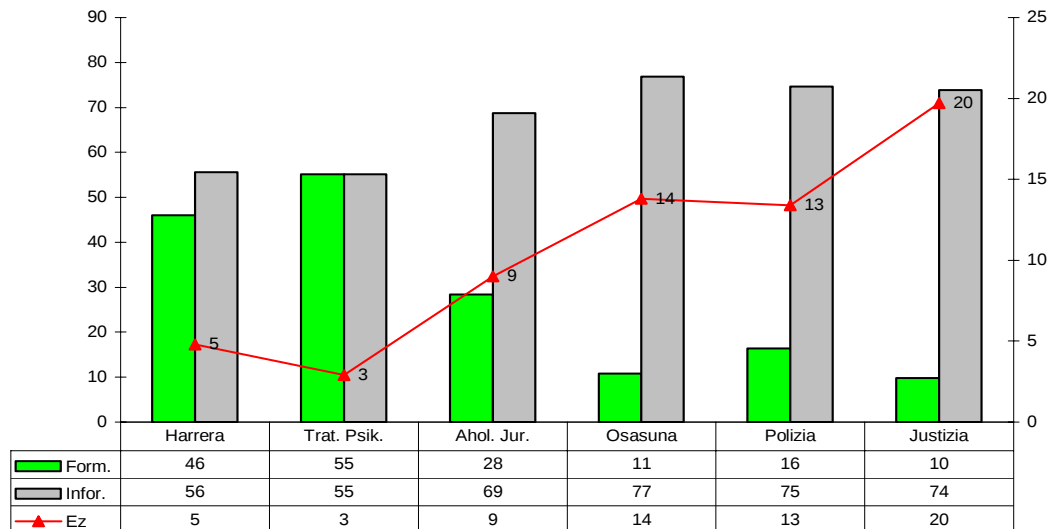


- Hiru lurraldeetan, biderik ohikoena, emakumeak zuzenean zentroetara hurbiltzea da. Polizia-zerbitzuaren bidez heltzea, bigarren biderik ohikoena da, baina batzuetan, familiaren edo lagunaren bidez heltzeak gainditu egiten du.
- Beste batzuetan, esanguratsua da "bestelakoak" deritzon bidea. Horien artean, Biktimaren Arreta Zerbitzuak, epaitegiak, edo bidezkoentzako aterpetxeen eta abarren moduko gizarte-baliabideak sartzen dira.
- Araba da heltzeko bide desberdinenak dituen lurraldea. Izan ere, "lagunak/familia" aukera "polizia" aukera baino sarriago agertu da, eta, halaber, asko dira osasun-zerbitzuaren bidez heltzen diren emakumeak.
- Oro har, esan daiteke, udalerriak gero eta biztanle gehiago dituen heinean, handitu egiten dela zerbitzuetara poliziaren bidez heltzen diren emakumeen kopurua. Hori bera gertatzen da emakumeak zuzenean heltzearen aukerarekin.
- Aitzitik, lagunaren edo familiaren bidez heltzearen aukera txikitu egiten da udalerrri handiagoetan; eta aukera hori erabiliena da 10.000 eta 50.000 arteko biztanleetako udalerrietan.

10. Bideratze-prozesua eta baliabideak koordinatzea: bideratze moduak eta haien erabilgarritasuna

Zer baliabide motara bideratzen da?

	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
OSTATUA											
Berezkoa	39	18	36	50	0	21	15	60	67	45	19
Aldundiarena	72	91	86	50	0	90	85	64	50	67	88
Bestelakoa	6	0	4	4	100	5	8	0	0	8	0
Guztira, ehunekotan	117	109	125	104	100	116	108	124	117	120	106
Guztizko osoa	65	12	35	29	2	22	14	31	7	59	17
LAGUNTZA PSIKOLOGIKOA											
Berezkoa	25	9	59	0	0	10	23	40	33	26	25
Aldundiarena	79	91	52	100	100	91	77	68	83	78	81
Bestelakoa	2	0	4	0	0	5	0	0	0	2	0
Guztira, ehunekotan	106	100	115	100	100	105	100	108	117	106	106
Guztizko osoa	67	11	31	29	2	22	13	27	7	54	17
LAGUNTZA JURIDIKOA											
Berezkoa	45	9	72	27	100	16	60	59	75	51	31
Aldundiarena	39	91	20	33	0	63	20	25	25	31	56
Bestelakoa	20	9	12	40	0	32	20	12	0	20	19
Guztira, ehunekotan	104	109	104	100	100	111	100	96	100	103	106
Guztizko osoa	51	12	26	15	1	21	10	17	4	36	17



- Ostatu- eta harrera-baliabideak foru-erakundeek (% 72) eta udalerriek (% 39) eman ohi dituzte. Mendekotasun handiagoa dago foru-baliabideekin laguntza psikologikoari (% 79) dagokionez, laguntza juridikoari (% 39) dagokionez baino. Izan ere, arlo horretan udal- eta foru-erakundeez gain, orientabidea ematen duten beste erakunde batzuk daude (% 20).
- Alde handia dago hiru lurralde historikoen artean erakundearen barreneko eta erakunde arteko koordinatzeak bideratzeari dagokionez, edo gizarte-, osasun-, justizia- eta polizia-izaerako baliabide espezializatuei dagokienez.

Zer nolako koordinatzeak egiten dira baliabide hauekin?

	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
HARRERA/OSTATUA											
Formala	46	82	26	52	100	44	46	39	67	45	50
Informala	56	18	78	48	0	56	64	62	33	55	56
Ez	5	0	7	4	0	0	18	4	0	6	0
Guztira, ehunekotan	106	100	111	104	100	100	127	104	100	106	106
Guztizko osoa	63	11	27	25	2	18	11	26	6	47	16
TRATAMENDU PSIKOLOGIKOA											
Formala	55	36	35	83	100	43	46	63	67	62	35
Informala	55	55	76	35	0	67	77	41	50	52	65
Ez	3	9	3	0	0	5	0	4	0	0	12
Guztira, ehunekotan	113	100	114	117	100	114	123	107	117	113	112
Guztizko osoa	69	11	29	29	2	21	13	27	6	52	17
AHOLKULARITZA JURIDIKOA											
Formala	28	27	54	4	0	14	46	31	33	30	24
Informala	69	64	54	86	0	76	62	65	83	70	65
Ez	9	9	4	14	100	14	8	4	0	8	12
Guztira, ehunekotan	106	100	111	104	100	105	115	100	117	108	100
Guztizko osoa	67	11	28	28	1	21	13	26	6	50	17
OSASUN BALIABIDEAK											
Formala	11	9	11	11	0	5	25	8	17	10	12
Informala	77	91	74	74	50	84	58	81	83	79	71
Ez	14	0	19	15	50	11	25	12	0	13	18
Guztira, ehunekotan	102	100	104	100	100	100	108	100	100	102	100
Guztizko osoa	65	11	27	27	2	19	12	26	6	48	17
POLIZIA BALIABIDEAK											
Formala	16	9	25	11	0	10	31	15	17	18	12
Informala	75	54	71	86	100	65	77	77	83	86	41
Ez	13	36	14	4	0	25	8	12	0	2	47
Guztira, ehunekotan	104	100	111	100	100	100	115	104	100	106	100
Guztizko osoa	67	11	28	28	2	20	13	26	6	50	17
JUSTIZIA BALIABIDEAK											
Formala	10	11	15	1	0	0	17	13	17	9	13
Informala	74	67	70	80	50	77	75	75	67	78	60
Ez	20	22	22	16	50	24	17	17	17	15	33
Guztira, ehunekotan	103	100	107	97	100	100	108	104	100	102	107
Guztizko osoa	61	8	27	26	2	17	12	24	6	46	15

Koordinaziorik ohikoenak harrerari eta tratamendu psikologikoari lotutako baliabide espezializatuekin egiten dira. Aitzitik, osasun-, polizia- eta justizia-baliabideekin egiten diren koordinatzeak askoz gutxiago dira, arlo horretako erakundeekin koordinatzerik egiten ez dutela erantzun duten Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen portzentajeak kontuan hartuta (% 14, % 13 eta % 20, hurrenez hurren).

Bestalde, Araba da baliabide motaren batekin koordinatze formal gehien egiten dituen lurraldea. Esaterako, Arabako Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen % 82k egiten du koordinazio formala harrera-baliabideekin. Halaber, oro har, Arabako zerbitzuak dira osasun-baliabideekin koordinatze-maila altuena dutenak (erantzunen % 81); bereziki, bide informala baliatuta.

Beste bi lurraldeekin alderatuta, Gipuzkoa da laguntza psikologikoko baliabideekin koordinatze normalizatuenak dituen. Izan ere, laguntza hori modu normalizatuan bideratu eta planifikatzen dela ikusi da (zentroen % 83k formalizatutako prozedura bat dutela adierazi du). Are gehiago, erantzunari dagokion maiztasun erlatibo eta absolutu handiena duen koordinatzea da, beste edozein lurraldetan egiten diren baliabide-koordinatzeekin alderatuta.

Erabilgarriak iruditzen zaizkizu koordinatze hauek?

		LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
	Guztira	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
HARRERA/OSTATUA											
Oso/nahiko erabilgarria	95	100	93	96	100	100	91	93	100	96	94
Ez oso/batere erabilgarria...	5	0	7	4	0	0	9	7	0	4	6
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	66	11	28	27	2	20	11	27	6	49	17
TRATAMENDU PSIKOLOGIKOA											
Oso/nahiko erabilgarria	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Ez oso/batere erabilgarria...	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	68	11	29	28	2	21	12	27	6	51	17
AHOLKULARITZA JURIDIKOA											
Oso/nahiko erabilgarria	99	100	97	100	100	100	100	96	100	98	100
Ez oso/batere erabilgarria...	2	0	3	0	0	0	0	4	0	2	0
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	67	11	29	27	2	21	11	27	6	50	17
OSASUN BALIABIDEAK											
Oso/nahiko erabilgarria	91	100	89	89	100	100	90	80	100	92	88
Ez oso/batere erabilgarria...	9	0	12	11	0	0	10	20	0	9	12
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	64	11	26	27	2	21	10	25	6	47	17
POLIZIA BALIABIDEAK											
Oso/nahiko erabilgarria	96	91	96	96	100	95	91	96	100	98	88
Ez oso/batere erabilgarria...	5	9	4	4	0	5	9	4	0	2	12
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	67	11	28	28	2	21	11	27	6	50	17
JUSTIZIA BALIABIDEAK											
Oso/nahiko erabilgarria	92	100	92	89	100	100	80	92	83	89	100
Ez oso/batere erabilgarria...	8	0	8	12	0	0	20	8	17	11	0
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	61	10	25	26	2	18	10	25	6	45	16

- Gauzatu zein ez, guztien arteko adostasun handia dago beste baliabideekin egiten diren koordinatzeen erabilgarritasunari dagokionez. Koordinatze horiek portzentaje altuekin balioetsi dira, eta ez dago alde handirik lurralde historikoen, udalerrietako tamainaren edo egitura administratiboaren artean. Datuen bariazio-maila % 83 eta % 100 artean dago. Izan ere, 50.000 biztanletik gorako udalerrietako Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen % 83k modu positiboan balioztatu ditu osasun-baliabideekin egiten diren koordinatzeak. Bestalde, inkestatutako Lehen Mailako Arreta Zerbitzu guztiek modu positiboan balioztatu dute tratamendu psikologikoa, lurralde historikoa, udalerriaren tamaina, edo gizarte-zerbitzuen egitura administratiboa (mankomunitateak edo udalerri ez mankomunatuak) gorabehera.

11. Bideratze-prozesua eta baliabideak koordinatzea: Koordinazio-protokoloak

Ezagutzen duzu Erakunde arteko Protokoloa

	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
ERAKUNDE ARTEKO PROTOKOLOAREN EZAGUTZA											
Handia	87	92	94	80	80	71	100	96	100	90	82
Txikia	13	8	6	20	20	29	0	4	0	11	18
Guztira ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	79	12	32	35	5	28	13	27	6	57	22

- Erakunde arteko Protokoloaren ezagutzaren inguruko erantzunek erakutsi dute ezagutza-maila altua dela (% 87).

- Lurralde historikoei dagokienez, Araban eta Bizkaian ezagutza-maila antzekoa da, eta Gipuzkoan, berriz, txikiagoa (% 80).

Erabiltzen duzu Erakunde arteko Protokoloa

	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
ERAKUNDE ARTEKO PROTOKOLOAREN ERABILERA											
Beti	30	36	39	18	0	25	18	35	67	29	33
Eskuarki	57	55	54	61	0	65	64	62	33	59	50
Sekula	6	9	0	11	25	5	9	4	0	6	6
ED/EE	8	0	7	11	75	5	9	0	0	6	11
Guztira, ehunekotan.....	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	67	11	28	28	4	20	11	26	6	49	18

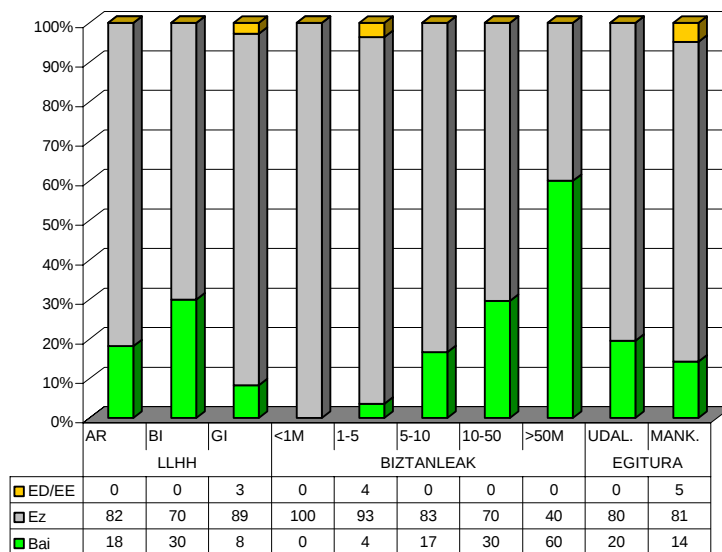
- Protokoloa koordinatze-tresna gisa erabiltzeari dagokionez, azterketaren emaitzek erakutsi dute, protokoloa eskuarki edo beti erabili ohi dela. Halaber, bi emaitza horien arteko batzeak % 90aren inguruko portzentajeak ematen ditu (% 87ko batez bestekoa EAEn).

Erabilgarria iruditzen zaizu Erakunde arteko Protokoloa?

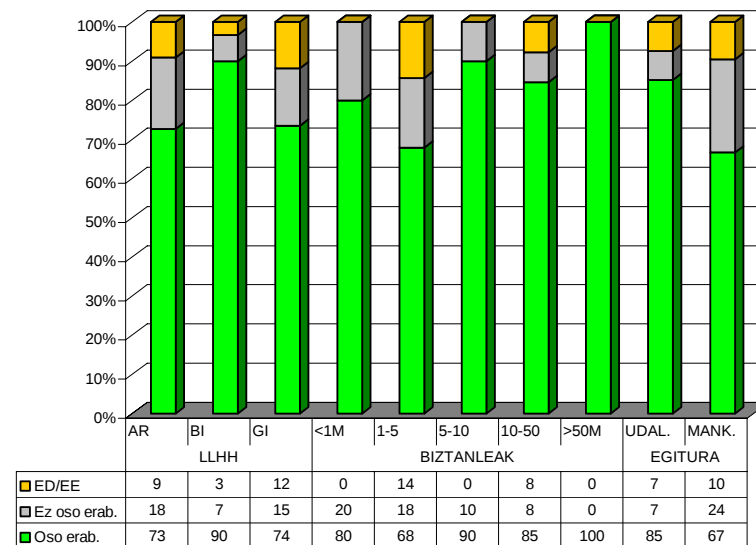
	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
ERAKUNDE ARTEKO PROTOKOLOAREN ERABILGARRITASUNA											
Oso erabilgarria.....	55	58	50	58	100	55	36	56	50	55	55
Nahiko erabilgarria	35	25	47	28	0	28	46	41	50	36	32
Ez oso erabilgarria	6	0	3	11	0	7	18	4	0	7	5
ED/EE.....	4	17	0	3	0	10	0	0	0	2	9
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	78	12	30	36	5	29	11	27	6	56	22

- Galdera horri erantzun dioten pertsonen % 90k oso erabilgarri edo nahiko erabilgarri deritza protokoloari.

- Araban eta Gipuzkoan, bereziki, oso erabilgarri deritzote (% 58 bietan) jarduera-protokoloa izateari. Bizkaian, aldiz, erakunde arteko protokoloaren erabilgarritasunaren aldeko erantzun positiboak % 73 dira.

Berezko jarduera-protokoloa duzue?

- Azterketako emaitzek erakutsi dute, gutxi direla oraindik (% 18) gizarte-zerbitzuen oinarritzko sareetako lurralde-unitateak tratu txarren alorrean udalerriek edo mankomunitateek dituzten baliabideei egokitutako koordinatze-esparruez hornitzea helburu duten ekimenak.
- Bizkaia da baieztatu erantzun gehien (% 30) eman dituen lurraldea, atzetik, Araba eta Gipuzkoa dituela. Izan ere, azken probintzia horretan, erantzunen % 80tik gora ezezkoak dira. Biztanle gehien dituzten udalerri edo mankomunitateek erakunde arteko protokoloa formalizatzeko eta beren egoerara egokitzeko ahalegin handiagoa egin dute. Hain zuzen, portzentajea handitu egiten da biztanle-kopurua hazten den heinean, eta 50.000 biztanletik gorako udalerrietako portzentajea, esaterako, % 60 da.

Erabilgarria iruditzen zaizu eskualdeko edo tokiko protokoloa izatea?

- EAEn, oro har, erabilgarri deritza berezko jarduera protokoloa, jarduera-eremu bakoitzeko ezaugarri berezietara egokitutakoa, izateari. Zehazki, erantzunen % 80k oso erabilgarri deritza. Aitzitik, inkesta erantzun duten pertsonen % 12k oso erabilgarria ez dela adierazi du.
- Gipuzkoako eta Arabako erantzunen profilak antzekoak dira. Bizkaian, berriz, % 90 dira tokiko eta eskualdeetako protokoloen beharra aldeztu duten erantzunak.

12. Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeak gizartekotzeko prozesua

ETXEBIZITZA	- Eusko Jaurlaritzaren Agindu berria gorabehera, eta alokairuko etxebizitzak benetan behar dituztenei ematearen aldeko neurriak gorabehera, egia esan, arazoa konpondu gabe dago oraindik. Etxeko tratu txarren biktima diren emakumei arreta ematen dieten erakundeek modu positiboan balioztatzen dute aipatutako bide horrek eskaintzen dituen aukerak, merkatu libreko zailtasunak ikusita. Horregatik, zinez pozten dira emakumeari irrikaz desio zuen etxebizitza ematen zaionean. Hala eta guztiz ere, eskaeren kopurua baieztatu erantzunena baino handiagoa da oraindik, eta horregatik, ahaleginak egiten badira ere, ez dute uste arazoa epe laburrean konponduko denik.
ENPLEGUA	- Etxeko tratu txarrak pairatu dituzten emakumeek eskubide hori gauzatzeko dituzten mugak beren egungo egoerekin zerikusia dute, eta beste emakumeek lan-merkatuan txertatzeko dituzten zailtasunen antzekoak dira, batez ere, esperientziarik gabeko emakumeen, edo lan-merkatuaren egungo ezaugarrietara egokitzeko prestakuntzarik ez duten emakumeen kasuan. Halaber, arazoa larriagotu egiten da, emakumeek mendekotasuna duten pertsonak zaindu behar dituztenean, ahalmen-urritasunen bat dutenean, edo dagokion lan-baimena eta agiri eguneratuak ez dituztenean.
PRESTAKUNTZA ETA BATERAGARRITASUNA	- Denbora behar da gaitze-programetan eta gizartekotze-programetan parte hartzeko. Hala, bada, emakume horien bizitza normalizatzea zailtzen duten arrazoietakoa bat mendekotasuna duten pertsonak zaintzearen inguruko erantzukizunak eta prestakuntzan edo gizartekotze-programetan parte-hartzea bateratzeko dituzten zailtasunak dira. Hala, bada, beharrak bateragarri egitea ahalbidetuko duten haurtzaindegiz-zerbitzuak behar dira.
LAGUNTZA PSIKOLOGIKOA	- Indarkeriaren biktima izan diren emakumeak gizartekotzeko, garrantzitsu deritzote laguntza psikologikoa epe luzera emateari, egungo baliabideek eskaintzen dutenera mugatu beharrean. Laguntza hori emakumeek gizartean toki bat dutela, eskubideak dituztela, eta bizitzari beren baliabide pertsonalen bidez aurre egin diezaiotela sentitzen dutenera arte eman beharko litzatekeela uste dute.

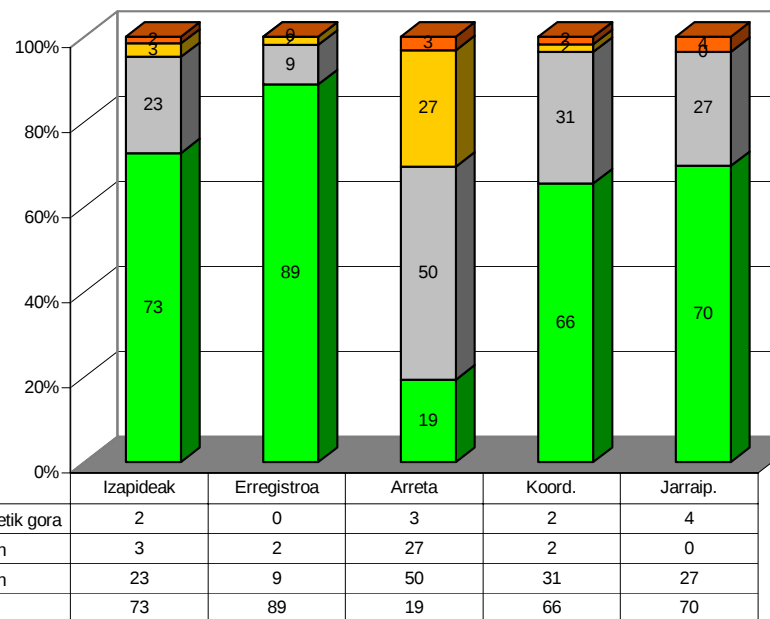
C. ESKU HARTZE PROZESUAREN KALITATEA INFORMAZIOA KUDEATZEKO PROZESUA

1. Erregistro-lanetan ematen den denbora
2. Lan-tresnak eta informazioa biltzeko tresnak ezartzea
3. Sortutako dokumentazio motak
4. Informazioa biltzeko euskarri motak
5. Mantentzen diren erregistroen tipologia
6. Erregistratzen diren informazio-eremuen tipologia
7. Datuen babesa EAEko Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan

1. Erregistro-lanetan ematen den denbora

Denboraren zer portzentaje ematen duzu erregistro-lanetan?

	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	>1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
DATUEN ERREGISTROA											
%25etik behera	89	100	84	91	0	100	73	96	67	86	100
%25 eta 50 artean	9	0	16	5	0	0	18	4	33	12	0
%50 eta 75 artean	2	0	0	5	0	0	9	0	0	2	0
%75etik gora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	54	8	25	21	0	14	11	23	6	43	11



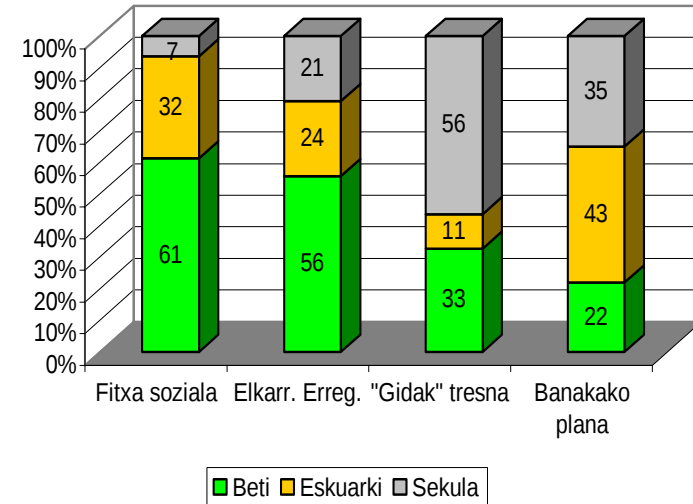
- Ia kasuen % 90ean, erregistro-lanetan ematen den denbora lanegunaren denboraren % 25etik behera dago. Gainerakoek, lan horietan denbora gehiago ematen dutela (% 25 eta % 50 artean) adierazi dute.
- Kasu gehienetan, zuzeneko arretari lotutako lanetan ematen dute denbora gehien gizarte-langileek. Hala, bada, inkestari erantzun dioten pertsonen hiru laurdenak baino gehiagok **zuzeneko arretari lotutako zereginetan** beren denboraren % 25 eta % 75 artean ematen dutela adierazi dute. Horietatik % 27k lanaldiaren erdia baino gehiago ematen du zeregin horretan. Azkenik, portzentaje txiki batek, denboraren % 75 lan horretan ematen duela adierazi du.

2. Lan-tresnak eta informazioa biltzeko tresnak ezartzea

Zer maiztasunarekin erabiltzen dituzu lan-tresna hauek?

	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	>1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
FITXA SOZIALA											
Beti.....	61	50	84	44	0	47	67	76	50	65	46
Eskuarki	32	30	16	48	100	41	33	20	33	31	39
Sekula	7	20	0	7	0	12	0	4	17	4	15
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	62	10	25	27	2	17	12	25	6	49	13
ELKARRIZK. ERREGISTR.											
Beti.....	56	36	76	44	0	39	77	58	67	60	40
Eskuarki	24	36	16	26	50	33	15	21	17	23	27
Sekula	21	27	8	30	50	28	8	21	17	17	33
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	63	11	25	27	2	18	13	24	6	48	15
GIDAK											
Beti.....	33	22	45	27	0	26	40	40	20	34	29
Eskuarki	11	22	15	4	0	16	10	10	0	7	21
Sekula	56	56	40	69	100	58	50	50	80	59	50
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	55	9	20	26	1	19	10	20	5	41	14
BANAKAKO ARRETA PLANA											
Beti.....	22	40	21	15	0	29	10	19	33	17	35
Eskuarki	43	50	54	30	0	43	50	44	33	40	53
Sekula	35	10	25	56	100	29	40	37	33	44	12
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	65	10	28	27	1	21	10	27	6	48	17

- EAEn, gizarte-zerbitzuen alorrean, Eusko Jaurlaritzak udal guztietan fitxa soziala homogeneizatu eta informatizatzeko ekimena abiarazi zuen 2002an. Ekimen horren harira, fitxa sozial informatizatua diseinatu zen, eta azterketan haren hasierako izenarekin jaso da: GIDAK tresna.
- Ikusi da, fitxa soziala dela ezarpen-maila handiena duen tresna. Bigarren tresna, berriz, elkarrizketak erregistratzeko orriak dira. Aitzitik, GIDAK tresna ez du ezta inkesta egiten dutenen erdiak ere erabiltzen, eta zentroen portzentaje altu batek sekula erabiltzen ez duela adierazi du. Banakako Arreta Planari dagokionez, eta idatziz egin behar dela aintzat hartuta, inkesta egiten duten pertsonen erdiak baino gehiagok (% 65) baieztatu erantzuna eman dute.
- Tresna horiek erabiltzeari lotutako datuak modu zehatzagoan, eta lurraldeen arabera, aztertuta, ikusi da, Bizkaian dagoela, oro har, tresnen ezarpen onena. Gipuzkoan, aldiz, lan-tresnen eta informazioa biltzeko tresnen estandarizazio txikiena dago. Bai fitxa soziala bai elkarrizketen erregistroa modu egokian ezarrita daude Bizkaian. Elkarrizketatutako zentroen % 44k erabiltzen badu ere, "Gidak" tresnak ezarpen txikia du, batez ere, Gipuzkoan.

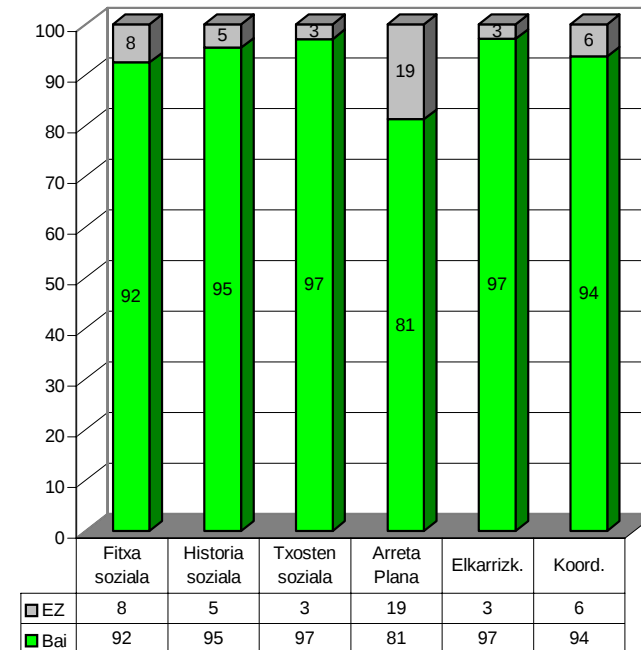


3. Sortutako dokumentazio motak

Zer euskarri motan biltzen da informazio hau?

		Guztira	LLHH		
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
FITXA SOZIALA	Papera	46	64	48	36
	Informatikoa	73	73	89	57
	Ez dugu jasotzen ...	8	9	0	14
		66			
HISTORIA SOZIALA	Papera	65	82	54	68
	Informatikoa	54	55	65.4	43
	Ez dugu jasotzen ...	5	0	4	7
		65			
TXOSTEN SOZIALA	Papera	60	55	56	67
	Informatikoa	65	91	63	57
	Ez dugu jasotzen ...	3	0	0	7
		68			
BANAKAKO ARRETA PLANA	Papera	48	46	52	46
	Informatikoa	47	73	52	31
	Ez dugu jasotzen ...	19	9	7	35
		64			
ELKARRIZKETAK	Papera	61	73	50	67
	Informatikoa	47	27	61	43
	Ez dugu jasotzen ...	3	0	4	3
		69			
KOORDINAZIOAK	Papera	62	70	56	64
	Informatikoa	43	30	52	39
	Ez dugu jasotzen ...	6	0	12	4

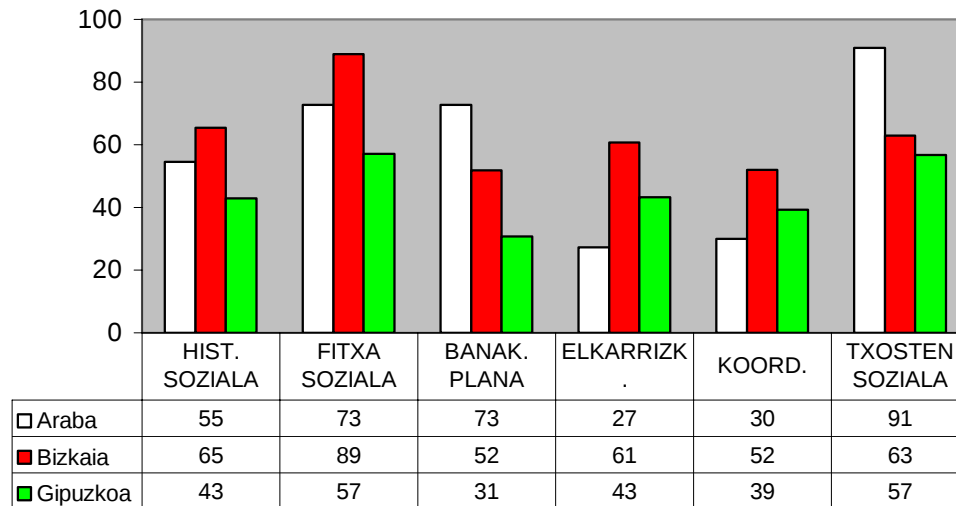
Idatziz jasotako dokumentazioa



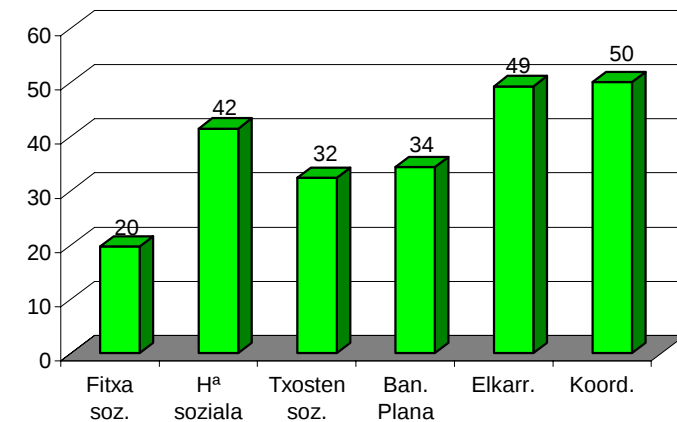
- Galdeketari erantzun dioten Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen % 92 eta 97 arten dira tresnetako informazioa idatziz jasotzen dutenak. Banakako Arreta Planari dagokionez, portzentajea % 81ra jaitsi da. Izan ere, ezarpen-maila txikiena duen tresna da, euskarri fisiko edo digitalean jasotzeari dagokionez.
- Gutxi badira ere (% 8), fitxa sozialari dagokion informazioa inolako euskarritan jasotzen ez duten zentroak daude.

4. Informazioa biltzeko euskarri motak

Formatu digitalean jasotzen den dokumentazioa



Paperean jasotzen den dokumentazioa



- Oraindik, papera euskarri informatikoa baino sarriago erabiltzen da. Fitxa soziala da euskarri informatikoan gordetzen den tresnarik ohikoena.
- Bizkaiak erregularitasun handia du tresnen informatizazio orokorrari dagokionez. Horren harira, aipagarria da fitxa sozialaren digitalizazioa (% 89). Gipuzkoa, aldiz, beste bi lurraldeen atzetik dago, eta % 40 eta % 57 arteko indize erregularrak ditu tresna guztien informatizazioari dagokionez.
- Banakako Arreta Planean atzeman dira gabeziarik handienak, bai idatziz jasotzeari (% 81), bai digitalizazioari (% 47) dagokionez.
- Tresna ia guztiak, fitxa soziala salbu, paperean soilik jasotzen dituzte Lehen Mailako Arreta Zentro askotan (kasuaren arabera, % 32 eta % 50 artean dago informazioa idatziz jasotzen duten zentroyen kopurua).

5. Erregistroen tipologia

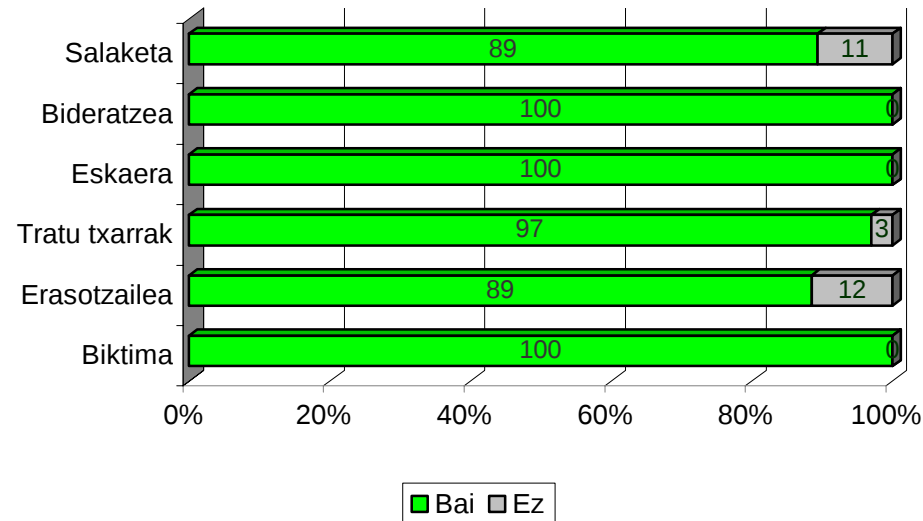
Mantentzen al dira erregistro hauek?

	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	>1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
ERABILTZAILEEN ERREG. Bai	95	100	97	91	100	86	100	96	100	93	100
Ez	6	0	3	9	0	14	0	4	0	7	0
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	73	11	30	32	5	22	13	28	5	56	17
PROGRAMEN Bai	89	100	90	83	100	82	80	93	100	85	100
ERREGISTROA Ez	11	0	10	17	0	18	20	7	0	15	0
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	70	11	29	30	4	22	10	28	6	53	17
ERANTZUN EZ DIREN Bai	49	46	70	28	50	38	46	54	67	48	50
ESKAEREN ERREGISTROA Ez	51	55	30	72	50	62	55	46	33	52	50
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	70	11	30	29	4	21	11	28	6	54	16
IRADOKIZUNEN Bai	21	18	29	16	25	18	18	19	50	21	24
ERREGISTROA Ez	79	82	71	84	75	82	82	82	50	79	77
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	70	11	28	31	4	22	11	27	6	53	17
KONTABILITATEAREN Bai	54	36	59	55	50	33	56	59	100	58	41
ERREGISTROA Ez	46	64	41	45	50	67	44	41	0	42	59
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	67	11	27	29	4	21	9	27	6	50	17
ITXARON ZERRENDAREN Bai	43	11	59	38	67	29	60	37	83	47	31
ERREGISTROA Ez	57	89	41	62	33	71	40	63	17	53	69
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	67	9	29	29	3	21	10	27	6	51	16

- EAEko Lehen Mailako Arreta Zentroetan pertsona erabiltzaileen erregistroa, eta programa, zerbitzu eta prestazioena mantendu ohi da. Aitzitik, erantzun gabeko eskaeren informazioaren, iradokizunen, kontabilitatearen edo itxaron zerrendaren erregistroak ez dira horren maiz egiten, eta defizitarioak dira lurralde guztietan.
- Araba, erantzunen % 100arekin, pertsona erabiltzaileen eta programen erregistro gehien mantentzen dituen lurraldea da. Bizkaiko Lehen Mailako Arreta Zentroen kasuan, erregistroak modu uniformeagoan egiten dira, eta baiezko erantzunak % 50etik gora daude erregistro mota guztietan, iradokizunena salbu. Gipuzkoan, oro har, erregistro gutxiago egiten dira, beste lurraldeekin alderatuta.

6. Informazio-eremuen tipologia

Zer eremu erregistratzen dira?

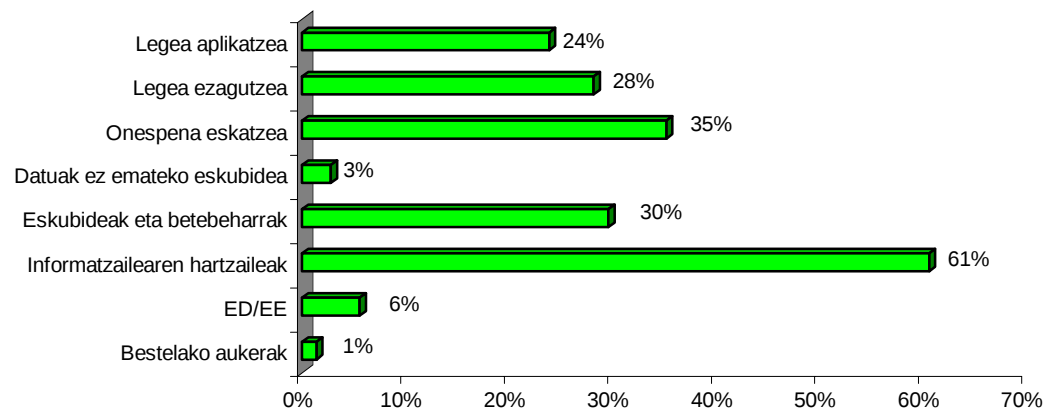


- Datuen arabera, galdeketari erantzun dioten Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen % 100ek biktimaren datuak, arreta jaso duten emakumeen eskaerak eta egindako bideratzeen inguruko datuak erregistratzen dituzte. -Apur bat gutxiago, kasuen % 97an, tratu txarren inguruko datuak biltzen dira; eta kasuen % 89an, aldiz, salaketen ezaugarriak eta erasotzailearen datuak biltzen dira.
- Tratu txarren kasuetan, garrantzitsutzat jotzen diren datu moten informazioaren bilketa oso uniformea eta homogeneoa da Lehen Mailako Arreta Zentro guztietan, lurraldea, udalerriaren tamaina edo zerbitzua emateko egitura (udalerrikoa edo mankomunatua) gorabehera.

7. Datuen babesa EAEko Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan

Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan, arreta-prozesuan zehar jakinarazten diren Datuak Babesteko Lege Organikoaren inguruko alderdiak.

	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
Legea ez zaie azaltzen, baina aplikatu egiten dugu	24	18	31	19	0	24	25	29	17	22	29
Azaltzen ez badiegu ere, datuak babestearen inguruko legea ezagutzen dugu	28	18	21	39	50	19	33	25	50	32	18
Onespena eskatzen zaie, espresuki	35	82	31	23	25	52	25	29	33	32	47
Datuak ikusi, aldatu edo deuseztatzeko eta haiek ez emateko eskubidea dutela azaltzen zaie	3	0	7	0	0	0	8	4	0	4	0
Legeak datuak babestearen alorrean aitortzen dizkien eskubideak eta betebeharrak azaltzen zaizkie erabiltzaileei	30	55	41	10	25	33	8	36	33	26	41
Informazioa biltzearen xedea zein den, eta informazioaren hartzaileak zein diren azaltzen zaie	61	82	52	61	25	76	33	61	83	61	59
ED/EE	6	0	7	0	0	10	17	0	0	7	0
Bestelako aukerak	1	0	3	0	0	0	0	4	0	0	6



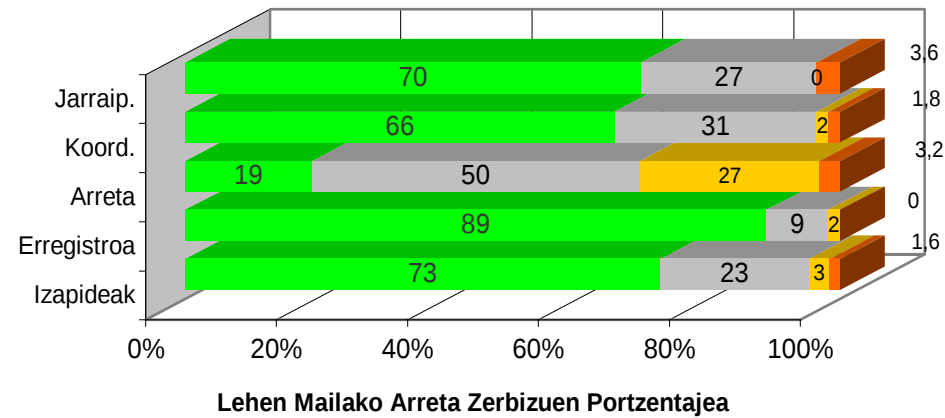
- Tratu txarren biktima izan diren emakumeei informazioa biltzearen xedea zein den, eta informazioaren hartzaileak zein diren esaten die Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen % 61ek. Zentroen % 30 inguruk tratu txarren biktima izan den emakumearen onespena eskatzen du, eta legeak izaera pertsonaleko datuen alorrean aitortzen dizkien eskubideak eta betebeharrak azaltzen zaizkie.
- Zentroen % 24k erabiltzaileei legea azaltzen ez badie ere, indarrean dagoen legedia aplikatzen duela adierazi du. Inkesta egin duten gizarte-zerbitzuen % 28k, berriz, legea ezagutu bai, baina tratu txarrak pairatu dituen emakumeari azaltzen ez diola esan du.

D. LANGILEEN KALITATEA (GIZARTE LANEKO PROFESIONALAK)

1. Gizarte-langileen lan-denboraren banaketa
2. Arreta-lanen zailtasun-maila
3. Gizarte-arretako faseen zailtasunaren arrazoiak etxeko tratu txarren alorrean
4. Gizarte-laneko profesionalen prestakuntza
5. Gizarte-laneko profesionalen asebetetze-maila
6. Teknikarien parte-hartzea erabaki estrategikoak hartzeko prozesuetan

1. Gizarte-langileen lan-denboraren banaketa

Denboraren zer portzentaje ematen duzu lan hauetan?



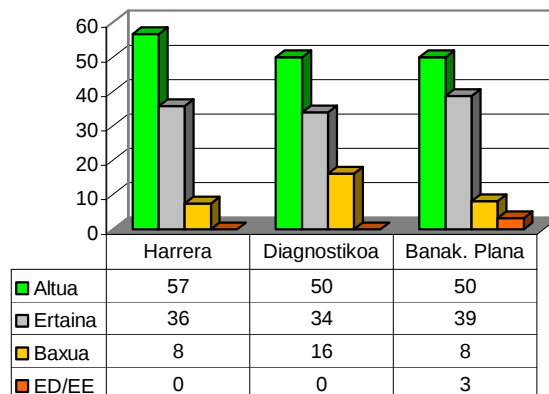
■ %25etik behera ■ %25 eta 50 artean ■ %50 eta 75 artean ■ Denboraren %75etik gora

- Jarraipenari, koordinatzeari, erregistroari eta bestelako izapideak egiteari lotutako lanak gauzatzeko, denboraren % 25etik behera erabili ohi da.
- Gizarte-langileek arreta-lanetan ematen dute lanaldiaren denborarik gehiena. Galdeketari erantzun dioten pertsonen erdiak arretari beren denboraren % 25 eta % 50 artean eskaintzen dio. Elkarrizketatutakoen % 30k beren denboraren erdia ematen du arretari lotutako zereginetan. Kopuru txikiago batek (% 19) arreta-lanetan denboraren laurdena baino gutxiago ematen duela adierazi du.

2. Arreta-lanen zailtasun-maila

Zer zailtasun-maila dute honako lan hauek?

	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
HARRERA											
Altua	57	55	52	62	100	76	25	59	33	51	75
Ertaina	36	36	41	31	0	24	67	26	67	39	25
Baxua	8	9	7	7	0	0	8	15	0	10	0
Guztira, ehunekotan ..	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztira	67	11	27	29	1	21	12	27	6	51	16
DIAGNOSTIKOA											
Altua	50	25	48	60	100	50	64	42	50	54	39
Ertaina	34	63	35	24	0	43	27	29	50	28	54
Baxua	16	13	17	16	0	7	9	29	0	19	8
Guztira, ehunekotan ..	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztira	56	8	23	25	1	14	11	24	6	43	13
BANAKAKO ARRETA PLANA											
Altua	50	30	46	62	100	53	50	42	67	53	40
Ertaina	39	70	42	23	0	41	42	39	33	36	47
Baxua	8	0	8	12	0	0	8	15	0	9	7
ED/EE	3	0	4	4	0	6	0	4	0	2	7
Guztira, ehunekotan ..	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztira	62	10	26	26	1	17	12	26	6	47	15



- Erantzun duten zentroen erdiak inguruk altua iritzi diote harrera-lanak, diagnostikoa egiteak eta banakako arreta plana diseinatzeak duten zailtasunari. Heren batek inguruk lan horiek zailtasun-maila ertaina dutela uste du.
- Gipuzkoan kontsultatu diren Lehen Mailako Arreta Zerbitzu gehienek hiru jarduera horiek zailtasun altukoak direla erantzun dute.

3. Gizarte-arretako faseen zailtasunaren arrazoiak etxeko tratu txarren alorrean

Zergatik iruditzen zaizkizu zailak harrera- ebaluazio- eta arreta-plana diseinatzeko faseak etxeko tratu txarrak pairatzen dituen emakumearen kasuan?

Tratu txarren kasuan, gizarteko esku-hartzearen faseetako zailtasun teknikoaren arrazoiak

	Harrera	Diag.	Ban. Plana
Egoera konplexua	43	38	53
Talde teknikoaren prestakuntza falta	19	0	34
Baliabiderik eza	19	25	9
Emakumeen jarrera erreaktiboa prozesuari aurre egitean	0	33	0
Baliabideen arteko koordinazioa	8	0	0
Bestelakoak	11	5	3
Guztira, ehunekotan	100	100	100
Guztizko osoa	37	40	32

- Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeekin lan egiteko, tratu txarren gaiaren inguruko gaitasun teknikoak (prestakuntza espezifikoak) eta gizarte-lanaren beraren inguruko gaitasunak (enpatia, emozioei eustea, eta abar) behar dira.

- Zailtasunak emakumea gizarte-zerbitzuetara iristen denean duen egoeraren ondorioz larriagotzen dira (gogo-aldatea, emozioen egoera, estresa, erabaki argirik eza, segurtasun falta, eta abar).

- Baliabiderik eza, denborari, materialei, zein ezagutzari dagokionez, gizarte-langileek zailtasun teknikoaren jatorria azaltzeko erabili duten beste arrazoi bat da.

Laguntza tekniko bila zer agente edo guneetara jotzen duten

	Diagnostikoa	Arreta-plana
Foru aldundietako baliabide espezializatuak	32	39
Talde bereko lankideak	36	29
Udaleko baliabide espezializatuak	-	17
Bestelakoak	32	15
Guztira, ehunekotan	100	100
Guztizko osoa	25	52

- Laguntza eskatzeko baliabiderik ohikoenak zerbitzu bereko lankideak eta aldundietako langile espezializatuak dira.

4. Gizarte-laneko profesionalen prestakuntza

Esango zenidake zein diren egindako prestakuntza espezializatuko azken ikastaroak?

	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
EMAKUMEEN AURKAKO INDARKERIAREN INGURUKO PRESTAKUNTZA											
Ez	40	17	31	56	50	54	27	33	20	40	38
Bai	41	83	41	25	25	39	46	41	60	42	38
Norberaren kontura.....	15	0	24	13	25	8	18	19	20	12	24
ED/EE	4	0	3	6	0	0	9	7	0	6	0
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztira	73	12	29	32	4	26	11	27	5	52	21

Jasotako prestakuntzaren gaiak	
	%
Genero indarkeria, tratu txarrak	43
Jarduera-protokoloak	27
Indarkeriaren biktima diren emakumeentzako arreta	8
Legea eta araubidea	8
Bestelakoak	14
Guztira, ehunekotan	100
Guztizko osoa	37

	Guztira	LLHH		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
PRESTAKUNTZAREN IRAUPENA				
25 ordura arte	91	100	71	100
25 eta 50 ordu artean.....	9	0	29	0
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100
Guztizko osoa.....	22	8	7	7

- Aipagarria da prestakuntza bere kabuz jaso duten pertsonen kopurua. Bizkaian, esaterako, % 24 dira.
- Izaera orokor eta informaleko prestakuntza-jarduerak dira nabarmenenak. Jarduera horiek, hain zuzen, prestakuntzaren arloari ez, baizik eta dibulgazioari eta hausnarketari lotutakoak dira, adibidez, biltzarrak edo jardunaldiak.
- Prestakuntzak oso gutxitan (% 9) irauten du 25 ordu baino gehiago.

5. Gizarte-laneko profesionalen asebetetze-maila

Zein da asebetetze-maila honako alderdiei dagokienez?

		Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
ORDEZK. POLITIKOAK	Bai	61	64	56	64	75	56	50	67	67	62	58
	Ez.....	39	36	44	36	25	44	50	33	33	38	42
SUSTAPENA	Bai	50	33	52	54	100	36	44	48	100	50	50
	Ez.....	50	67	48	46	0	64	56	52	0	50	50
IKUSKATZEA	Bai	49	70	52	39	50	39	56	57	50	50	47
	Ez.....	51	30	48	61	50	61	44	44	50	50	53
KOORDINAZIOA	Bai	66	67	71	61	0	59	78	65	83	67	63
	Ez.....	34	33	29	39	100	41	22	35	17	33	38
LANA	Bai	96	100	96	94	100	96	100	92	100	94	100
	Ez.....	4	0	4	6	0	4	0	8	0	6	0
AINTZATESPENA	Bai	46	50	42	47	100	48	30	40	50	40	61
	Ez.....	54	50	58	53		52	70	60	50	60	39
LANKIDEAK	Bai	99	100	96	100	100	100	100	96	100	98	100
	Ez.....	1	0	4	0	0	0	0	4	0	2	0
ERABAKIETAN PARTE HARTZEA	Bai	81	75	81	84	75	69	100	83	100	86	70
	Ez.....	19	25	19	16	25	31	0	17	0	14	30
SOLDATA	Bai	65	42	73	68	100	56	70	60	100	67	60
	Ez.....	35	58	27	32	0	44	30	40	0	33	40
LAN BALDINTZAK	Bai	77	67	89	70	50	63	82	88	100	79	70
	Ez.....	23	33	11	30	50	37	18	12	0	21	30
ZAILTASUNETAN LAGUNTZEA	Bai	73	58	89	63	67	60	89	73	100	80	55
	Ez.....	28	42	11	37	33	40	11	27	0	20	45
PLAN ESTRATEG. EGITEA	Bai	66	44	71	69	67	52	50	90	67	67	63
	Ez.....	34	56	29	31	33	48	50	11	33	33	38

- Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetako langileen asebetetze-maila, oro har, ona da. Lankideen arteko harremanek duten % 99ko asebetetze-maila eta aintzatespen sistemak duen % 46ko asebetetzea bitartean.

- Elkarriketatuek gehien balioetsi dituzten alderdiak hauek dira: lankideen arteko harremanak, lana, erabakiak hartzeko prozesuetan parte-hartzea eta lan-baldintza orokorrak.

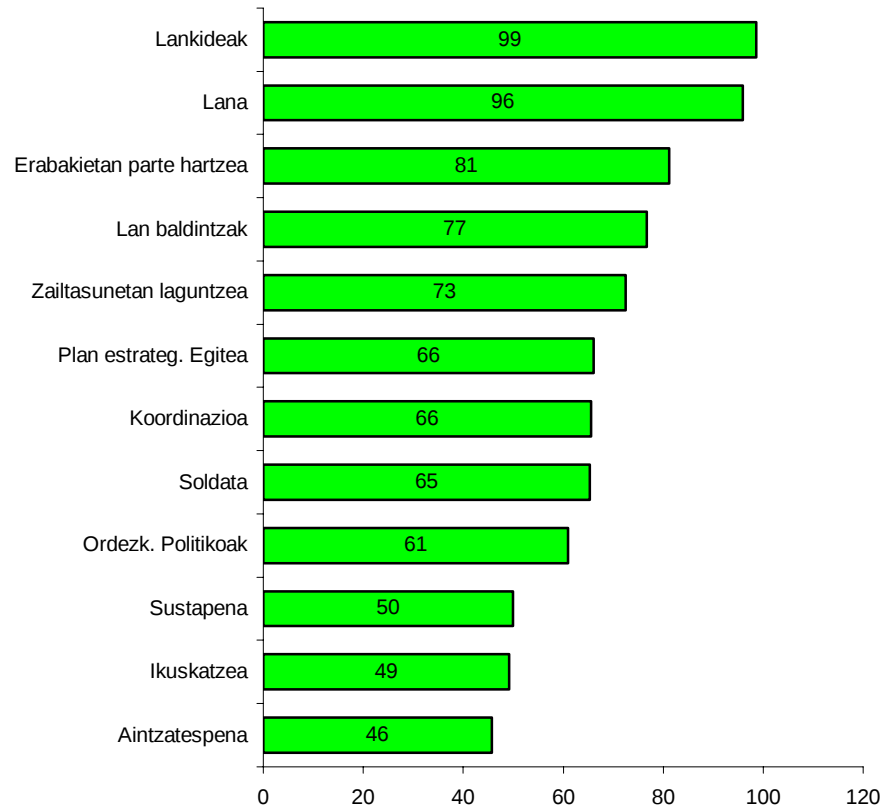
- Bizkaiko gizarte-langileak dira asebetetze orokorreko indizerik altuena dutenak (% 72); atzetik, Gipuzkoakoak (68) eta Arabakoak ditu (64).

- Gizarte-langile guztiek bat egin dute asebetetzerik handiena lankideen arteko harremanek, lana berak, eta erabakiak hartzeko prozesuetan parte-hartzeak ematen dietela adierazterakoan.

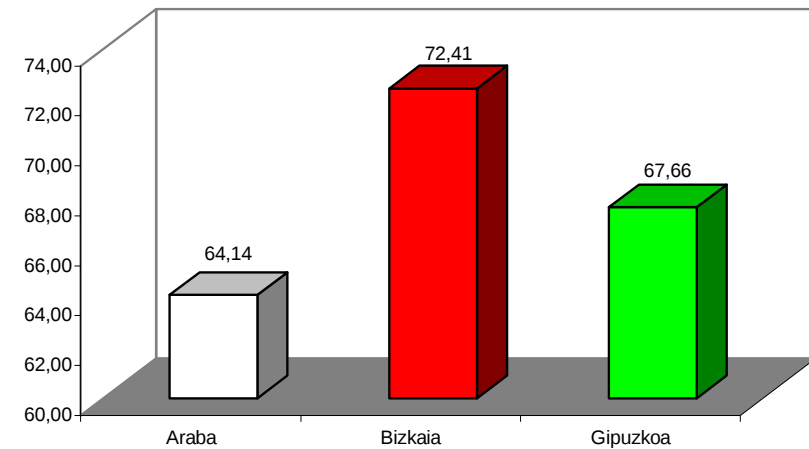
- Era berean, homogeneotasun handia dago hiru lurraldeen artean, aintzatespen-sistema eta sustapen-politika asebetetzerik txikiena duten alderdiak direla adierazterako orduan.

- Hiru lurraldeen arteko alderik nabarmenenak soldataren ingurukoak dira. Izan ere, Arabako gizarte-langileak dira alderdi horretan asebetetze-mailarik txikiena dutenak. Bestalde, ikuskapen-sistema Gipuzkoan eta Bizkaian baino hobeto balioztatu da Araban.

EAEko Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetako profesionalak gehien asebetetzen dituzten alderdien rankinga

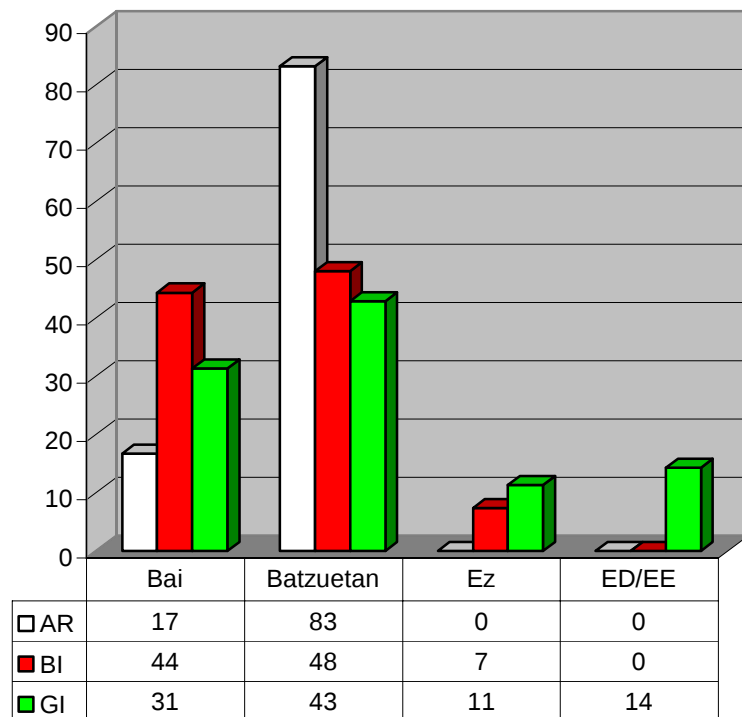


EAEko Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetako profesionalen asebetetze-mailaren batez bestekoa, lurraldearen arabera



6. Teknikarien parte-hartzea erabaki estrategikoak hartzeko prozesuetan

Zer neurritan parte hartzen dute teknikariek beren lanari lotutako erabaki estrategikoak hartzeko prozesuetan?



- Oro har, esan dezakegu, hiru lurraldeetan teknikarien ekarpenak entzun eta “beti” edo “batzuetan” kontuan hartzen direla.

- Deigarriak dira Gipuzkoako erantzunen % 11 eta Bizkaiko % 7. Kasu horietan, elkarrizketatuek adierazi dute beren ekarpenak entzun bai, baina ez dituztela kontuan hartzen.

- Nabarmendu beharra dago, mankomunitateetan eta 50.000 biztanletik gorako udalerrietan bildu direla baiezkoko erantzun gehien, parte-hartzeari dagokionez.

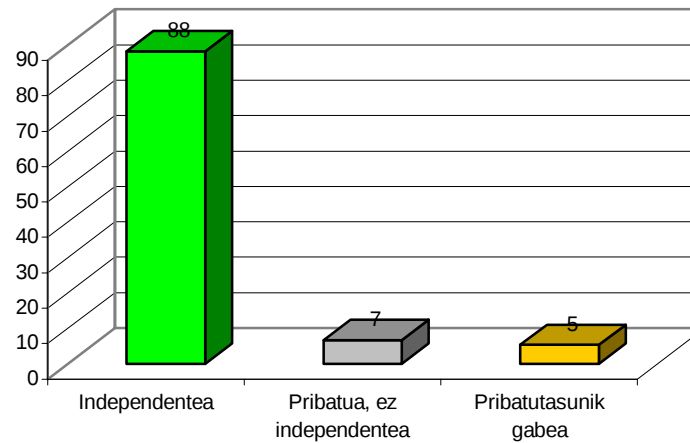
	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
TEKNIKARIEN PARTE HARTZEA ERABAKI ESTRATEGIKOAK HARTZEKO PROZESUETAN											
Entzun, eta kontuan hartzen gaituzte	17	44	31	40	31	31	29	67	39	20	
Entzun, eta batzuetan kontuan hartzen gaituzte.....	83	48	43	0	54	54	63	33	46	65	
Entzun bai, baina ez gaituzte kontuan hartzen	0	7	11	20	8	8	8	0	6	15	
ED/EE	0	0	14	40	8	8	0	0	9	0	
Guztira, ehunekotan.....	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Guztizko osoa	12	27	35	5	26	13	24	6	54	20	

E. EKIPAMENDU ETA INSTALAZIOEN KALITATEA

1. Banakako esku-hartze saioak aurrera eramateko bulegoa
2. Arreta-modalitateak mankomunatatuko eta ez mankomunatatuko Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan
3. Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen kokalekua udalerrietan
4. Esku-hartze prozesua eta irisgarritasuna EAEko Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan
5. Irisgarritasuna eta oztopoak Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan: oztopo fisikoak
6. Irisgarritasuna eta oztopoak Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan: komunikazio-oztopoak
7. Irisgarritasuna eta oztopoak Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan: hizkuntza
8. Ematen den zerbitzuaren balioztapen orokorra, kokalekuari, irisgarritasunari, eta pribatutasunaren errespetuari dagokienez: ikuspegi orokorra
9. Tratu txarrak pairatzen dituzten emakumeentzako arretaren irisgarritasuna EAEko Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan

1. Banakako esku-hartze saioak aurrera eramateko bulegoa

Nolakoa da bulegoa?



- EAEko Lehen Mailako Arreta Zerbitzu gehienetan, bulego independenteetan ematen zaie arreta etxeko tratu txarren biktima diren emakumeei.
- Kasuen % 5ean soilik adierazi da, tratu txarren biktima diren emakumeak konfidentzialtasun-bermerik gabe artatzen direla.

	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
BULEGO MOTA											
Independentea	88	83	90	89	80	84	77	96	100	91	80
Ez bereizita, baina intimitatea du	7	17	7	3	20	8	8	4	0	2	20
Ez bereizita, eta inintimitaterik gabea	5	0	3	9	0	8	15	0	0	7	0
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	76	12	29	35	5	25	13	27	6	56	20

2. Arreta-modalitateak mankomunatatutako eta ez mankomunatatutako Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan

Zenbat egunez eta zer ordutegirekin eskaintzen da arreta Lehen Mailako Arreta Zerbitzuan?

	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK				
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M
ARRETA EGUNAK									
Astean behin	5	33	0	7	25	7	9	0	0
Astean bitan	12	0	13	13	50	13	18	5	0
Astean hirutan	12	0	8	17	0	13	27	10	0
Astean lau egunetan	11	0	13	10	25	20	0	10	0
Astean bost egunetan	60	67	67	53	0	47	46	76	100
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	57	3	24	30	4	15	11	21	6
ARRETA ORDUTEGIA									
2 eta 4 ordu artean	18	100	26	32	50	57	25	19	20
4 eta 6 ordu artean.....	16	0	35	26	0	21	42	29	40
6 ordutik gora.....	22	0	39	42	50	21	33	52	40
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa.....	100	2	23	31	4	14	12	21	5

- Aztertutako Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen % 60k asteko bost lanegunetan ematen die arreta tratu txarren biktimak diren emakumeei. Gainerako aukerei dagokienez (astean bi, hiru eta lau egun), portzentajeak % 10aren ingurukoak dira. % 5ek, berriz, arreta astean behin ematen duela adierazi du.
- Emakumeak artatzen diren egunetan, arreta-orduen batez bestekoa 5,4 ordukoa da.

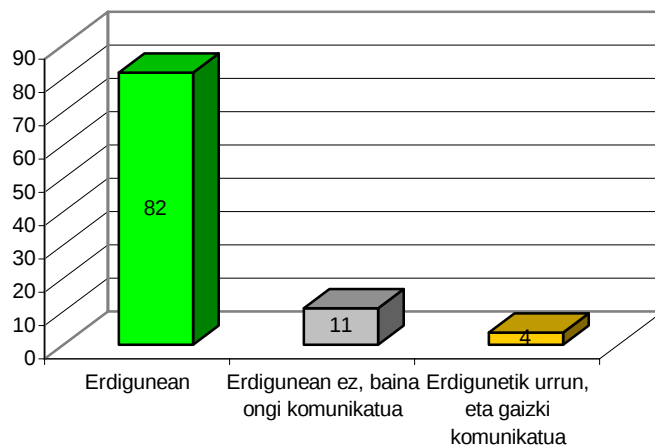
Zer arreta-modalitate eskaintzen da mankomunitatean?

	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK				
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M
MANKOMUNITATEETAKO ARRETA MOLDEAK									
Langile bat mugitzen da	67	89	17	100	100	100	0	14	0
Taldea mugitzen da	28	11	67	0	0	0	0	71	0
Taldea dago udalerri nagusian.....	6	0	17	0	0	0	0	14	0
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	18	9	6	3	1	10	0	7	0

- Mankomunatatutako Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen % 67tan, gizarte-langilea mankomunitateko udalerrietara mugitzen da. Kasuen % 28an, talde guztia mugitu, eta herrietara joaten da. Zentroen % 6an, berriz, profesionalen taldea mankomunitateko udalerri nagusian dago, eta erabiltzaileak dira mugitu egiten direnak.
- Gipuzkoako zentro guztietan, eta Arabako gehienetan, gizarte-langilea mankomunitateko udalerrietara joaten da. Bizkaian, aldiz, ohikoagoa da talde osoa udalerrietara mugitzea.

3. Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen kokalekua udalerrietan

Zure ustez, nola kokatua dago Lehen Mailako Arreta Zerbitzua?



- Lehen Mailako Arreta Zerbitzu gehienak erdigunean daude. % 11, aldiz, erdigunean kokatua ez badago ere, komunikazio-sistema ona du. Gainerako zentroak (kopuru txikia dira, estatistikari dagokionez) ez daude erdigunean, eta komunikazio-sistema txarra dute.
- Gipuzkoako eta Arabako oinarritzko gizarte-zerbitzuak dira kokalekurik onena dutenak. Aitzitik, Bizkaiko Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen % 8 ez dago erdigunean, eta gaizki komunikatua dago.

	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK				
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M
ARRETA ZENTROEN KOKALEKUA									
Erdigunean	82	100	67	93	67	77	92	91	50
Erdigunean ez, baina ongi komunikatua	11	0	21	4	0	8	8	10	33
Edigunean ez, eta gaizki komunik.	4	0	8	0	0	8	0	0	17
Bestelako aukerak	4	0	4	4	33	8	0	0	0
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	55	3	24	28	3	13	12	21	6

4. Gizarte-zerbitzuen esku-hartze prozesua eta irisgarritasuna

Zer neurriraino da zaila erabiltzailearentzat esku-hartze prozesuarekin jarraitzea honako baldintza hauetan?

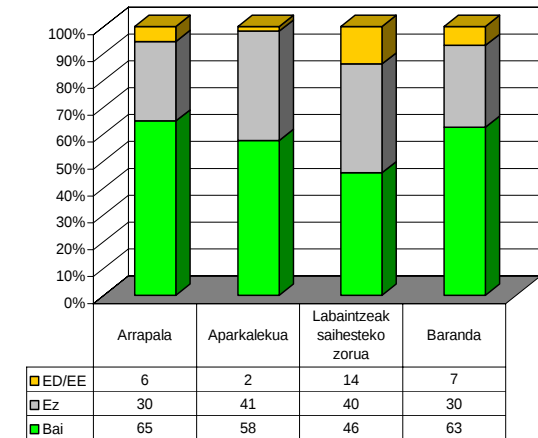
	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
UDALERRIAN BERTAN BIZI DENEAN											
Oso zaila	20	38	13	17	0	27	0	20	0	18	23
Ez oso zaila	51	38	60	50	0	47	67	47	100	55	46
Batere zaila	29	25	27	33	0	27	33	33	0	27	31
Guztira, ehunekotan .	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	35	8	15	12	0	15	3	15	2	22	13
UDALERRITIK KANPO BIDALTZEN DENEAN											
Oso zaila	66	71	75	54	0	64	67	62	100	70	58
Ez oso zaila	31	29	25	39	0	36	0	39	0	25	42
Batere zaila	3	0	0	8	0	0	33	0	0	5	0
Guztira, ehunekotan .	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	32	7	12	13	0	14	3	13	2	20	12
ARRETA ONDOKO UDALERRI MANKOMUNATUAN EMATEN DENEAN											
Oso zaila	23	17	20	33	0	25	0	17	50	30	17
Ez oso zaila	68	83	70	50	0	75	50	67	50	60	75
Batere zaila	9	0	10	17	0	0	50	17	0	10	8
Guztira, ehunekotan .	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	22	6	10	6	0	12	2	6	2	10	12
ZERBITZU ESPEZIALIZATURA BIDALTZEN DENEAN											
Oso zaila	32	71	29	15	0	43	67	20	0	15	57
Ez oso zaila	62	29	71	69	0	57	0	73	100	75	43
Batere zaila	6	0	0	15	0	0	33	7	0	10	0
Guztira, ehunekotan .	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	34	7	14	13	0	14	3	15	2	20	14

- Elkarrizketatuko hamar pertsonatik bik soilik deritzo desegokia esku-hartze prozesuarentzat, emakumeen bizitokia eta Lehen Mailako Arreta Zerbitzuaren kokalekua udalerri berean egoteari.
- Inkesta erantzun duten pertsonen % 66k uste du baliabideak ohiko bizitokitik urrun egoteak eragin handia izan dezakeela esku-hartzearekin jarraitzeari dagokionez.
- Elkarrizketatuko pertsonen % 23k soilik uste du tratamendu-prozesuari modu nabarmenen eragin diezaikeela emakumeek bizitokitik kanpoko beste udalerri batean dagoen gizarte-zerbitzu mankomunatura jo behar izateak.
- Gizarte-zerbitzu espezializatuak hiriburuetan kokatuta egon ohi dira, hots, Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak dauden udalerrietatik kanpo. Halaber, esku-hartze horietan beste profesional batzuek parte hartzen dute. Dena den, hiru pertsonatik batek bakarrik uste du horrek eragin handia duela tratamendua bertan behera uzteko erabakian.

5. Irisgarritasuna eta oztopoak Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan: oztopo fisikoak

Esango zenidake, mesedez, zentroan baduzuen...?

	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
ARRAPALA											
Bai	65	64	73	57	50	47	83	74	75	74	44
Ez	30	36	27	29	50	42	17	22	25	21	50
ED/EE	6	0	0	14	0	11	0	4	0	5	6
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa.....	54	11	22	21	2	19	6	23	4	38	16
APARKATZEKO PLAZA BEREZIA											
Bai	58	58	56	59	100	46	50	64	75	58	58
Ez	41	42	44	36	0	50	50	36	25	40	42
ED/EE	2	0	0	5	0	5	0	0	0	3	0
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa.....	59	12	25	22	2	22	6	25	4	40	19
LABAINTZEAK SAIHESTEKO ZORUA											
Bai	46	46	57	33	100	41	50	44	50	50	37
Ez	40	39	35	48	0	41	25	44	50	34	53
ED/EE	14	15	9	19	0	18	25	12	0	16	11
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa.....	57	13	23	21	2	22	4	25	4	38	19
BARANDA											
Bai	63	73	74	46	50	55	40	72	75	59	71
Ez	30	27	22	41	50	35	60	20	25	31	29
ED/EE	7	0	4	14	0	10	0	8	0	10	0
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa.....	56	11	23	22	2	20	5	25	4	39	17
BESTELAKOAK											
Bai	100	100	100	100	0	100	100	100	0	100	100
Ez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ED/EE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa.....	7	1	2	4	0	4	1	2	0	5	2

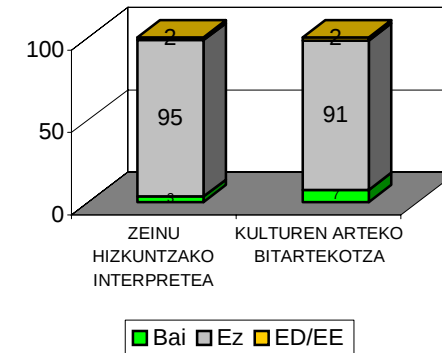


- Bizkaia da arrapala duten zentrozen kopuru handiena duen herrialdea.
- Hiru lurraldeetako hamar zentrotik seik mugikortasun gutxitua duten pertsonentzako aparkaleku-plaza dute.
- Labaintzeak saihesteko zoruari dagokionez, Gipuzkoako Lehen Mailako Arreta Zentrozen % 33k, Arabako % 46k eta Bizkaiko % 57k du.
- Baranda du Bizkaiko Lehen Mailako Arreta Zentrozen % 74k, Arabako % 78k eta Gipuzkoako % 46k.

6. Irisgarritasuna eta oztopoak Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan: komunikazio-oztopoak

Esango zenidake, mesedez, zentroan baduzuen...?

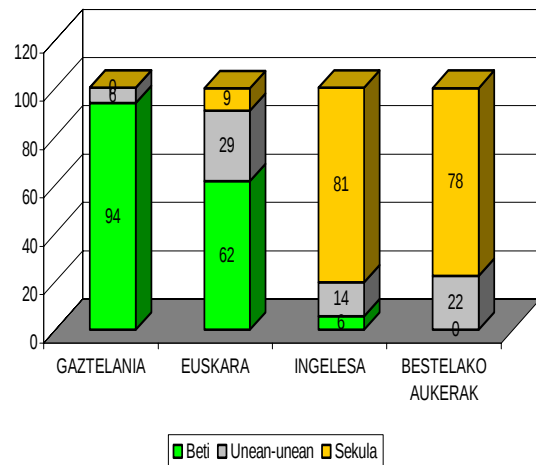
	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
ZEINU HIZKUNTZAKO INTERPRETEA											
Bai	3	8	4	0	0	0	0	4	25	5	0
Ez	95	92	96	96	100	96	100	96	75	92	100
ED/EE	2	0	0	5	0	5	0	0	0	3	0
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	58	13	23	22	2	22	6	24	4	39	19
KULTUREN ARTEKO BITARTEKOTZA											
Bai	7	9	5	10	0	0	0	9	50	11	0
Ez	91	91	91	91	100	100	100	87	50	89	94
ED/EE	2	0	5	0	0	0	0	4	0	0	6
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	54	11	22	21	2	20	5	23	4	37	17



- Aztertutako zentroyen % 2k soilik ditu zeinu-hizkuntza erabiltzen dakiten langileak.
- Aztertutako zentroyen % 7k eskaintzen du kulturen arteko bitartekaritza. Zentro horietako gehienak 50.000 biztanletik gorako udalerrietan daude, hots, etorkin gehiago bizi diren eremuetan.

7. Irisgarritasuna eta oztopoak Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan: hizkuntza

Zer hizkuntzatan dago bermatuta arreta?

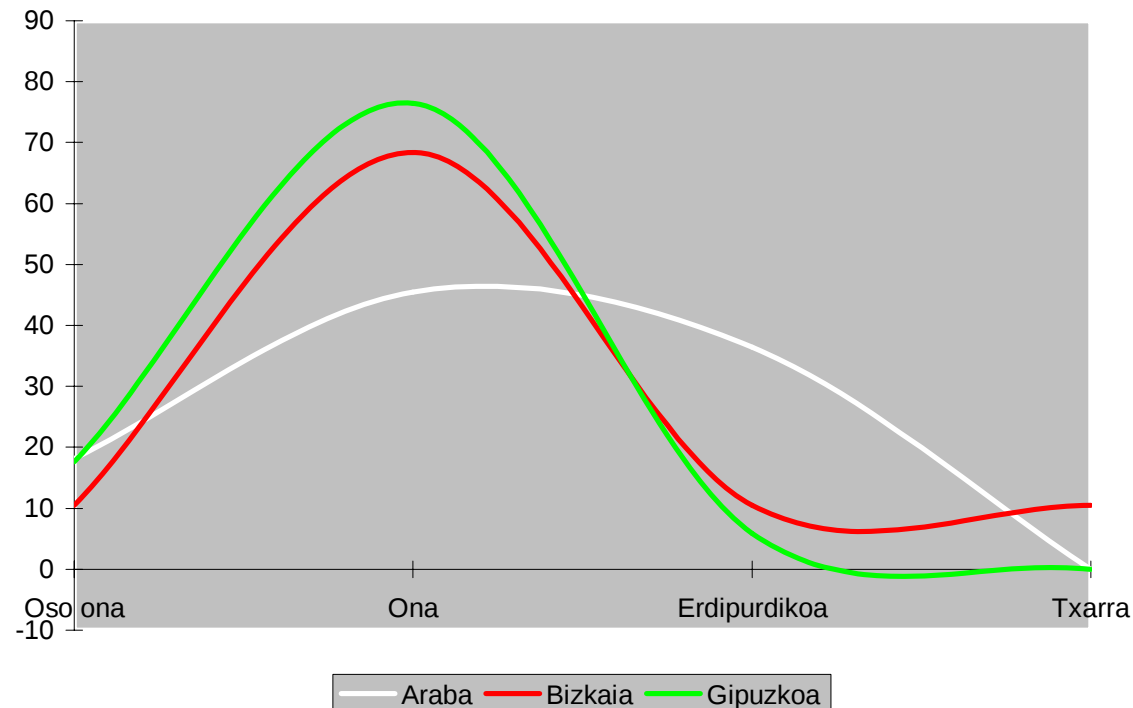


	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
ARRETA GAZTELANIAZ BERMATUTA DAGO											
Beti	94	100	100	85	67	92	86	100	100	96	90
Unean-unean.....	6	0	0	15	33	8	14	0	0	5	10
Ez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guztira, ehunekotan...	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	64	13	25	26	3	25	7	25	4	44	20
ARRETA EUSKARAZ BERMATUTA											
Beti	62	8	52	96	67	58	57	68	50	68	48
Unean-unean.....	29	54	44	4	33	23	43	28	50	30	29
Ez	9	39	4	0	0	19	0	4	0	2	24
Guztira, ehunekotan...	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	65	13	25	27	3	26	7	25	4	44	21
ARRETA INGELESEZ BERMATUTA											
Beti	6	0	8	6	0	0	0	13	0	4	8
Unean-unean.....	14	13	17	13	0	7	0	19	33	17	8
Ez	81	88	75	81	100	93	100	69	67	79	83
Guztira, ehunekotan...	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	36	8	12	16	1	14	2	16	3	24	12
BESTELAKO AUKERAK											
Beti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Unean-unean.....	22	33	0	20	0	25	0	25	0	17	33
Ez	78	67	100	80	100	75	0	75	0	83	67
Guztira, ehunekotan...	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	9	3	1	5	1	4	0	4	0	6	3

- Hamar zentrotik seietan bermatuta dago uneoro euskarazko arreta.
- Zentroen % 29k euskarazko arreta ematen du unean-unean, eta % 9k ez du euskarazko arreta bermatzen.
- Datuak lurraldeen arabera aztertuta, ikusi da Arabako zentroen % 39k eta Bizkaiko % 4k ezin duela arreta euskaraz sekula eman.

8. Ematen den zerbitzuen balioztapen orokorra, kokalekuari, irisgarritasunari, eta pribatutasunaren errespetuari dagokienez: ikuspegi orokorra

Baliozta dezakezu ematen duzun zerbitzua modu orokorrean, kokalekua, irisgarritasuna eta pribatutasuna kontuan hartuta?



- Inkesta egin duten pertsonen balioztapen orokor ona egin dute Lehen Mailako Arreta Zentroen kokalekuari, irisgarritasunari eta pribatutasunari dagokienez.
- % 15ek oso ona iritzi dio, % 67k ona, % 15ek erdipurdikoa, eta % 4k soilik (bi unitate, aztertutako guztien artean) txarra.
- Gipuzkoako zentroak dira instalazioen kokalekuari, irisgarritasunari eta pribatutasunari dagokienez balioztapen positiboena egin dutenak.

	Guztira	LLHH			BIZTANLEAK					EGITURA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<1M	1M-5M	5M-10M	10M-50M	>50M	UDAL.	MANK.
ZERBITZUAREN BALIOZTAPEN OROKORRA, KOKALEKUARI, IRISGARRITASUNARI ETA INTIMITATEARI											
DAGOKIENEZ											
Oso ona	15	18	11	18	0	6	20	20	25	23	0
Ona	66	46	68	77	100	65	60	70	50	63	71
Erdipurdikoa	15	36	11	6	0	29	0	5	25	10	24
Txarra.....	4	0	11	0	0	0	20	5	0	3	6
Guztira, ehunekotan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Guztizko osoa	47	11	19	17	1	17	5	20	4	30	17

9. Tratu txarrak pairatzen dituzten emakumeentzako arretaren irisgarritasuna EAEko Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan

Ekipamenduen kalitatearen balioztapena irisgarritasunari dagokionez

Oztopo arkitektonikoak kentzeko elementu guztiak dituzten zentroen kopurua			Oztopo fisikoei dagokienez: Zentroen % 21ek soilik ditu mugikortasun gutxitua duten pertsonen Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan egoteko edo haietara iristeko oztopo arkitektonikoak kentzen dizkieten elementu guztiak.
	Osoa	%	
Araba	4	24	
Bizkaia	9	53	
Gipuzkoa	4	24	
Guztira, ehunekotan	-	100	
N (Guztizko osoa)	17	-	
Arreta euskaraz eta gaztelaniaz bermatuta duten zentroen kopurua			Komunikazio-oztopoei dagokienez: Aztertutako zentro guztien artean, batek soilik betetzen ditu honako baldintza hauek: arreta euskaraz eta gaztelaniaz bermatzea uneoro; eta lan-taldean zeinu-hizkuntza menderatzen duen pertsona bat eta kulturen arteko bitartekaritza egiten duen pertsona bat izatea. Arreta euskaraz eta gaztelaniaz uneoro bermatuta duten zentroen portzentajea % 43 da.
	Osoa	%	
Araba	1	3	
Bizkaia	13	36	
Gipuzkoa	22	61	
Guztira, ehunekotan	-	100	
N (Guztizko osoa)	36	-	
Oztopo fisikoei eta komunikazio-oztopoei dagokienez: azterketan, ez dago aipatutako elementu guztiak, oztopo fisikoak kentzeari (sarbide-arrapala, baranda, labaintzeak saihesteko zorua, aparkatzeko plaza) eta komunikazio-arazoei aurre egiteari (arreta euskaraz eta gaztelaniaz bermatzea, zeinu-hizkuntzako interpretea, eta kulturen arteko bitartekaritzako profesionalak) lotutakoak, dituen zentrorik. - Kokalekuari eta arreta-egunei dagokien kalitatea: ONA - Ordutegiei dagokien kalitatea: HOBETZEKE (arreta goizez bakarrik ematen da) - Oztopo arkitektonikoei dagokien kalitatea: HOBETZEKE - Arreta elebidunaren inguruko kalitatea: NORMALA (oso modu irregularrean banatuta dago) - Komunikazio-oztopoei dagokien kalitatea: TXIKIA			

IV. ZATIA. IKERLANAREN ONDORIOAK

Zati honetako lehenengo atalean, erakundeetako ordezkariak eta gizarte-langileak gizarte-zerbitzuen antolakuntzaren inguruan eta tratu txarren egoerei ematen zaien arretaren inguruan duten iritzia azaltzen da. Balioztapen hori lurraldeka bereizita aurkeztu da, lurralde bakoitzaren berezitasunak nabarmentze aldera.

Jarraian, *Esku-hartzearen eraginkortasuna balioztatzea* izenburua duen atalean, gizarte-harretako zerbitzuen erabiltzaile izan diren, eta batzuetan, oraindik diren, tratu txarren biktimen ekarpenak jaso dira.

Azkenik, zati honi, eta, oro har, txostenari bukaera emateko, ikerlanaren emaitzen harira sortutako gomendioen proposamena egin da.

1. ARRETA SISTEMA BALIOZTATZEA

Tratu txarrak jasaten dituzten emakumeei arreta emateko zerbitzu espezializatuen eredua oso desberdina da lurralde bakoitzean. Egia da, ezartzen den eredua dagokion lurraldearen ezaugarri fisiko eta soziodemografikoen arabera dela. Hala ere, egungo ereduak aztertuta, ikus daiteke, arazoaren inguruko ikusmoldeak, gizarte-zerbitzu espezifikoaren definizioak, eta erakundearen zereginak ere funtsezkoak direla, arazoiari erantzuna emateko baliabide eta kudeaketa-molde egokienak, eta lurraldearen ezaugarri hobekien egokitzen zaizkienak hautatzeko orduan.

Hainbat ikuspuntu azter daitezke aurkeztutako lurralde-ereduak ebaluatzeko. Ikuspuntu horietako bat foru-erakunde bakoitzean elkarriketatutako pertsona da. Zerbitzu espezializatu diren aldetik, baliatzen duten erantzun-politikaren inguruan duten iritzia jaso dugu. Bestalde, udalerrietako gizarte-laneko profesionalen eta gizarte-arretaren kudeaketaz arduratzen diren pertsonen ekarpenak bildu ditugu. Azken finean, horiek dira laguntza eskatzen duten tratu txarren emakumezko biktimei erantzuteko konponbideak artikulatu behar dituztenak.

Jarraian, bada, balioztapen horiek azalduko ditugu. Halaber, lurralde bakoitzean bildutako informazioa, eta ekarpenen jatorria bereizi ditugu. Lurralde bakoitzari dagokion balioztapena osatzeko, hainbat iritziren eta egindako lan osoaren harira sortutako hobekuntza-proposamen batzuk bildu dira.

ARABA

Arabako Foru Aldundian elkarriketatutako pertsonak pozik daude erakunde horrek duen zereginarekin, eta hori lortzeko baliatzen dituen baliabideekin. Etorkizunera begira, abegi-

baliabideak askotariko arazoak dituzten pertsonen egokitu behar zaizkiela uste dute. Izan ere, egungo baliabideek ez diete haien beharrei erantzuten.

Zuzeneko arretan diharduten profesionalen balioztapenei dagokionez, eta aztertutako arreta foru-erakundeak ematen duena dela kontuan hartuta, 20.000 biztanletik beherako udalerriek balioztapen positiboa egin dute. Udalerri edo eskualde horiek eta Foru Aldundiak batera lan egiten dute, eta toki- edo eskualde erakundeek eta foru-erakundeak lan-talde koordinatu eta eraginkor bakarra osatzen dutela jotzen da.

Honako hobetze-proposamen hauek jaso dira bildutako ekarpenen artean:

- Biktimaren Arreta Zerbitzuaren zereginak eta harremanak hobeto definitzea, gizarte-zerbitzuetatik iristen ez diren emakumei larrialdiko arreta emateari dagokionez.
- Hiriburuan erroldaturik ez diren emakumei ibilbidea erraztea Gasteizko Udalera jotzen dutenean. Zailtasunak Udala Foru Aldundietarako sarbide gisa jarduten ez delako sortzen dira. Bi erakundeen antolamendu-moldeak desberdinak dira, eta horrek zailtasunak sor ditzake. Batetik, Gasteizko Udaleko arreta eta bideratzeak zentralizazio administratiboaren printzipioan oinarritzen dira. Horrek esan nahi du, informazioa bertikalean dabilela, koordinazioaren arduradunarengandik gizarte-langileengana, edo alderantziz. Aitzitik, Arabako Foru Aldundian, landaguneetako gizarte-langileak erreferentziazko pertsonak dira; zuzenean jartzen dira harremanetan baliabide espezializatuekin, eta bideratzeak eta dagozkion kudeatzeak egiteaz arduratzen dira. Desberdintasuna kasuaz arduratzen den gizarte-langileak duen zeregin zentralizatzaileari ematen zaion garrantzian dago. Landa-udalerrietako gizarte-langileek bere gain hartzen dute beste entitate eta erakundeekin egin beharreko koordinazioaren erantzukizuna, eta Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeko koordinatzaileari horren berri ematen diote. Gasteizko Udaleko egitura, aldiz, bertikalagoa da, eta koordinazioaren arduradunak kasua daraman gizarte-langilearekin egin beharreko komunikazioak eta jarduerak zentralizatzen ditu.
- Erakunde bakoitzaren parte-hartzea eta ordezkaritza aztertzea eta hobetzea egun diren foroetan. Arabako lurraldearen berezitasun nagusia da Gasteiz hiriburuan Arabako gainerako zatian baino pertsona gehiago bizi direla. Horrek, bada, garrantzia kentzen dio foru-erakundeak duen udalaz gaindiko zereginari. Esan daiteke, Gasteiz eta Arabako Foru Aldundia Arabako Lurralde Historikoaren osoko ikuspegi baten bi erdiak direla, eta bata ezin dela bestea gabe ulertu. Dena den, erakundeen logikak lurraldea foru-erakundeek ordezkari dezaten eskatzen du. Halaber, udalek beren ahotsa entzunarazteko balia ditzaketen foroek ez dute Euskadiko hiru hiriburuek, beren zentraltasuna eta biztanle-kopurua direla medio, eskatzen duten arintasunarekin funtzionatzen, eta ez zaie merezi duten garrantzia ematen.

Zerbitzu espezializatuaren kontzeptuak eta Arabako Foru Aldundiak esparru horretan duen zereginak erantzukizuna eskatzen du gabeziak estaltzeari eta sistemak funtziona dezan egin beharreko ahaleginak areagotzeari dagokionez. Horiek horrela, Arabako Foru Aldundian elkarriketatutakoek uste dute legea eta legearen espiritua betetzen dituztela. Dena den, hobekuntzak egin behar direla adierazi dute, ikuskaritza-zerbitzuei dagokienez; eta mendekotasun bikoitza edo askotariko arazoak dituzten emakumeei harrera egiteko pisua sortu behar dela gehitu dute.

BIZKAIA

Bizkaiko Foru Aldundian elkarriketatu ditugun pertsonak balioztapen positiboa egin dute. Zehazki, egindako ahalegina, sortutako programa berriak, eta laguntza behar duten emakume guztiei ematen zaien berehalako laguntza eraginkorra balioetsi dituzte. Ematen den arretaren indarguneak malgutasuna, eredu arazo berriei egokitzea eta baliabideen eskaintza zabala dira; hau da, egiten den lana eta prestazioen katalogoa dira gehien balioetsitako alderdiak. Halaber, Aldundiko ordezkariak adierazi dute egungo ereduak bigarren mailako zerbitzu bihurtu duela Bizkaiko Foru Aldundia, eta udalerriek zerbitzu hori ez dutenean, edo edukita ere, erabiltzen ez dutenean jardun behar duela. Egoera horrek, bada, zailtasunak eta konplexutasun osagarriak sortzen ditu. Ondorioak dira, nagusiki, foru-zerbitzua jendez gainezka dagoela, eta zerbitzu espezializatuak, sarritan, lehen mailako arreta-zerbitzuen lana egin behar dutela. Hala, bada, ez dute astirik haien zeregin nagusiari heltzeko. Zeregin hori udalaz gaindiko erakunde gisa jardutea da, ikuspegi globalagoa lagun, lurraldearen beharrei eta tratu txarren biktima diren emakumeen taldeari erantzuteko konponbide koherenteak artikulatze aldera.

Profesionalen taldeko balioztapenak udalerriaren tamainaren eta eskuragarri diren berezko baliabideen arabera dira. Hiriburuko profesionalek kezkak aipatu dituzte. Izan ere, Bilboko Udalak han erroldaturik dauden emakume gehienen kasuak bere gain hartzen ditu, baina bereziki larriak diren kasu batzuk ditu, bere baliabideen gaitasuna gainditzen dutenak. Hala, bada, kasu horiek lurralde-izaerako zentro espezializatuetan artatu beharko lirakekeela uste dute. Larrialdiak artatzen ez dituzten, eta baliabide espezifikoak abian jartzea aurreikusten ez duten 20.000 biztanletik gorako udalerriek irudipena dute, foru-erakundeak modu kritikoan eskaintzen diela arreta beren udalerrietako kasuei. Izan ere, susmoa dute Aldundiak haien biztanle-kopuruagatik dagokien erantzukizuna betetzen ez dutela uste duela. Beste kasu batzuetan, baliabide batzuen egokitasun eza; distantzia; prozesua modu estuagoan kontrolatu beharra eta abar moduko arazoak direla medio, udalerriek eta mankomunitateek berezko baliabideak sortu dituzte. Horrela, baliabide andana sortu dira, eta ondoan diren udalerrien arteko koordinazioa handitzea, eta sortzen diren beharrei erantzuteko gaitasuna hobetzea eskatzen dute.

Egindako elkarrizketetako ekarpenetan, honako jarraibide hauek jaso dira:

- Abegi egiteko, larrialdiko, eta egonaldi ertain edo luzeetarako baliabide espezializaturik ez duten 20.000 biztanletik gorako udalerrien eta Bizkaiko Foru Aldundiaren arteko koordinazioa hobetzea, eta harreman horretako zereginak zehaztea. Aldundiak uste du, bitartekoak eta biztanle askoren erantzukizuna duten udalerri handiek ostatuaren alorreko oinarrizko zerbitzuak sortu behar dituztela. Dena den, onartu egiten du, sistemaren diseinuak berak eta Aldundiak eta udalek sinatutako akordioek horiek ez sortzeko aukera ematen dietela. Gizarte-langileek, berriz, berezko baliabideak ez dituztenean, edo udalaren baliabideak egokiak edo nahikoa ez direla irizten diotenean, kasuak Aldundiko baliabideetara bideratzen dituzte. Hala, bada, koordinazioa hobetuko balitz, lan hori ere erraztuko litzateke.
- Halaber, Bizkaiko Foru Aldundiaren eta Bilboko Udalaren arteko koordinazio hobetzea, eta erakunde bakoitzaren zereginak argitzea proposatu da, egoera zehatzetan, eta, bereziki, askotariko arazoak dituzten emakumeei, tratu txarren biktima direnean ematen zaien arretan egun dauden zailtasunak gainditze aldera.
Foru Aldundiaren zeregina hainbat modutan balioztatzen da, ikuspegiaren arabera. Aldundiak berak, esaterako, uste du zuzeneko arretaz arduratu behar duenez, oinarrizko zerbitzu gisa jardutera behartuta dagoela. Hala, bada, zeregin asko ditu, eta horrek bere benetako zereginari heltzea galarazten dio. Zeregin hori taldeari erantzunak emateko udalaz gaindiko diseinu estrategikoa garatzean datza. Bestalde, errealitateak berak eta sortzen diren aldaketek ere Bizkaiko Foru Aldundiak eskaintzen dituen zerbitzu espezializatuak eragiten diete. Emakumeen talde jakin bat artatzen du. Beste arazo gehigarriak ere badituzten indarkeriaren biktimak dira, ez dute lagunduko dien gizarte-sararik, eta hondatze- eta mendekotasun-maila handiko emakumeak izan ohi dira.
- Udalerrien eta Foru Aldundiaren arteko koordinazioa hobetzea eta arintzea ezinbestekoa dela aipatu da behin eta berriz. Bizkaia da tratu txarren kasuetan jarduteko protokolo gehien prestatu dituen lurraldea. Galdeketa erantzun dioten gizarte-langileek protokolo horien erabilgarritasuna balioetsi dute. Halaber, adierazi dute, Foru Aldundiak, lurraldearen esparruan dagokion gidaritza aktiboko rola baliatuta, topaketak antolatu beharko lituzkeela. Halaber, adierazi dute, gaia oso konplexua dela, eta ezingo dela erantzun errazik eman epe laburrera.

GIPUZKOA

Gipuzkoako Foru Aldundian elkarrizketatuko pertsonak adierazi dute beretzat eraginkortasuna ereduaren izaerak, hots, ezarritako eskumenak zehatz-mehatz betetzeak islatzen duela. Hau da, ez dute bere gain hartzen arauetan ezarrita egon gabe ere, lurralde-erakundearen udalaz gaindiko ikuspegi estrategikoan txerta litekeen ekimenik. Hain zuzen, estuki betetzen dute Bizkaiko ereduaren zailtasuna dena, hau da: erakunde bakoitzak

dagozkion eskumenak bere egiteko duen beharra. Halaber, uko egiten diote kontrolerako erakunde izateari, edo arreta-sarea modu egokian funtzionatzen duela bermatzeaz arduratu behar duen erakunde izateari. Zalantzarik gabe, planteamendu iraultzailea da hori, nagusi den gizarte-zerbitzuen ereduaren oinarria besteez aurrera eramaten ez dituzten zereginak eta baliabideak txintik esan gabe onartzean datza-eta.

Gipuzkoan elkarriketatuko gizarte-langileen eskaera nagusia da, Foru Aldundia gehiago inplikatu behar dela tratu txarren biktimei modu eskusiboan abegi egiteko baliabidea duten udalerrien eskaerei erantzuteko orduan. Halaber foru-erakundeari ahalegin handiagoa egin dezala eskatu diote, honako hauek helburu: 20.000 biztanle baino gutxiago dituzten udalerrientzako baliabideak sortzea; arreta integraleko zentroa sortzea; laguntza juridikoa ematen duen zerbitzua hobetzea; abegi-baliabideen arloko erantzun koordinatua ematea lurralde osoan; eta abar. Oro har, foru-erakundeak gidaritzan modu sendoagoan jardun beharko lukeela uste dute. Bestalde, gizarte-langile askok bat egin dute lurralde osoan eskaintzen den arreta psikologikoko baliabidea modu positiboan balioztatzeke orduan.

Gipuzkoan ezarritako ereduari, Foru Aldundia legean xedatutako eskumenak zehatz-mehatz betetzera mugatzen da, eta erakunde bakoitzak dagozkion eskumenak bere gain hartu, eta betebeharreari erantzun behar diela jotzen da. Eredu horri buruzko iritziak aldatu egiten dira elkarriketatutako pertsonen jatorriaren arabera. Udal-esparruan jasotako hobekuntza-proposamen gehienak Foru Erakundearentzat dira. Izan ere, gehiago inplika dadila eskatu zaio, bai estrategiak diseinatzeari dagokionez, bai baliabideak aurrera eramateari dagokionez. Dena den, egungo ereduak alderdi positiboak ere badituela onartu dute. Udal-erri txikiak dira Foru Aldundiaren lanaren iritzi onena dutenak.

- Egindako elkarriketetan adierazi den premiarik larriena udalerrien eta Foru Aldundiaren arteko komunikazio- eta koordinazio-bideak ezartzea edo hobetzea da.
- Jasotako beste eskaera bat arreta juridikoa hobetu beharra da. Elkarriketatutako pertsonak gomendatu dute, egungo baliabidea (Abokatuen Elkargoen etxeko indarkeriaren txanda bereziaren bidez ematen den arreta, Eusko Jaurlaritzaren Justizia Sailarekin sinatutako hitzarmenarekin bat) prozesuaren aurretik arreta emateko beste baliabide batekin osatu beharko litzatekeela. Aipatutako zerbitzu hori salaketa jartzeko edo babes-agindua eskatzeko erabakia oraindik hartu ez duten emakumeentzat, baina horri buruzko informazioa nahi dutenentzat, edo harremana apurtzeko prozesua hasi nahi dutenentzat izango litzateke.
- Udal-esparruan gehien errepikatu diren hobekuntza-eskaerak harreraren gaiaren ingurukoak dira, bai larrialdikoari bai ohikoari dagokienez. Zehazki, gizarte-langile eta udal-arduradun batzuek³⁶ Foru Aldundiari proposatu diote, beste neurri batzuen artean,

³⁶ Donostia, Andoain edo Arrasate.

lurralde osorako harrera integraleko baliabidea sor dezala, eta larrialdiko arreta hobe dezala. Horrela, erasoak jasan berri duten emakumeak edo beren bizitza, eta segurtasun fisikoa eta mentala arriskuan jarriko lukeen egoeratik ihes egiteko erabaki zaila hartu berri duten emakumeak artatzeko hotel-sarea erabiltzea saihestuko litzateke.

Azkenik, tratu txarren biktimen asebetetze-maila nolakoa den aztertu behar da. Arreta hobe eskaintzen al da lurralde batzuetan?; arreta hobe eskura dauden baliabideen kopuruaren arabera da soilik?; eragina al du ematen den arretan gizarte-langileek atzematen duten udalaz gaindiko erakundearen babesa, galdeketan zaila dela iritzi dioten lana aurrera eramatean? Eragina al du erakundeen arteko koordinazioak?

Dena den, argi dagoena da lurralde bakoitzean ematen den arreta oso desberdina dela, eta askotan, lurralde barruan ere hainbat arreta-eredu dago. Egungo ereduak aztertuta, foru- eta udal-erakundeen arteko interakziotik sortutako lurralde-ereduak balioztatzeke orduan kontuan hartu beharreko hainbat kategoria (ez sakonak) azaleratu da.

- Baliabideen hurbiltasuna: positiboa dela uste dute, tratamenduak bertan behera utz daitezkeen eragozteko.
- Gizarte-langilearen zeregina: onartutako gizarte-zerbitzuen eremuan kasuaren gerentzia lehenesten da, eta gizarte-langilea erreferentziazko profesional gisa jarduten da.
- Hautatzeko aukera: beharrezkotzat jotzen da, emakumeak bizi den udalerria utzi behar duenean, edo hori gomendatzen duten bestelako arrazoiak daudenean.
- Baliabideak teilkatzea: araubide eza dela medio, beharrezko jasangarritasun-baldintzak ez dituzten baliabideak sortzen dira.
- Koordinazioa: Funtsezkoa da hainbat mailako esku-hartze prozesuan, eta lehen mailako arreta-zerbitzuak eta zerbitzu espezializatuak daudenean.
- Foru Aldundiaren zeregina: Udalaz gaindiko erakundearen lehenbiziko zeregina, hain zuzen, lurralde osoan erantzun koordinatua eta eraginkorra ematen dela bermatzea da, eta hori lortzeko baliabideak eskura jartzea. Hala, bada, baliabide zehatz batzuk eskaintzetik harago dago, eta zeregin integratzailea, zentralizatzailea, estrategikoa, bermatzailea, eta globala bere egitean datza.
- Osotasuna: Tratu txarren egoerei arreta emateko ardatzetako bat parte hartzen duten erakunde guztiak, arazo-mota guztiak, eta egungo baliabide guztiak harmonizatzea ahalbidetuko duen sistema diseinatzeak eskatzen duen osotasun-printzipioa da.

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Hurbiltasuna	Hobetzeko	Positiboa	Positiboa
Lehen Mailako Arreta Zerbitzuaren zeregina	Positiboa	Hobetzeko	Positiboa
Hautatzea	Hobetzeko	Positiboa	Positiboa
Teilakatzea	Positiboa	Hobetzeko	Positiboa
Koordinazioa	Positiboa	Hobetzeko	Hobetzeko
Foru Aldundiaren zeregina	Positiboa	Hobetzeko	Hobetzeko
Zerbitzuaren osotasuna	Hobetzeko	Positiboa	Hobetzeko

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Larrialdia	Positiboa	Hobetzeko	Hobetzeko
Abegia	Positiboa	Positiboa	Hobetzeko
Laguntza psikologikoa	Positiboa	Positiboa	Positiboa
Aholkularitza juridikoa	Positiboa	Positiboa	Hobetzeko
Bestelakoak	Hobetzeko	Positiboa	Hobetzeko

2. ESKU HARTZEAREN ERAGINKORTASUNA BALIOZTATZEA

Sarrera

Tratu txarren biktima diren emakumeak gizarte-zerbitzuetara laguntza eske iristen direnean, hainbat ezaugarri baldintzatzaile dago, eta horiek ezagutzea beharrezkoa da emakumeen eta arreta ematen dieten zerbitzuen artean sortzen den harremana aztertu ahal izateko:

- Iristen direnean, gehienetan, ez dakite zerbitzuak zer eskaintzen dien, eta, sarritan, inplikaturako erakundeekin duten lehen kontaktua da. Horregatik, ez dituzte ez administrazioaren funtzionamendua, ez haren logika, prozedurak edo berezitasunak ezagutzen. Lehen kontaktua funtsezkoa izan daiteke, emakumeei egoera hori gainditu eta prozesuarekin aurrera jarraitzea posible dela sinestarazteko.
- Zerbitzuen inguruko hainbat itxaropenekin iristen dira. Itxaropen horiek munduaz eta haiek munduan duten egoeraz duten ikuspegiaren eta hedabideetan gizarte-zerbitzuei buruz jasotzen dituzten mezu ugarien isla dira. Mezu horietan, normalean, eskaintzen diren (hainbat) baliabideei buruzko politikarien diskurtso triunfalista nagusitzen da.
- Tratu txarrak jasan dituzte, eta horrek esan nahi du egoera berezian daudela ingurunearekin duten harremanari, munduan dagokien tokia hautemateari, eta erasotzaileari, bikote-harremanari, eta beren buruei ematen dioten garrantziari dagokienez.
- Tratu txarrak ez dira soilik abiapuntu existentziala. Izan ere, ondorio zuzenak dituzte biktimen egitura psikologikoetan. Gai horretan adituek tratu txarrak, orokorrean, eta etxeko tratu txarrak, zehazki, jasan dituzten biktimei eragiten zaizkien ondorio psikologikoak deskribatu dituzte³⁷. Nagusiki, fenomenoak ulertzeko modua goitik behera aldatu duen ustea da, etxe tratu txarren artean eta emakumeen eta gizonen egiturazko desberdintasunaren artean ezarri den kausazko harreman saihestezina³⁸.
- Egoeratik irteten lagunduko dieten baliabideak behar dituzte. Izan ere, prozesuarekin hasteak aurreko egoerarekin haustea, ohiturak aldatzea, aldaketa pertsonala, denborari igarotzen uztea, eta nortasun eta bizimodu berriak sortzea eskatzen du.
- Batez ere, beren buruak berreraikitzea eskatzen du, eta erasotzaileak egin diena beren eskubiderik oinarritzaren, hots, bizitzeko eskubidearen (indarkeriarik gabe bizitzeko

³⁷ Gero eta gehiago dakigu, eta gero eta hobeto teorizatu eta definitu dira honako alderdi hauek: eraso-ereduak; indarkeriaren zikloa; erasotzaileen eta biktimen profil psikologikoak; tratu txarrek eragiten dituzten ondorio psikologikoak; biktimaren eta erasotzailearen artean ezartzen den mendekotasun emozionalaren izaera; trauma ondorengo shocka; indarkeriaren ondorioak eta beldurra epe luzera, eta abar. Ikerketa horien ondorioz, herriaren jakindurian gai horri buruz zeuden mito asko suntsitu ahal izan dira. Frogatu egin da, bada, ez dela egia, tratu txarrak hezkuntza-maila eta maila sozioekonomiko baxuko pertsonak soilik jasaten dituztela; alkohola eta drogen moduko sustantzia gehiegi kontsumitzen dituzten pertsonen berezko jokabidea dela; "natural" dela, eta, horregatik, erazteko itxaropenik gabe jasan behar dela; emakumeen profil psikologiko masokistaren isla dela, eta, horregatik, emakumeek harremanari eusten diotela nahi dutelako, eta abar. Baina, batez ere, egiaztatu egin da, posible dela ziklo hori gainditzea, eta indarkeriarik gabeko bizitza bati heltzea.

³⁸ Berriki egindako ikerketatan, etxeko indarkeria eragin dezaketen bestelako arrazoi asko agertu dira. Arrazoi horiek zerikusi handia dute etxeko tratu txarrekin, baina kontra egiten diete orain arteko irauin duten uste askori. Bikote homosexualetan izaten den indarkerian, esaterako, genero-erolek beste modu batean jokatzen dute. Mendekotasun- eta indarkeria-harremanen eskema zabaldu, eta sexu-genero sistematik haratago doala jabetzen gara. Halaber, mendekotasun-eredu patriarkalez gain, indarkerian oinarritutako bizikidetzako egoerak sortzeko eta iraunarazteko bestelako faktoreak daudela ulertuko dugu. Gai horri buruz gehiago jakiteko, ikus Bartzelonako Unibertsitate Autonomoko Leonor Cantera Espinosaren doktore-tesia: *Más allá del género: Nuevos enfoques de nuevas dimensiones y direcciones de la violencia en la pareja*.

eskubidea) kontrako atentatua izan dela onartu behar dute. Baina horretaz jabetzeko laguntza behar dute, eta beren usteak aldatu, eta bizitza baketsua, beldurrik eta erasorik gabekoa merezi dutela, eta hori lor dezaketela ulertarazi behar zaie.

Gizarte-zerbitzuetara iristean, pertsona batekin (gizarte-langilea) eta sistema batekin (Euskadiko gizarte-zerbitzuen sistema publikoa) topo egiten dute. Hala, bada, azterlan hau, eta etxeko tratu txarren biktimek EAEko gizarte-zerbitzuei buruz duten iritziari eta egiten duten balioztapenari heltzeko modua, dimentsio bikoitz honen bidez egituratzen da:

- Batetik, erantzunaren eraginkortasuna aztertu da, hau da, kudeatutako baliabideen egokitasuna, eta jarraitutako prozesuan zehar izandako aldaketa balioztatu dira. Hitz batean, tratu txarren biktima izan diren edo diren emakumeen egoera gizarte-zerbitzuetatik igaro ondoren nola hobetu den aztertzean datza.
- Bestetik, harremanean atzemandako kalitatea aztertu da. Ez azken emaitzari lotutakoa, edo lortu denari lotutakoa —bi alderdi horiek bereiztea baldin badago— baizik eta moduari lotutakoa, hots, jarraitu den prozesuan zehar atzemandako kalitateari lotutakoa, bai arretan parte hartu duten eragileei, bai erabilitako baliabide materialei dagokienez.

Ikerlanaren emaitzak azaldu aurretik, egindako aurkikuntzak zabaltzea oztopatzen duten zailtasun metodologiko batzuk aipatuko dira. Batetik, sarreran ere aipatu den moduan, azterketan parte hartzeko ez zen nahikoa tratu txarrak jasatearekin edo jasan izanarekin. Aitzitik, beharrezkoa zen gizarte-zerbitzuek zeregin garrantzitsua bete izana esku-hartze prozesuan zehar. Bestalde, gizarte-zerbitzuek berek indarkeria jasan duten emakumeak hautatzeak emaitzak baldintza ditzakeela kontuan hartuta, tratu txarren biktimekin gizarte-zerbitzuak baliatu gabe harremanetan jartzea erabaki zen. Honen moduko ikerlanetan zailtasun nabarmenak daude, ezaugarri horiek dituzten emakumeak, eta beren esperientzia gogorarazi eta kontatzeko prest daudenak bilatzeko orduan. Halaber, emakumeok ikerlanaren helburuetarako informatzaile baliogarriak izan behar dute. Horiek horrela, ikerlan honen lehendabiziko muga azterketaren oinarria osatzen duten elkarrizketatuko pertsonen kopurua da (20³⁹).

Muga hori gainditze aldera, egun EAEn diren emakumeen bi elkarteekin, Acovidem-ekin eta Avidontedo-rekin harremanetan jarri ginen, indarkeriaren biktima izan diren emakumeekin duten esperientzia eta harremana ezagutze aldera. Horrela, gizarte-zerbitzuetako erabiltzaileek haietatik igarotzean dituzten hautemateak eta itxaropenak hobeto ezagutzeko lehen eskuko informazioa lortuko zen. Hala bada, zuzeneko elkarrizketetan jasotako informazioa, etxeko tratu txarren biktimen elkarteen bidez lortutako, eta bigarren mailako beste iturri batzuetatik eskuratutakoa baliatuta, emakume horien ibilbideari, abiapuntuari eta helmugari buruzko txostena idatzi da, haien beharren asebetetze-maila, eta abian jarritako neurrien eraginkortasuna balioztatzea helburu.

³⁹ Elkarrizketatutako 20 pertsonetatik, 10 elkarrizketa inguruk osatzen duten txostenaren muina. Izan ere, lan honen helburua gizarte-zerbitzuen alorrean erakundeek ematen duten erantzuna ebaluatzea denez, ikerlanaren xedearekin zerikusi handiena zuten testigantzak aukeratu dira.

Halaber, kontuan hartu beharreko beste faktore bat da, tratu txarretatik indarkeriarik gabeko bizitzara daraman bidean aurrera egin duten, edo egiten ari diren emakumeentzat errealitatea ez dagoela ikerketako adierazle artifizialek erakusten duten bezain zatikatua. Haientzat, gizarte zerbitzuak, justizia, osasuna, polizia eta abar, prozesu beraren parte dira. Prozesu hori bakarra eta zatiezina da, eta euren bizitzaren zati bat da. Ikuspegi horretatik, bada, zaila da erakundeen esku-hartzearen eta bukaeran lortutako emaitzaren arteko kausa-efektu harremana modu objektiboan azaltzea. Dena den, haien ahalegina eta laguntza eskertzekoak dira. Izan ere, eskatu zaiena ez da lan erraza, ez emozioen aldetik (indarkeria-prozesua gogorarazi behar dute), ez harremanen aldetik (ezezagun bati izaera pertsonaleko arazoak kontatu behar dizkio, bere bizitzako zati mingotsa eta desatsegina islatzen dutenak), ez alderdi intelektualaren aldetik (argi ez dituen xehetasunak gogoratzeko ahalegina egin behar du). Halaber, zaila da askotariko agenteen parte-hartzea duen harremaneko dinamika eta zereginak bereiztea.

Bestalde, arestian ere aipatu bezala, berriki etxeko tratu txarren biktimen bi elkarte (Acovidem Gipuzkoan, eta Avicontedo Bizkaian) sortu dira. Biktimen ordezkari eta solaskide gisa jarduten dira administrazioaren aurrean, ematen den arreta hobetzea helburu. Orain arte egin duten lan nagusia beste emakumei jarraitu beharreko prozesuaren inguruko aholkuak ematea, eta indarkeria-egoerarekin apurtzera bultzatzea izan da. Dena den, hasiak dira, Acovidem batez ere ⁴⁰, beren burua politikaren arloan, gizartean, eta hedabideetan ezagutarazten, eta erreferentzia izaten hasi dira tratu txarrean alorrean eta erakundeek haiei ematen dieten erantzunean. Elkarte horiekin harremanetan jarri, eta haien testigantza eta gaiaren inguruan duten ezagutza jasotze aldera, bai beren esperientziari bai aholkatzen dituzten emakumeen esperientziari dagokienez, bi elkarte horietako arduradunak elkarrizketatu ditugu. Horrela, elkartearen sorrera eragin zuten baldintzak, egungo egoera, eta erakundeekin duten harremana eta haiek ematen dieten erantzuna ezagutu ahal izan dira. Gizarte-zerbitzuen esparruan, tratu txarren gaiari buruz hitz egiteko solaskide baliogarriak aurkitzeko zailtasunak, sarritan, haiekin eta elkarteetako beste kide batzuekin izandako kontaktuaren bidez gainditu dira. Izan ere, une oro izan dira laguntzeko prest, eta etxeko tratu txarren alorreko laguntza-zerbitzuak hobetzeko ekarpenak egiteko gogoekin.

Ikerketa-txosten hau idazterako orduan, "biktima", "emakume", edo "erabiltzaile" gisa izendatu dira tratu txarren biktima izan diren emakumeak; betiere, testua errazago irakurtze aldera.

Erabiltzailearenganako eragina balioztatzea: Gizarte Zerbitzuak sistema gisa

Esan daiteke, hasiera batean, eta oro har ⁴¹, biktimek Gizarte Zerbitzuen balioztapen positiboa egin dutela ⁴², adierazpen hori beste erakundeek ematen duten erantzunarekin alderatuta egiten dela kontuan hartuta ⁴³.

⁴⁰ ACOVIDEMek, antolakuntzaren ikuspegitik, AVICONTEDOk baino esperientzia handiagoa du. Izan ere, bigarrena hastapenetan dago, eta helburuak zehazteke ditu.

⁴¹ Komeni da zehaztapen hori aipatzea. Izan ere, sistemaren gabeziei eta hobetu beharreko alderdiei buruzko galderak egiten zaizkienean, gizarte-zerbitzuak gehiago kritikatzeko dituzte. Aitzitik, bakoitzaren kasuan esku hartu duten erakundeak, jasotako laguntza eta gizarte-zerbitzuen ekarpena, oro har, oso modu positiboan balioztatu dituzte.

Bidezkoa da esatea, gizarte-zerbitzuetako erabiltzaile izan diren emakumezko biktimak azterketa honetan modu aktiboan parte hartu zutela, betiere, bere iradokizun, informazio eta esperientziaren bidez sistema hobetzeko helburuarekin. Horrek esan nahi du, emakumeek jarrera kritikoa izan zutela, sistemaren ahuleziak eta hobetu beharreko alderdiak identifikatze aldera. Dena den, elkarrizketatuko gehienek gomendatzen diete tratu txarren antzeko egoeran diren emakumeei erakundeetara, oro har, eta, zehazki, gizarte-zerbitzuetara jo dezatela.

Biktimek gizarte-zerbitzuak ebaluatzen duten ahalmena kontuan hartzerakoan, argitu behar da zeregin hori bere esperientzian oinarrituta egitea beste aukerarik ez dutela. Esperientzia horretan edukiko alderdiek eta prozedurazkoek bat egiten dute. Hau da, lortu dutenak eta jaso duten arretak bere egoerari nola eragin dion ebaluatzen dute. Ikusi da, zirkuituan denbora luzea eman dutenak eta zein eskubide duten eta zein ez ongi dakitenak salbu, kortesia, adeitasuna, eta begikotasuna moduko jarrera pertsonalak balioztatzen mugatzen direla. Sistema ezagutzen ez dutenez, eta abiapuntua, jasotako arreta eskertzea denez, eskubidea bete dadin galdegitea baino, eman ahal zaienaren hartzaile pasibo gisa jarduten dute, eta kalitatea eta kantitatea eskatzeko eta galdegiteko gaitasuna mugatu egiten zaie.

Erabiltzailearen asebetetzea balioztatzea: Arretaren kalitatea

Prozesuari dagokionez

Elkarrizketatuko emakumeen arabera, gizarte-zerbitzuak izapideak egiteaz gehiago arduratzen dira, esku-hartze terapeutikoa bera egiteaz baino. Haien hitzetan, modu argian ikusten da garrantzi handiagoa ematen dietela beste baliabide batzuei eta haiek aurrera eramaten duten zereginari (laguntza psikologikoa, aholkularitza juridikoa, polizia, epaitegiak, eta abar). Gizarte-zerbitzuen garrantzia diru-laguntzak izapidetzeari buruz hitz egitean nabarmentzen dute. Gai horretan, gizarte-langileek protagonismo handia dute, eta zerbitzuetako emakumezko erabiltzaileek emandako zerbitzua, informazioa egokia jaso zuten ala ez, izapidetzea nolakoa izan zen, eta abar, gogoratzen dituzte. Egia esan, gizarte-zerbitzuari buruz nagusi den ikuspegi horrek, sisteman txertatutako dagoen ustea, hots, gizarte-langileak baliabideen hornitzailea izan behar duelako ustea indartzen du. Elkarrizketatuko emakumeek, hain zuzen, ez dute laguntzak izapidetzetik haragoko aurreikuspen zehatzik aipatu gizarte-langileari buruz.

Adituei, gizarte-langileei, kudeaketa-arloko langileei eta politikariei egindako elkarrizketetan, gizarte-langilea ekintzara zuzendutako pertsona gisa ikusten da. Halaber, gizarte-langileak ez du bere burua baliabide gisa ikusten, ez bada eskaintzen dituen baliabideekin duen zerikusiari lotutakoa.

⁴² Hori jaso da biktimen iritziari eta erakundeen erantzunaren balioztapenari buruzko beste ikerketa batzuetan. Horren harira, ikus: Ibáñez, M. *Violencia doméstica en Euskadi: malos tratos a la mujer. Análisis y definición del proceso de ruptura con una relación de maltrato*, Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia, Gasteiz, 2004.

⁴³ Ikerketa honen xedea ez da esku hartzen duten erakundeek tratu txarrei ematen dieten erantzuna alderatzea. Dena den, esan behar da, elkarrizketatutako emakumeek, eta haien testigantza ezagutzeko aukera eman digutenek, tratamendu psikologikoko zerbitzuak eta Biktimaren Arreta Zerbitzuak balioetsi dituztela, bereziki. Bestalde arlo judiziala ulertzea zail egiten zaiela, eta poliziaren arloan "eskemak eta estereotipoak hautsi" zaizkiela adierazi dute.

Elkarriketatuko biktimek ere gizarte-langileari dagokion giltzari rola berretsi dute. Izan ere, baliabideetara iristeko gakoak dituen pertsona da. Honetan datza haren botereak: baliabideak eskura jar ditzake, eta, horregatik, harekin harreman ona izatea komeni da.

Gizarte-langilea aldatu nahi nuen, baina erabaki hori bi ahoko ezpata izan zitekeela pentsatu nuen... Izan ere, gizarte-langileek elkar ezagutzen dute, eta, agian, tokatzen zaizunak ez du aurreiritzirik; baina gerta daiteke mesfidati egotea, aldaketa eskatu duzulako...

Emakumezko biktimek gizarte-zerbitzuen betekizun nagusitzat jo dituzte sistemaren sarbide gisa jardutea, eta sistemari buruzko informazioa ematea. Horren harira, elkarriketatutako emakume gehienek (oro har, ez zituzten aurretik gizarte-zerbitzuak erabili) oso galduta zaudela, eta zerbitzuen funtzionamendua ulertzea asko kostatu zitzaiera gogoratu dute. Halaber, eskatzerako orduan, eta ezezaguna zaien rola bere gain hartzeko orduan zailtasunak izan zituztela adierazi dute. Izan ere, egoera berri horretan, (tratu txarren) biktimaren izaera nahastu egiten da munduan ibiltzen dakien eta inoiz eskatu behar izan ez duen emakumearen izaerarekin. Hain zuzen, urrats hori, gizarte-zerbitzuen erabiltzaile bilakatzeko egin beharreko urrats hori da gehien errepikatzen den testigantzetako bat. Egia esan, eskatu beharrean daude, gizarte-laguntzen makineriak adierazitako eta izapidetutako eskaeraren bidez soilik funtzionatzen du-eta. Emakumea sistemara iristen den une horretan, gizarte-langileak funtsezko zeregina aurrera eraman behar du, biktima informatzen eta prestatzen. Halaber, emakumeari bere burua eraikitzen lagundu behar dio, aldatzeko aukerak dituen pertsona dela uler dezan; eta, betiere, biktimizazio-ingurune batean.

Hain zuzen, kritikarik sakonenak, bai eta eskerrik beroenak une horri egozten zaizkio. Indarkeriaren biktima izan diren emakumeak ezagutzen ez duten sistema aditu batera sartzen dira. Ezezagun zaien jarduera-eremua da, eta berezko terminologia, metodologia eta edukia ditu, eta gizarte-langilearen mende daude. Hala bada, gizarte-langilearen trebetasuna eta jakintza, esperientzia eta jarrera funtsezkoak dira erabaki asko hartu behar dituen, baina horiek hartzeko nahikoa informaziorik eta hura lortzeko nahikoa denborarik ez duen pertsona bat laguntzeko eta babesteko. Gizarte-langileak sistemaren itzultzaile gisa jardun beharko luke, informazio osoa eskainiz eta ikaskuntza-bidean lagunduz.

Gizarte-zerbitzuen emakumezko erabiltzaileei zerbitzu horietara iritsi zirenean zer itxaropen zuten, eta zer bilatzen zuten galdetu zaie, eta honako funtsezko behar hauek aipatu dituzte:

- informazio koordinatua,
- prozesuan zehar babesa izatea,
- erreferentziazko profesionala aurkitzea.

Hori gertatu zein ez, gizarte-langileek biktimengan duten eragina funtsezkoa da. Izan ere, behar duten informazioa, eta kantitate egokian, ematen dakien profesionala bada, eta babesa ematen badie, gogobetetzea izugarria da, eta biktimek gizarte-langileen oroitzapen ahaztezina izango dute.

Gizarte-zerbitzuen zeregin nagusiak bi alderdi dituela onartu dute: informazioa eta babes. Dena den, elkarrizketatuko pertsona gehienek uste dute gizarte-zerbitzuei oraindik asko falta zaiela egiteko, informazioa eta orientabidea ematera bideratutako sarbide egokia izan nahi badute.

Emakumeak gizarte-zerbitzuetara jo beharko luke lehendabizi, ez luke azken aukera izan behar. Halaber, zerbitzu horietan tratu hurbilagoa eta osoagoa eman beharko lukete. Dituzun aukera guztiak, eta eska ditzakezun zerbitzu edo laguntza guztiak azaldu beharko lituzkete, eta, batez ere, norberaren beharren arabera arreta eman beharko lukete.

Sisteman mugitzen ikasten duten heinean, emakumeak gabeziez, akatsez, galdutako informazioaz, gaizki izapidetutako laguntzaz, eta abarrez ohartzen dira. Hala, bada, ezagutzarekin bat, normalean, bere eskubideez jabetu, eta aldarrikatu egiten dituzte. Halaber, sistemak haien beharrak asetzeko ere balio duela ulertzen dute.

Bestalde, iritsi berri diren erakunde-esparruan gidatuko dituen laguntza profesionala jasotzeko beharraz gain, bizitzen ari diren indarkeria-egoera bera eskaintzen zaien gizarte-lana balioztatzeko beste osagai nagusia da. Denborak aurrera egin ahala, emakume asko jabetu egiten da indarkeria-egoerak berak modu negatiboan eragin diela erabakiak hartzeko gaitasunari eta beren bizitzaren kargu egiteko ahalmenari. Konturatu egiten dira, laguntza behar dutela maila askotan, eta babes-eta orientabide-premian direla. Izan ere, erreferentzia bat behar dute, bizi duten indarkeria-egoerari egokitu beharrak sortu dien nahasmenean bere burua kokatzen lagunduko dien norbait.

Oso garrantzitsua da ongi prestatutako norbaiten arreta jasotzea, eta bizi duzun egoera nolakoa den eta hori gainditu behar duzula erakusten dizun norbait ondoan izatea... Une horretan laguntzen ez badizute, zaila da berriz saiatzea...

Gizarte-langileari erakundea, sistema bera, ordezkatzeko zeregina dagokio. Haren jokabideak adieraziko du sistemak funtzionatzen duen ala ez. Erakundearen akatsak egotziko zaizkio, zerbitzuaren “aurpegia” den heinean, eta sistemaren hutsak gizarte-langilearen gaitasun edo gaitasun ezari leporatuko zaizkio. Dena den, batzuetan, akats horiek kudeaketaren arloaren erantzukizuna dira, prestakuntzarako guneak diseinatzeko ez dituelako, prozedurak estandarizatzen ez dituelako, edo informazio-jariorik ez dagoelako.

Harritu egiten nau esaten dutenean: “emakumeen herenak soilik eskatzen du babes-agindua”. Orduan, nik pentsatzen dut “kontua da guk ez dakigula zer egin dezakegun eta zer ez”. Hara iristen zarenean, eta gertatzen zaizuna kontatzen diezunean artikulatu beharrekoa artikulatuko dela espero duzu.

Izan ere, emakume askok adierazi dutena da, sistemaren baliabide guztiak sistemara iristean, harrera-fasean, abian jartzen direla ematen duela, batez ere, lehenengo kontaktua larrialdietarako zerbitzuen bidez izan bada. Hasierako une horien ostean, biktimen beharrei ere aurrea hartzen dien sistema artikulatua dagoela ematen duen une horiek igarota, aldaketa nabarmena gertatzen da denborak aurrera egin ahala eta larrialdiko egoerak indarra galtzen duen heinean. Egia esan, sistema ezagutzen ez dutenez, ezin dute ulertu gizarte-langileak zer-nolako aukerak dituen laguntza berri bat izapidetzeko edo gizarteratze-baliabiderik ez duen egiturazko egoera bat konpontzeko. Une horretan gizarte-langilea bera konturatzen da indarkeriaren biktima diren emakumeentzako baliabide espezifikoak agortu direnean, sistemak gabezia nabarmenak dituela emakumeei gizarteratzen laguntzeko orduan. Gizarte-langileari dagokio indarkeriaren biktima izan den emakumeak erasotzailearengandik aldentzeko hartu duen erabakia babestea, baina zeregin hori ez da erraza, bizitza autonomoa izateko helburu legítimoa galaraz dezaketen baliabide urriak daudela ikusten duelako.

Gizarte-langilearen arduragabekeria omen da prozesuaren hasieran, larrialdian, arreta handia ematea, hain zuzen, eskura dauden baliabideak, bereziki, fase horretara bideratuta daudenean, eta gero erantzunik ez ematea...

Behin-behineko erantzunak dira. Hasieran arreta ematen dizute, bi hilabetez, baina gero, bat-batean, zutaz ahazten dira...

Bai arlo judizialean bai gizarte-zerbitzuen esparruan, inork bere gain hartu nahi ez duen gabezia bati atzeman diote biktimek. Sistemara iristen direnean, baliabideen errealitatea kontatzen denarekin zerikusirik ez duela atzeman dute, eta prozesua luzea eta zaila dela nabarmendu dute. Elkarrizketetan, sarri aipatu dute, erabakigarria izan zatekeela haientzat norbaitek "arrazoizko itxaropena" eraikitzen lagundu izan balie, eta prozesuen nondik norakoak eta horiei buruz espero daitekeena azaldu izan baliete. Izan ere, bidegurutze garrantzitsu horretan, erasotzailearekin harremana behin betiko apurtzea edo harekin itzultzea ekar dezakeen erabaki horretan, promesaz eta baliabideez gain, behar-beharrezkoa da informazio egokia, egintzetan eta ez itxaropenetan oinarritutako erabakia har dezaten.

...unean-uneako informazioa ematen dizute, une zehatz bati dagokiona. Inork ez dizu esaten prozesua luzea dela, eta zer-nolako bilakaera izan dezakeen...

Erabiltzailearen eta gizarte-langilearen harremanean ezkutuko hainbat onarpen eta uste dago. Horien guztien oinarrian langileak erabiltzailearen kontuekin maniobratzeko duen ahalmena dago. Erabiltzaileen esanetan, gizarte-langilearekin duten harremanak bi berezitasun ditu. Halaber, bi berezitasun horiek estatus berezia ematen diete, arreta-sistemako beste eragile instituzionalen aldean. Alde batetik, emakumeek jakin badakite gizarte-langilea dela eskaintzen diren laguntzak eta haiek kudeatzeko moduak ezagutzen dituenak. Bestetik, batez ere, prozesuaren hasieran, tratu

txarren biktima den emakumeak gizarte-langilearen esku uzten du erabakiak hartzeko erantzukizuna. Izan ere, emakumeak ez du sistema ezagutzen, eta, bestalde, psikologikoki ez dago prestatuta une horietako aldaketa eta erabaki garrantzitsu andanari aurre egiteko. Aipatutako bi ezaugarri horiek gizarte-langilearekin izaten den harremanaren bereizgarriak dira, eta hainbat tentsio sortzen dute emakumeek indarrak eta autonomia berreskuratzen dituzten heinean.

...abegi-etxean ere izapideak egiten zituzten, baina ez zidaten azalpenik ematen. Halaber, ez zidaten esaten zer egin nezakeen handik ateratzean...

Harremanak izan dezakeen izaera gatazkatsu horren aldean, eta sistemaren gabeziak gorabehera, esperientzia positiboa denean, indarkeria-egoerei erantzuteko zerbitzuak erabiltzen dituzten emakumeek profesionalen funtsezko betebeharra errespetatu eta onartzen dute. Halaber, gizarte-langilea sistema osoaren pieza bat dela ulertzen saiatzen dira.

Zerbait konponduko dizuten itxaropenarekin zoaz, baina, azkenean, ezer konpontzen ez dizutenean, etsi egiten duzu. Erakundeen irudi txarra geratzen zaizu, baina nik uste dut hori ez dela bidezkoa, asko balio duen jendea ere badagoelako han lanean.

...adi egon behar duzu atara daitekeen guztiari antzemateko...gizarte-langilearen gainean egon behar duzu... sistemaren errua da, oso zurruna eta motela delako.

Indarkeriaren biktima izan diren emakume askorentzat, gizarte-langileen lana erabakigarria izan da beren egoera konpontzeko. Kasu horietan, emakumeek adierazi dute gizarte-langileek tratatu ezin hobe eman dietela, eta aspaldi kendu zieten beren buruaren irudia itzultzeko balio izan diela. Bitxia bada ere, izapidetutako laguntzak ez dira funtsezkoena haustura- eta gizarteratze-prozesuan aurrera egiteko. Aitzitik, tratua, babesa, sistema ulertzeko laguntza, harrera, eta konfiantzazko pertsona bat, une larrietan laguntzako prest egongo den laguna aurkitzea erabakigarriak dira.

Bestalde, aurretik gizarte-zerbitzuen erabiltzaile zirenak salbu, emakume gehienek mesfidantza dute gizarte-zerbitzuen ingurunearen aurka. Izan ere, ez dute uste haren parte direnik, eta zerbitzuak beren buruen irudi ez oso positiboa ematen dietelako susmoa dute. Lotsa, duintasuna eta identifikazio falta moduko hitzak aipatu dituzte. Bazterketa, baliabiderik eza eta behin betiko biktimizazioa islatzen dituen ingurune batekoa izateak, beren nortasuna eta beren buruak ulertzeko modua, edozein izanik ere, baldintzatzen dituela azaldu dute.

Eman didatena nahikoa da. Laguntza mota horiek oso-oso gaizki dagoen jendeari ematen dizkiotela uste dut, ia ezer ez duen jendeari.

Harritu egiten dituen beste gaietako bat koordinazio faltarena da. Arazo hori behin eta berriz jasan behar dute, erakunde-egiturak nola funtzionatzen duen ikasi bitartean. Sistema aztertzerakoan, eta arestian aipatu bezala, irizpiderik ezak jarrera pertsonaletatik haratago doazen iritziak ematea eragozten badie ere; emakumeek sistemak huts egin diela sentitzen dute. Izan ere, koordinazioko arazoak eta bigarren mailako biktimizazioak beren babesgabetasun-egoera larriagotzen dutela sentitzen dute. Arazo horiek profesionaltasun faltaren ondorio direla esan dute.

Udal-zerbitzuak udalarenak direla, eta foru-zerbitzuak aldundiarenak direla ikusten dugu...informazioa bakarra bada, zergatik ez dute erakunde guztiek eskaintzen?

Halaber, egun, genero-indarkeria egunerokotasun politikoaren, hedabideen eta erakundeen parte da. Egoera horretan, emakumeek erakundeek iruzur egin dietela sentitzen dute, ematen dutena baino gehiago zin egiten dutelako, eta oso baliabide mugatuak eskaintzen dituztelako. Azkenean, ohartzen dira, ematen dizkieten baliabideetako asko ez direla tratu txarren biktimentzako espezializatuak, edo, besterik gabe, beren egoera konpontzea ez dela erraza (lana aurkitzea, etxebizitza lortzea, eta abar).

Politikariek esaten dutenaren arabera, ematen du alfonbra gorri bat zabaltzen dizutela, baina gizarte-zerbitzuetara heltzen zarenean konturatzen zara beste edonork dituen gauza berberak dituzula...

Hasiberri diren elkarteetan, ikusi da sistemaren funtzionamendua eta etxeko tratu txarrek erakundeetan duten tokia gero eta hobeto ulertzen ari direla. Biktimen elkarteen diskurtsoa emakumeena baino kritikoagoa da. Izan ere, esperientzia eta askotariko alderdiei buruz duten ezagutza zabala direla medio, hutsuneei antzematen diete, dagozkien eskubideak ezagutzen dituzte, eta gertaerak erakundeetan eta politikaren arloan ematean dieten zentzuarekin interpretatzen dakite. Hala, bada, haiengana jotzen duten emakumeei erakundeen errealitateari eta prozeduren funtzionamenduei buruz aholkularitza emateko beharrezkoa diren gero eta tresna gehiago garatzen ari dira.

Politika. Beira bikoitzeko kristalen modukoa da: gauzak egiteko gogo dago, baina titularrak eta argazkiak eskuratzeko gogo ere bai. Gauzak egiten direnean, errentagarriak direlako da. Ekimenak aurrera eramatea gustatuko litzaidake, errentagarriak diren ala ez kontuan hartu gabe.

Pertsonei dagokienez

Hala eta guztiz ere, tratua balioetsi dute. Izan ere, egoera horretatik ateratzeko, baliabideak soilik ez dira nahikoa, eta gizarte-lan terapeutikoa, babesa eta laguntza behar-beharrezkoak dira. Gizarte-langileen laguntza ordezkazekin horrek funtsezko eragina du tratu txarrik pairatzen dituen emakumearengan, egoera horretatik ateratzeko fedea itzultzen baitio.

...nirekin egon zen, eta elkarrekin bazkaldu genuen. Gero, luze egon ginen hizketan, eta oso babestua sentitu nintzen. Are gehiago, hurrengo egunean telefonoz deitu zidan, eta kanpoan diren alabei ere deitu zien...

Bestalde, eredu horren isla gisa, emakumeek tratu jatorrari antzematen diote, eta arreta ematen dien pertsonen jarrera eta gogo-aldarteak hautematen dituzte. Hain zuzen, azterketa honetako funtsezko emaitzetako bat izan da, egiaztatu dela biktimak jasotzen duen tratua oso garrantzitsua dela erakundearen erantzuna modu positiboan edo negatiboan balioztatzeko orduan.

...kaltegarria da tratu txarrak jasan dituzten emakumeekin gaizkile, ezindu edo "tonto" izango balira moduan jokatzeko. Horrekin "erasotzailearen lana" rekin jarraitzen ari direla ematen du.

Emandako tratua garrantzitsua da biktimentzat. Izan ere, jasandako indarkeriaren esperientziak eta horrek norberaren izaeraren egituraren duen eraginak munduaren esanahia eta munduak emakumearen aurrean dituen erreakzioak ezartzen dituen erreferentziazko sistema kutsatu dute. Horregatik, beharrezkoa da gizarte-langilea emakumearen pentsamoldera hurbil dadin, eta haren jokabidearen gakoak uler ditzan. Bestela, galduta eta noraezean egongo da. Lan terapeutiko orok eskatzen du biktimaren ingurunera hurbiltzea. Halaber, pertsona horrek munduaz duen ikuspegia ikusteko, hautemateko eta ulertzeko gai izan behar dute. Horretarako, gizarte-langileek prestakuntza eta trebakuntza egokiak behar dituzte, biktimak beren balioekin, munduaren interpretazioekin eta konponbideekin estutu ditzaten saihesteko.

...ematen zidatena nahikoa zen...niri asko kostatu zitzaidan errenta basikoa eskatzea, lapurtzea bezalakoa zela iruditzen zitzaidan. Nik beti lan egin izan nuen...

Besteak beste, gizarte-langileek ulertu behar dute biktimak prozesu bat, bere prozesua bizitzen ari direla. Hala bada, prozesu horrek denbora eskatzen du, eta biktima muturreko erabakien eta kontraesanen artean mugituko da, erabakitzeko abagune iraugarria lortzen duenera arte. Gizarte-langileak jarrera atsegina eta terapeutikoa ez badu, hau da, biktimak bere buruarengan eta osatzeko aukeretan duen konfiantza sendotzeko gai ez bada, egoera horretan nagusi den sentimendu fatalista larriagotu egingo da emakumearengan. Horren harira, hona hemen kontsultatutako aditu baten hitzak:

...genero-indarkeria ez da arazo-egoera bat. Munduan egoteko modu bat da, lerro-egoera gisa ezagutzen den hori. Izan ere, emakumeen egoera oinezkoen egoerarekin lotu daiteke, erresalbuak erresalbu. Bi kolektiboek modu fatalistan ikusten dute bere egoera, eta mesfidantza dute

administrazioaren esku-hartzearen aurrean. Hala, bada, biktima izan diren beste emakumeei soilik sinesten diete.

Biktimek adierazi dute, beharrezkoa dela norbaitek, bere ikusmoldeetik eta kasu zehatzetik harago dagoen norbaitek, prozesua ulertarazten lagundu behar diela. Izan ere, materialak, baliabideak eta laguntzak eskaintzen ahalegin handia egiten bada ere, tratu txarren biktima izan diren emakumeak ohartu egiten dira behar materialez gain, ikusezina dena, latente dagoena ere konpondu behar dutela. Bidai horretan, bada, babesik gabe sentitzen dira, eta arreta ematen dieten langileak ere ezindu sentitzen dira, baliabideak eskuratu ezin dituztelako, eta segurtasunari eta materialei lotutako arazoak premiazkoak izateari uzten diotenean sortzen diren benetako beharrei aurre egiteko beharrezko diren gaitasunak eta prestakuntza ez dituztelako.

...gizarte-langileek informazio guztia eman beharko lukete, tratu txarrak jasan ondoren ezer egiteko ahalmen gutxi duzulako...

Gizarte-langileak zeregin terapeutiko nagusi hori aurrera eramanez, ezinbestekoa da konfiantzazko harremana sortzea. Halaber, garrantzitsua da gizarte-langileek bere gain hartu behar dituzten betebeharrak burokratiko ugariak eta bestelako lanek harreman hori ez hondatzea.

...neure ahalmenak zalantzan jarraza dizkirate, nire egoeraren egiazkotasunaz duda egin dute, eta nire gogo-aldarteak kolokan izatekotan egon da...

Gizarte-langileak ukapenetik eraikitako nortasun berria eratzen lagun dezake. Izan ere, eragile aktiboa, hots, etsai indartsua bihurtu liteke, eta, orduan, atzean utzi beharko da. Izandako solasaldietan, sarri aipatu dira emakumeak "jakitera" "jakin gabe" iritsi direla adierazten duten esapideak. Izan ere, denborak aurrera egin ahala, gizarte-zerbitzuen emakumezko erabiltzaileak zerbitzu horiek ezagutzen dituzte. Hain zuzen, gizarte-lanaren arrakasta lan hori behar ez izatean datza. Bestalde, emakumezko erabiltzaileek sistema ezagutzen duten heinean, hari buruzko diskurtsoa kritikoa da. Dena den, sarritan, ongi hitz egiten dute pertsonen buruz, eta haiek emandako laguntza eskertu egiten dute.

Indartsuagoa naiz orain. Ez, besteek indartu naute, baizik eta laguntzarik ezak neure kabuz aurrera egitera behartu naute.

...ematen du langileak laguntzeko prest daudela, baina ezin dutela...

Azkenean, tratu txarren alorreko zerbitzuak erabiltzen dituzten emakumeak "aditu" bilakatzen dira. Zerbitzuek nola funtzionatzen duten, eta jakintza hori beren mesederako erabiltzen ikasten dute.

Beldurra azaleratu behar duzu... negarrik egiten ez baduzu, ez duzu ezer lortzen.

...gai horretan espezializatutako langileak beharko genituzke, ongi prestatuak, eta langile gehiago. Azkenean laguntzak galdu ditut, inork informatzen ez ninduelako eta nik neuk eskatzen bukatu dudalako...

Emakume bat gizarte zerbitzuetara biktima gisa iristen denean, bere biktima *ethos*aren baitan aurkitzen duen inguruneak erakusten dion munduaren islak⁴⁴, bere buruari buruz ere hitz egiten dio. Horregatik, bere burua sendotu behar zaio, norberak duen biktimaren irudia areago edo indar dadin saihesteko.

Biktima gisa ikusten zaituzte oraindik, baina une horietan lur jota zaudela iristen zara.

Nik uste nuen gizarte zerbitzuetara baliabiderik, etxerik eta lanik e zuen jendea joaten zela, mota guztietako laguntzak eskatzera. Nik talde horretan sartuko nindutela uste nuen. Orain, honako hau pentsatzen dut: 39 urte ditut eta 18 urte nituenetik nago lanean, beraz, laguntza bat eskatzen dudan baterako...

Dena den, aipatutakoarekin bat, babesa eta laguntza eman behar zaie, eta ez dute bakarrik eta baztertuta daudela sentitu behar.

...biktima erasotzailearekin itzul ez dadin. Erasotzailearekin itzultzeraz bultzatzen dezaketen arrazoi asko dago: beldurra, beharrianak... eta jarraipena egingo balute, emakumea erasotzailearekin zergatik itzultzen den ulertuko lukete...

⁴⁴ Ikerlanaren xedea izan ez bada ere, interesgarria izan da gizarte-zerbitzuak kolektibo biktimizatu, baztertu, eta oro har, gizartean ahalmenik ez duenari ematen zaion erantzunaren ikuspegitik aztertzea, eta erakundeak berak bere *ethos* profesionalaren irudi hori nola berresten duen egiaztatzea. Gizarte-lanean egindako murgilketaren ondorioz, lanbide horren soziologiari antzeman ahal izan diogu. Gizarte-lanaren jarduera-eremuan lan egiten duten gehienak emakumeak dira, eta tratu txarren kasuan, emakume eta profesional gisa dituzten aurreusteei aurre egiten zaiela ikusten dute. Haien jarrera publikoetatik ondoriozta daiteke, zilegitasuna eta balioespena (hau da, zilegitasuna eta balioa gal dezaketela uste dute) behar-beharrezkoak dituztela haien jardun profesionalan. Lanbideari buruz hitz egitean darabilten kexa-doinuak; munduari gizarte-zerbitzuen betekizunaren berri ohiko gizarte-kodeen bidez emateko moduak; eta beste arloetako profesionalei, arlo judizialekoei, esaterako, dieten errespetua eta begirunea adierazteko moduek lanbide bakoitza isileko gizarte hierarkien barruan non kokatzen den adierazten dute. Kontsultatutako adituetako batek, Gizarte Ongizateko sail bateko zuzendariak, esan zigun erakundeko bileretan gorbata erabiltzea erabaki zuela bere saileko ordezkariari garrantzia eta seriotasuna emate aldera.

Nahiko zabalduta dago gizarte-langile egokia halabeharrez suertatzen delako ustea. Uste horretan ere fatalismo apur bati antzeman dakioke.

...bizitzako unerik larrienean tiparik zakarrena egokitu zait...

Zorte handia izan dut gizarte-langilearekin, nitaz arduratzen delako... izan ere, ezagun batzuek ez dute zorte hori izan...

Instalazio eta ekipamenduei dagokienez

Gai horri buruzko galderak erantzuterakoan, tratu txarrak direla-eta gizarte-zerbitzuetara jo behar izan duten emakumeek adierazi dute, ekipamenduak, oro har, egokiak eta ongi kokatuak direla, eta instalazio modernoak dituztela.

Instalazioak oso ondo daude, oso modernoak dira...dena den, akats bat dute, manparek ez dizutelako modu erlaxatuan hitz egiten uzten.

Asko errepikatu den iradokizunetako bat ordutegiari buruzkoa da. Zerbitzua goizez bakarrik eskaintzen da, eta horrek ere biktimei gizarteratze osoa izateko prozesua zailtzen die.

Goizeko ordutegia dute...nahitaez. Lanean bazaude, goiza libre hartu behar duzu.

Agian, gai hau da landaguneen eta hiriguneen arteko desberdintasun gehien islatzen dituen alderdia. Landaguneetan zailtasun gehigarriak izaten dituzte, berez nahikoa zaila den prozesuan aurrera egiteko. Izan ere, faktoreak oso kontrakoak direnean, prozesua arriskuan jar dezakete. Landaguneetako emakumeek ingurune horretako gabeziak bizi dituzte. Horregatik, bada, pertsonengan, gizarte-langileengan bilatzen dute babesa, eta ahalik eta inplikaziorik handiena eskatzen diete.

...herrietan guztia jakin nahi dute... eskatzera noala uste dute...nahiago nuke ezer jakingo ez balute...

P.-k oso arreta ona ematen dit, baina Gasteiza joan behar izatea beste zerbitzu batzuetara...autoa ez baduzu, zaila da, espezialistarengana joaten direnen edo ikastera doan gazte jendearen antzera...

Ondorioak

Indarkeria-egoerak gainditzeko prozesua dimentsio anitzeko prozesua da emakumezko biktimentzat, eta prozesu horretan beren burua eta mundua ezagutu, eta gauza asko ikasi behar dituzte. Adierazi dute, kontzientzia izatea beharrezkoa dela, eta prozesu horretan zeregin garrantzitsua dagokiela gizarte-langileei. Beren buruaz, bizitzen ari diren egoeraz, dagozkien eskubideez, egoeraren larritasunez, eta, batez ere, egoera hori gainditzeko aukerez jabetu behar dute.

Dena den, gizarte-langileek ez dituzte beti bide horretan laguntzen, eta zailtasun handiekin egiten dute aurrera, handik eta hemendik informazioa eskuratuz, laguntza psikologikoarekin, eta beren buruak prozesuan zehar nolabait ahaldunduz.

Halaber, adierazi dute, gizarte-zerbitzuen betebeharrak funtsezkoena informazioa emateko leihatila nagusi gisa jardutea izan beharko litzatekeela. Izan ere, gizarte-zerbitzuek prozesuari buruzko itxaropen errealista eraikitzen lagundu beharko lukete, haren alde onak eta txarrak azalduz. Batetik, uste da sistemak konponbide eta baliabide ugari dituela, eta hori ez da guztiz egia. Bestetik, tratu txarrak jasan dituzten pertsonak gizarte zerbitzuetara iristen direnean autoestimua baxu-baxu dute, beren egoerari eta bizitzari lotutako fatalismo apur bat dute, eta oso barneratuta dute ematen zaien biktimaren rola. Autoestimua handitzen den heinean, kontuan har ditzatela, erabakiak haiek gabe har ez daitezela, ezinduak direla pentsa ez dezatela, informazioa eman diezaietela eta errespetatu ditzatela eskatzen dute.

Oso modu positiboan balioztatu dituzte gizarte-langilearen tratua eta inplikazioa. Izan ere, haren funtsezko babesarekin, sistemaren gabeziak gainditzeko lortzen da. Askotan, babes hori erabakigarria da hasitako bidea bertan behera ez uzteko. Gizarte-langileen errespetuak emakumeei laguntzen die, indarkeriarik gabe bizitzea merezi duten gizakiak izatera itzul daitezen.

Informazio gehiago eta hobe eskatu dute, eta paradigma nolabait aldatu beharko litzatekeela adierazi dute. Atea hiru kolpe jo beharrik izan gabe ireki dadila esan dute, eta zerbitzuek eskaerari aurrea hartu beharko lioketela. Izan ere, batzuetan emakumeek ezin dituzte eskaera horiek hitzez adierazi, kontzientzia falta edo egoerari aurre egiteko baliabideen falta direla medio.

Sistema modu nabarmenean bideratuta dago larrialdiari erantzuna ematera, hots, egoerari lehendabiziko konponbide bat ematera, baina ondoren, gelditu egiten da, eta egoera berriaren ebazpena biktimen eta gizarte-langileen esku uzten du, baina konponbiderik eman gabe. Hain zuzen, batzuetan, arazo horri egotzi diote erasotzailearekin itzultzea. Emakumeek nahiago dute infernu ezaguna infernu ezezaguna baino. Gizarte langileek berek salatzen dituzten gabeziak ere aipatu dituzte: burokrazia gehiegi; arintasunik eza laguntza ekonomikoak izapidetzean; laguntza psikologiko handiagoa ematea salaketa jarri aurretik; erritmoak errespetatzea, eta abar.

Halaber, enplegua eta etxebizitza aurkitu ahal izateko laguntzak eta konponbideak eskatu dituzte. Horiekin bat, beharrezko deritzote bateratze-konponbideak artikulatzeari, emakumeek, beren mende diren pertsonen zainketa, prestakuntza-ikastaroekin eta lan-aukerek uztar ditzaten.

Denborak aurrera egin ahala, sisteman eta bere arazoetan aditu bilakatzen dira, eta emakumeek erraz ikusten ez diren sistemaren gabeziei antzematen diete. Gabezi horiek ziurtzat jotzen dira. Gabezi horien artean, besteak beste, honako hauek daude: sistemak ez dituela esaten den bezain beste baliabide; enpleguaren eta etxebizitzaren arloko gizarteratzea planifikatzea eta bermatzea erakundeek bete gabe duten erronka dela eta erakundeen arteko eta barneko koordinaziorik eza dagoela. Koordinazio falta, esaterako, adingabeen kasuan ikusten da; izan ere, ez dago haientzako baliabide berezirik, eta ez dira ongi txertatzen beste talde batzuegan pentsatuta antolatu diren baliabideen betekizunetan.

Gizarte-laneko profesionalek modu isilean egiten duten babes- eta erreferentzia-lana balioetsi dute, eta norbaitengana jo ahal izatea eskertu dute. Dena den, eskatu egin dute, ez diezaietela arazo-baliabide ekibalentziarik aplikatu. Aitzitik, haien indibidualtasuna eta behar espezifikoak aintzat hartu behar direla esan dute.

Egoki deritzete instalazioei; baina arreta-arloetan pribatutasuna berma dadila eskatu dute. Halaber, zailtasunak dituzte lana eta administrazioko ordutegiak uztartzeko.

Azkenik, jakin badakite babes-sistemak haiei eragiten diela oso-osorik, eta ez erasotzaileei. Sentitzen dute, emakumeak direla ahaleginak egin behar dituztenak beren hitzak sinets ditzaten eta haiek direla beren bizitza arriskuan jartzen dutenak. Hala eta guztiz ere, sistemak emakumeen eskaeren arabera funtzionatzen du, eta ez du egiaztatzen erasotzaileak dagokion zatia betetzen duen ala ez.

GOMENDIOAK

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

a. Araubide zehatza sortzea, gutxieneko betekizunak ezarriz

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

b. Erakundeen gidaritza eta eskumenak argitzea

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

Gizarte-zerbitzuen arloko erakunde-egituraren konplexutasuna, eta tratu txarren arazoen izaera berezia direla medio, beharrezkoa da erantzun-eredua modu integralean eta koordinatuan definitzea. Gizarte-zerbitzuen egungo sistemaren diseinuak dituen mugak saiheste aldera, **alor horretan espezializatuko diziplina arteko taldeak** sortu behar dira, berdintasunerako sailekin bat lan egin dezaten. Talde horiek beharren arabera, eta ez lurralde- edo politika-baldintzapenen arabera, atxikita eta kokatuta egongo dira, eta haien helburua, metodologiak bateratzea eta tratu txarren biktima diren emakumeen premiei erantzutera bideratuko prozesuak eta zerbitzu-gutunak estandarizatzea izango da.

c. Erakundeen arteko lan bateratua

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

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

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

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

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

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

b. Gogoeta eta parte-hartzeeko espazio bateratuak artikulatzea.

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

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

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

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

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

“Sarbide” zeregin horrek etxeko tratu txarren egoerei **arreta integrala emateko sistemaren funtzionamendua modu sakonean**⁴⁵ **ezagutzea** eskatzen du. Sistema hori, hain zuzen, konplexua eta askotarikoa da. Gizarte-langileek, bada, gaitasun bikoitza izan behar dute: batetik, beste erakundeetako eskumenak eta prozesuak ezagutu behar dituzte; eta, bestetik, erakunde horiekin koordinatu behar dira, haiengana jo ahal izateko unean uneko informazioa behar dutenean. Gizarte-langileen prestakuntza funtsezkoa da, eta gizarte-zerbitzuek zeregin horretan duten eraginkortasuna baldintzatzen du.

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

4. Arreta integrala ematea etxeko tratu txarren arazoari

a. Harrera-zerbitzuak premia bereziak dituzten emakumeei egokitzea

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

⁴⁵ Izan ere, beste herrialde batzuetan, Suedian kasu, gizarte-zerbitzuen alorreko harrera-zerbitzuak benetako espezializazio intentsibo bilakatu dira, informazioa emateari dagokionez, eta zerbitzuetara hurbildu eta gizarte-arretako sisteman zehar mugitzeko aholku kualifikatua behar duten herritarren gidariak izateari dagokionez. Gehiago jakiteko, ikus “Intake Strategies: organising the intake of new social assistance inquirers.” *International Journal of Social Welfare*, 15. lib., 1. zk., 63-74 orr., 2006.

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

b. Gizarteratze-prozesua hobetzea

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

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

Halaber, gizarteratze-prozesuei dagokionez, honako gomendio hauek egin dira:

- **Gizarteratze-programen jarraipen espezifikoa**, enplegu-zentroko erreferentziazko pertsona baten bidez, eta gizarte-zerbitzuekin komunikazioan. Horrela, lan-arloko normalizazioa arrakastaz egingo dela bermatuko da.
- **Programak malgutzea**, emakumeek lortutako oreka hauskorrak eskatzen duen pixkanakako gizarteratzea errazteko. Izan ere, batzuetan, egokitzeko epeak urtebetetik gorakoak dira.
- **Laguntza psikologiko iraunkorra**, gizarteratze-aldira arte iraungo duena. Horrela, trantsizio hori indarkeriarik gabe bizi ahal izateko baldintzak ezartzearen aldeko bidea izatea ahalbidetuko da.

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

Zerbitzuen kudeaketako **kalitate-ikuspegia** honako alderdi hauen bidez definitzen da: datuak baliatzea kudeaketaren berri emateko; etxeko tratu txarren biktima diren emakumeen beharrak asetzeko joera; etengabeko hobekuntza eta plangintza estrategikoa; profesionalen eta erabiltzaileen parte-hartzea sustatzea; prozesuen araberrako kudeaketa, zerbitzuak hobetzeko

tresna gisa; antolakuntza-egitura eraginkorrak eta arazoaren egoera bereziei egokitutakoak ezartzea; eta neurrien eraginkortasuna ebaluatzea adierazleen bidez.

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

Tratu txarren egoerei arreta emateak eskatzen duen zuhurtziarekin bat, **herritarren asebetetzea eta zerbitzu publikoaren hobetzea aldeztu dituen administrazio modernoak** arreta-prozesu estandarrak diseinatzea; prozesu horien jarraipena eta etengabeko hobekuntza; arretaren eraginkortasuna modu jarraituan ebaluatzea; indarkeria-egoeretan espero ez ziren desbideratze eta bilakaera posibleen inguruan ohartaraziko duten adierazleak ezartzea, eta abar moduko tresnak izapidetu behar ditu nahitaez.

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

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

Zerbitzuen **kudeaketaz arduratzen diren langile**ei dagokienez, ezagutza praktikorik ezak eragiten dituen prestakuntzaren arloko beharrak konpontzeaz gain, komunikazio- eta koordinazio-mekanismo egokiak ezarri behar dira, planen eta programen diseinuaren eta inplementazioaren artean dagoen aldea murrizte aldera. Horien lehentasunak, helburuak, eta betetze-baremoak, adostasun eta elkartasun giroan ezarri behar dira, kudeaketaren arloan eta esku-hartzean diren mugak jasoz, eta sistema eraginkor baten artikulazioa sustatuz; betiere, egungo errealitatea oinarri.

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

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

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

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

Genero-ikuspegiaren inguruko prestakuntza orokorra ezinbestekoa da emakumeen aurkako indarkeria gertaera isolatua, kasualitatez sortzen dena, ez dela ulertzeko. Prestakuntzak bide eman behar du, batetik, gizarte-zerbitzuetara hurbiltzen diren emakume guztiak ulertzeko eta haiei arreta emateko; eta, bestetik, gizarte-zerbitzuek herritarrei ongizate handiagoa eskaintzeko duten garrantziaz jabetzeko. Hala, bada, banakako ekintzari heltzeko orduan, emakumeek banakako arazo pertsonalak dituztelako premisa oinarri jardun beharrean, gizarte-langileak emakumeen ahalduntzea bila dezake (haien interesak, estrategiak eta identifikatzeko loturak zehazteko tresna gisa) arazo horiek behin eta berriz errepika daitezen eragiten duten makro egiturazko dimentsioak oinarri⁴⁶.

⁴⁶ Roldanen ikerlanaren arabera, lehentasuna ematen zaio banakako laguntza psikologikoari eta juridikoari. Hain zuzen, oinarritzko printzipioa honako hau dela ematen du: "emakumeen kontuetan, aukera berriak izateko beharra edo nahia baino, arazoa nabarmentzen da. Erakundeek emakumeen kolektiboaren arazo gisa ulertzen denari ematen dizkioten erantzun klasikoak laguntza psikologikoa eta juridikoa, enplegurako orientabidea, eta gizarte-langileari orientabidea, informazioa eta laguntza ekonomikoak emateko eta bideratzeak egiteko lanetan laguntzea izan dira. Hala, bada, ez dago subjektu orok eragina duen arlo guztiei (familia, komunitatea, erakundeak) modu integralean eragiten dien programarik, eta ez dira konponbide globalagoak eskaintzen". Autoreak esku-hartze mota horrek kasuak zeharka tratatzera bultzatzen duela adierazi du; hain zuzen, "(...) erantzukizuna arazoa jasaten duen pertsonari egozten dio, eta biktima sistemak ezarritako egoerara egoki dadin bilatzen du (...) hala, bada, pertsonak jasaten dituzten arazoak norbera egokitu ez izanaren ondorio direla uste da, eta ez gizarte-baldintza orokorren (adibidez, zerbitzurik eza) ondorio". Zuzendaritza-izaera duen eredu horren arabera, gizarte-langileek arazoak diagnostikatu, eta konponbidea erabakitzen dute. "Esku-hartzea baliabide profesionaletan oinarritzen dute, erabiltzaileak dituen baliabideak aztertu edo ezagutzen ez dituenak bilatzen lagundu beharrean...".

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

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

7. Prebentzio- eta antzemate-prozesuak planifikatzea eta biziagotzea

a. Prebentzioa

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

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

b. Antzematea

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

Hona hemen gai horren inguruan egindako gomendioen laburpena:

- **Biktima diren emakumeekin lan egitea, beren egoeraz jabe daitezen.** Funtsezkoa da emakumea bere egoera hitzen bidez adierazteko eta bide terapeutikoari hasiera emateko gai izan dadin. Horretarako bere egoeraz jabetu, eta laguntza behar duela ulertu behar du. Hala bada, berebiziko garrantzia dute gizarte-langilearen esku-hartze arretatsuak eta lanak, konfiantza eta babesa oinarri dituen harremana lortzeko.
- **Laguntza psikologikoa aldezte, kasuei antzemateko funtsezko faktore gisa.** Laguntza psikologikoko zerbitzuak eta gizarte- eta hezkuntza-arloetan esku-hartzeko taldeak funtsezkoak dira susmatu bai, baina ziurtatu eta onartu behar diren kasuei antzemateko orduan.
- **Indarkeria-egoeretan laguntzeko zerbitzu espezifikoak identifikatzea eta modu egokian zabaltzea** Zerbitzua indarkeriaren gaian, edo berdintasunari edo emakumeei lotutako gaietan espezializatua dagoela identifikatzea onuragarria da indarkeria-egoerei garaiz antzemateko. Izan ere, biktimek badakite zer informazio- edo laguntza-puntuetara jo behar duten

8. Arreta prozesua hobetzea

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

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

b. Banakako Arreta Plana estandarizatzea eta araubidea betetzea

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

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

Beharrezkoa da **teknologia eta euskarri berriak hedatzea**, kalitatezko informazioa sortzeko ematen duten aukera dela medio. Biltzen diren datuen heterogenotasuna ikusita, ezinbestekoa da informazio-tresnak, -ereduak eta -sistemak bateratzea, eta, horretarako, **adostasun politikoa eta**

erakundeen gidaritza behar dira. Izan ere, erakundeei katalizatzailer gisa jardutea dagokie, EAEko gizarte-arretako unitate guztietako kudeaketa modernizatzeko prozesuan.

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

Funtsean, **biktimen segurtasuna** esku artean informazio egokia izatearen eta informazio horretara dagozkion tresna informatikoen bidez iristeko aukeraren mende dago. Izan ere, ezinezkoa da segurtasuna bermatzea gizarte-zerbitzuek eta bestelako instantziek poliziarekin koordinatuta lan egiten ez badute; betiere, informazio- eta komunikazio- mekanismo azkarrak eta fidagarriak erabilita. Erakunde ororen zeregina da dauden zerbitzuetara jotzen duten etxeko tratu txarren emakumezko biktimen eskubideak babestea, arretaren osotasuna, erantzukizun partekatua, elkartasuna eta kudeaketa modernizatzea moduko irizpideak oinarri.

10. Gomendioak ekipamendu eta instalazioen kalitateari dagokionez

- **Ordutegian egokitasunari dagokionez:** Goizez soilik den ordutegia eta tratu txarren biktima izan diren emakumeei lan munduan txertatzeko eskaintzen zaizkien ibilbideak bateragarri egitea zaila dela ikusita, arreta emateko ordutegiak zabaltzea gomendatzen da.
- **Baliabideen irisgarritasun geografikoa mankomunitateei eta landaguneei dagokienez:** Baliabideak hurbiltzea gomendatzen da, beste udalerri batzuetara mugitu beharra eta prozesu terapeutikoa bukatu baino lehen bertan behera uztea saiheste aldera.
- **Irisgarritasuna oztopo fisikoei dagokienez:** Egun oztopo arkitektonikoak erauztearen inguruan indarrean dauden legeak bete behar dira. Irisgarritasunari eragiten dioten oztopo fisikoek herritarren eskubideak urratzen dituzte modu larrian, eta oso baztertzailerak dira tratu txarrak jasaten dituzten emakume elbarrientzat.
- **Irisgarritasuna komunikazio-oztopoei dagokienez:** Lehen mailako arreta-zerbitzuek ezin diete bizkarra eman globalizazioak eragiten dituen gizarte-arazoei. Hori da, hain zuzen, beste geografia- eta kultura-inguruneetatik etortzen ari den jendearen kasua. Eskualde-mailan, behintzat, kulturen arteko bitartekaritza-zerbitzua eskaini behar da. Hizkuntza ez ezik, etorkinen egoera eta kasuan kasuko ezaugarriak eta alderdi kulturalak ezagutzen dituzten pertsonak behar dira. Izan ere, funtsezkoak izan daitezke, askotan, erabiltzailearen jokabidea eta kezkak interpretatzeko orduan; eta, hartara, harentzat eraginkorrak izango diren konponbideak aurkitzen lagun dezake.

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

- **Euskararen erabilerari dagokionez:** EAEko hizkuntza-politika betetzearekin bat, ahalegina areagotzea gomendatzen da, euskarazko arreta une eta zerbitzu orotan bermatuko duten langileak modu iraunkorrean eskain daitezen.
- **Pribatutasunari dagokionez:** Beharrezkoa da arreta-arloetako pribatutasuna babestea. Horretarako, etxeko tratu txarren biktima diren emakumeen pribatutasuna babestu, eta horien eta gizarte-langileen arteko komunikazio-bideak sortzea ahalbidetu duten azpiegitura egokiak eskaini behar dira.

11. Baliabide espezializatuak hobetzeko iradokizunak

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

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

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

ERANSKINA

1. EBALUAZIOA KOORDINATU DUEN DIZIPLINA ARTEKO TALDEA

Ikerlana Emakundek arlo horretan bultzatzen dituen ekimenak integratzeko eta haietan parte hartzeko jarduera gisa zabaldu nahi zen. Horretarako, 2006ko urriaren 3an ikerlanaren berri eman zitzaion Etxeko Tratu Txarren eta Eraso Sexualen Emakume Biktimen Arreta Hobetzeko Erakunde arteko Akordioaren harira sortutako erakunde arteko talde teknikoaren gizarte-zerbitzuetako azpibatzordeari. Era berean, ikerlanean parte hartu eta lagun zezaten eskatu zitzaien, eta, une oro, gogo onez hartu gintuzten.

Hainbat adituren laguntza izan genuen, eta haiengana jo ahal izan genuen aholkularitza eskatzeko, eta azterketaren tresnak eta kategoriak balioztatzeko. Aditu-talde hori honako pertsona hauek osatu zuten: Fernando Fantovak (gizarte-aholkularia, gizarte-zerbitzuetan aditua); Mónica Ibáñezek (Deusto Fundazioko gizarte-ikertzailea, eta etxeko tratu txarretan aditua); Maite Mateosek (Genero-indarkeriaren biktimei laguntzeko Bilboko Udalaren zerbitzuko koordinatzailea); Txema Duquek (Bilboko Udaleko Gizarte Ekintza arloko zuzendariordea); eta Enrique Sacanellek (Kalitateko arduraduna Getxoko Udalean). Horiei guztiei emandako aholku zuhurrak eta laguntza eskuzabala eskertzen dizkiegu.

2. LAN TALDEA

INFOPOLIS 2000, SL. (KALIDA-DE-A. *Acompañamiento, Calidad y Desarrollo* enpresarekin lankidetzan).

3. EAEko GIZARTE ZERBITZUETAKO ARDURADUN ETA PROFESIONALEI EGINDAKO ELKARRIZKETEN GIDOIA

KONPROMISOA

- Genero-indarkeriaren eta genero-indarkeriaren biktimaren kontzeptua.
- Arloko konpromiso politikoa objetibatzea.
- Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan indarkeriaren biktima diren emakumeei ematen zaien arreta, sistemaren ikuspegitik.
- Lehen Mailako Arreta Zerbitzuek esku-hartzean dituzten mugak, osoko ikuspegitik.
- Emakumeentzako zerbitzuen kokalekuaren heterogeneotasuna.
- Kudeaketa motak.

ESKUMENEN BANAKETA

- Udalek eta mankomunitateek gizarte-zerbitzuen alorrean eta indarkeriaren kontrako borrokan duten zeregina eta erakundeen arteko harremana.

POLITIKA ETA ESTRATEGIA, BALIABIDEAK ETA PLANGINTZA

- Zerbitzuen katalogoa planifikatzea.
- Lana aurrera eramateko mugak.

ERAKUNDE BARNEKO KOORDINAZIOA

- Erakunde barnean dagoen koordinazioa hautematea.
- Programen arteko harmonizazio-ildoak.

ERAKUNDE ARTEKO KOORDINAZIOA

- Foru aldundiekin, Eusko Jaurlaritzarekin eta beste udal eta mankomunitateekin lana artikulatzeko moduak.

ZERBITZUAREN FUNTZIONAMENDUA

- Diagnostikoa – ebaluazioa – arreta – bideratzea – jarraipena prozesurako metodologia eta tresna homologatuak.
- Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen izaera polibalentearen eta banakako gizartekotze-ibilbideen arteko bateragarritasuna eta osagarritasuna.
- Sistemaren barruan, prebentzioa, garaiz antzematea eta gizartekotzea xede duten jarduerak.
- Egungo beharrak eta elementu urriak. Tratu txarren biktima diren emakumeei ematen zaien arretaren hutsuneak eta hobekuntzak.
- Sistemak babesgabetasun-egoeretan (etorkinak, ahalmen-urritasuna duten pertsonak...) diren emakumeei lotutako behar berriei egokitzeko duen gaitasuna.

SAREAK

- Emakumeen aurkako indarkeriaren alorrean lanean diharduten erakunde arteko foroen eta foro instituzional eta sozialen eraginkortasun potentzialen inguruko interes-maila eta balioztapena (hainbat ikuspegia aintzat hartuta: plangintza eta estrategia, baliabideak, beharrak identifikatzea, eta abar).

HAUTEMATEAK ETA BALIOZTAPENAK

- Udal, mankomunitate, eta beste erakundeetako Lehen Mailako Arreta Zerbitzuen lanaren inguruko aurreikuspenak.

- Egungo zerbitzuak balioztatzea: aurkeztutako arazoei eta emakume erabiltzaileen beharrei egokitzeko gaitasuna.
- Erantzun-mailaren heterogenotasuna eta aniztasuna.
- Lana aurrera eramateko zailtasunak eta mugak.
- Estaltzen ez diren beharrak.
- Egungo hutsuneak konpontzeko proposamenak eta iradokizunak.

4. ETXEKO TRATU TXARREN ALORREKO GIZARTE ZERBITZUAK ERABILTZEN DITUZTEN EMAKUMEEI EGINDAKO ELKARRIZKETAREN GIDOIA

HARREMANETAN JARTZEA ETA JARRAITUTAKO IBILBIDEA

AURREIKUSPENAK

JASOTAKO ARRETA ETA PROFESIONALAK BALIOZTATZEA

- Harrerako tratua.
- Konfiantza, pribatutasuna, babesa, segurtasuna, konfidentzialtasuna.
- Profesionala aldatzeko aukera.
- Arretaren balioztapena.
- Gizarte-langilearen gaitasun profesionalaren balioztapena.
- Prozesuan zehar emandako laguntza.
- Jasotako informazioa.
- Prozesuan parte-hartzea.
- Izapideak egiteko bizkortasuna.

AURREIKUSPENEN GAUZATZE MAILA ETA ERAGINA

- Izandako aldaketak.
- Nahi ez ziren ondorioak.
- Autonomia, ahalduntzea hautematea.
- Eragina familian.
- Etorkizuna.
- Beste pertsona bati gomendatzea.

ZERBITZUEN BALDINTZA FISIKOAK BALIOZTATZEA

- Baldintza fisikoak.
- Kokalekua eta ordutegia.
- Irisgarritasuna.

- Baliabideen eskaintza.
- Baliabideen eskaintza ez ezagutzea.
- Aukeratzeko askatasuna.
- Kalitatea eta asebetetzea.

5. ETXKO INDARKERIAREN BIKTIMEN ELKARTEEI EGINDAKO ELKARRIZTAREN GIDOIA

KONTZEPTUAK MUGATZEA, KONPROMISOA

- Genero-indarkeriaren eta genero-indarkeriaren biktimaren kontzeptua.
- Arloko konpromiso politikoa objetibatzea.
- Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetan indarkeriaren biktima diren emakumeei ematen zaien arreta, sistemaren ikuspegitik.

HARREMANETAN JARTZEA ETA JARRAITUTAKO IBILBIDEA

- Elkartea sortzeko erabakia.
- Tratamendu instituzionala.
- Elkartearen informazioa eta harrera.

AURREIKUSPENAK

ERAKUNDE BARNEKO KOORDINAZIOA

- Erakunde barnean dagoen koordinazioa hautematea.

ZERBITZUAREN FUNTZIONAMENDUA

- Emakumeentzako arreta: gabeziak eta hobetu beharreko alderdiak. Indargune nagusiak.
- Sistemak, Lehen Mailako Arreta Zerbitzuetatik abiatuta, babesgabetasun-egoeretan (etorkinak, ahalmen-urritasuna duten pertsonak...) diren emakumeei lotutako behar berriei egokitzeko duen gaitasuna.

HAUTEMATEAK ETA BALIOZTAPENAK

- Erakundeen arteko harremanak.
- Helburuak.

6. IKERKETA KUALITATIBOAREN OINARRIZKO FITXA

Unibertsoa: Oinarrizko gizarte-zerbitzuak dituzten EAEko udalerriak eta mankomunitateak (131 lagin-unitate)

Lagin-unitatea: EAEko oinarrizko gizarte-zerbitzuak: udalerrietakoak, mankomunitateetakoak, eta elkartuak.

Lagina: Esplorazio-ikerketa gisa bidalitako galdeketari erantzun dioten EAEko udalerri eta mankomunitateak (38 lagin-unitate).

Tresna: Telefono eta posta elektronikoko bidezko inkesta.

Konfiantza-maila: % 95

Errore-tartea: % 7 (EAE)

Landa-lana: irailaren 19tik 29ra.

Landa-lanaren koordinazioa eta azterketa: KALIDA-DE-A. *Acompañamiento, Calidad y Desarrollo.*

6. GALDEKETARI ERANTZUN DIOTEN UDALERRI ETA MANKOMUNITATEEN ZERRENDAA

jatorri erantzun ~	LLH															GUZTI	
	ARAB					BIZKA					GIPUZK						
	<	M-	5-	10-	+5	<	M-	5-	10-	+5	<	M-	5-	10-	+5		
UDA !			Amurri ~	Laudi ~	Gastei ~		Alonsoteg Berri Urduñ Zaratam Zierben Mallabi ~	Abanto Balmased Etxebarr Lekeiti Ondarro ~	Amorebiet Arrigorriag Basaur Berme Erandi Galdaka Leio Portugalet Sesta Trapagara Ermua	Bilba Getx Bilbao ~	Aizarnazab Lizartz Olaberri Elget ~	Ai Alegi Astigarrag Asteas Getari Iparr Idiazaba Legorret Ori Zesto ~	Aretxabai Deb Oizartzu Ordizi Urniet Villabon Zumai ~	Andoai Azkoiti Azpeiti Beasai Bergar Elgoiba Hernan Zaraut Oñati ~	Donosti Iru ~	6	
MAN ~		Añana Añana Añan Kanpez Erriox Er Erriox M Zuia Zuia Aiar ~		Agurain		Ajangi ~	Lea Ibarra		Enkart. Mungiald Busturiald Txorierr Uribe- Arrati ~		UI ~	Aiztond At-Gab- Ik-An- Saia ~					2
GUZTIR	0	9	1	2	1	1	7	5	1	3	5	1	7	9	2		
LLHH	1					3					3					8	
BIZTIDA	6	3	1	2	6												
GUZTIDA																	

7. GALDEKETA

EMAKUMEEN AURKAKO INDARKERIAREN ALORREKO EAEko BALIABIDEEN ETA PROGRAMEN OSOKO EBALUAZIOA

GAUZATZAILEA: INFOPOLIS

LAGUNTZAILEA: KALIDA-DE-A sarea

BABESLEA:

EMAKUNDE

2006ko uztaila-abendua

® INKESTATZAILEAK BETI IRAKURRI BEHAR DIZKIO SARRERAK INKESTATUARI

INKESTATZAILEAREN IZENA/KODEA:

Galdeketa zk.:

Probintzia:

Udalerrria:

Mankomunitatea: (Oinarrizko gizarte-zerbitzua mankomunatua denean, soilik).

Mankomunitatearen izena:

Mankomunitateko udalerrriak:

Biztanle-kopurua (Infopolis):

Gauzatze-data: 2006/ ____ / ____

Galdeketa egitearen inguruko gertakariak/oharrak:

® GALDEKETA ERANTZUNGO DUEN PERTSONA ZERBITZUKO TEKNIKARIA (GIZARTE LANGILEA) DELA ZIURTATU BEHAR DUZU. INDARKERIA PAIRATZEN DUTE EMAKUMEEI ARRETA EMATEN DIEN PERTSONA IZAN BEHAR DU, EZ BESTE INOR.

DEIEN TXOSTENA: (Idatzi gertakariak eta harremanetan jartzeko saialdien datak)

	Telefono-deiaren DATA/ORDUA	HONEKIN EGIN DUT	HITZ	TELEFON O HONETAN	GERTAKARIA (arrazoiak)
1. deia/hitzordua					
2. deia/hitzordua					
3. deia/hitzordua					

Egun/arratsalde on. Infopolis 2000 enpresa eta KALIDA – DE – A sarea ikerketa bat egiten ari dira **Emakunderentzat**, indarkeria edo sexu-erasoak pairatzen dituzten emakumeei oinarrizko gizarte-

zerbitzuetan ematen zaien arretaren inguruan. Horregatik, lagun diezaguzun eskatzen dizugu, eta zure laguntza aldeztetik eskertzen dugu. **Erantzunak erabat anonimoak eta sekretuak izango direla bermatzen dizugu**, sekretu estatistikoari eta datu pertsonalen babesari buruzko legedia modu zorrotzenez betez. Informazioa modu anonimoan grabatu eta gero, banakako galdeketak deuseztatuko dira. Galdeketa parte har dezazun espero dugu, **ZURE EKARPENAK OSO GARRANTZITSUAK DIRELAKO IKERKETA HONETAN**. Ezaguna dugu galderak erantzuteko egingo duzun ahalegina, eta, horregatik, ESKERRIK ASKO.

Lehendabizi, INFOPOLISek posta elektroniko bidez bidali dizun **galdeketa** parean izan dezazula eskatu nahi dizut. Horrela, errazagoa izango da elkarrizketa aurrera eramatea. Hasteko, datu orokor batzuk eskatu nahi dizkizut.

® **GALDEKETA ESKURA EZ BADU, EMAIOZU DENBORA, BILA DEZAN; EDO, BESTELA, ADOSTU BESTE HITZODU BAT, IRAKURTZEKO DENBORA IZAN DEZAN.**

INKESTATUAREN IZENA:		
KARGUA:		
Kokapena: (aukeratu)	☐	1. Emakumearen arloa
	☐	2. Oinarrizko gizarte zerbitzua
	☐	3. Bestelakoa. Zein? _____

Elkarrizketarekin hasteko, zure zentroak 2006ko lehen sei hilekoan (urtarriletik ekainera) eman duen arretaren inguruko datu orokor batzuk eskatu nahiko genizkizuke. Adierazi egoki irizten duzun erantzuna.

I. ZATIA: UDALEKO EDO MANKOMUNITATEKO ARRETAREN DATU OROKORRAK

1. Esango zenidake, mesedez, zenbat emakumek jaso duten arreta zuen gizarte-zerbitzuetako zentroan 2006ko lehen sei hilekoan etxeko tratu txarren inguruko arazoak direla medio?

® *INKESTATZAILE, adi. ERANTZUN BAKARRA eman dezake.. Datu zehatza ezagutzen ez badu, esan tartearen araberrako estimazioa egin dezala.*

1. Batere ez

2. 1 eta 10 artean

3. 11 eta 50 artean

3. 51 eta 100 artean

4. 100etik gora

99. Ez daki/ez du erantzun. Zergatik?

6. GALDERARA

zuna BATERE EZ (1) edo EZ DAKI/EZ DU ERANTZUN (99) izatekotan, jo 6. galderara

Denbora eman ez datuak jasotzeko aukera badago, geroago honako helbide honetara bidal ditzaten saiatu behar da: <evaluacionemakunde@hotmail.com>

2. Oro har, esango zenidake, mesedez, zein diren zuen gizarte-zerbitzuetako zentroan 2006ko lehen sei hilekoan etxeko tratu txarren inguruko arazoak direla medio arreta jaso duten emakumeen jatorri nagusiak?

® *Zentroan erregistratutako jatorri guztiak aipa ditzake, eta kasu guztien araberrako ehunekoa eman.*

(KONTUZ! EHUNEKOEK (%), GUZTIRA, 100 IZAN BEHAR DUTE)

	Markatu X batez	%, gorab. g.
1. Bizkaia		
2. Gipuzkoa		
3. Araba		
4. Espainiako gainerakoak		
5. Europa		

6. Atzerria, beste herrialde batzuk		
7. Bestelakoa		
99. Ez daki/ez du erantzun. Zergatik?		

3. Orain, mesedez, esango al zenidake azken sei hilekoan arreta jaso duten kasuen artean, zer nolako harremana zuten emakumeek erasotzaileekin laguntza jasotzeko eskakizuna egin zuten unean?

® Zentroan erregistratutako jatorri guztiak aipa ditzake, eta kasu guztien arabera ehunekoa eman.

(KONTUZ! EHUNEKOEK (%), **GUZTIRA, 100 IZAN BEHAR DUTE**)

	Markatu X batez	%, gorab. g.
1. Ezkontidea		
2. Ezkontide ohia		
3. Bikotekidea		
4. Bikotekide ohia		
5. Izatezko bikotekidea		
6. Izatezko bikotekide ohia		
7. Bestelakoak		
9. Aurrekoa		
10. Ondorengoa		
99. Ez daki/ez du erantzun		

4. Esango al zeniguke, oro har, zein adinetako emakumeek jaso duten tratatu txarren inguruko arazoaren arreta aipatutako sei hilekoan?

® Zentroan erregistratutako jatorri guztiak aipa ditzake, eta kasu guztien arabera ehunekoa eman.

(KONTUZ! EHUNEKOEK (%), **GUZTIRA, 100 IZAN BEHAR DUTE**)_s

	Markatu X batez	%, gorab. g.
1. 18 eta 25 urte artean		
2. 26 eta 35 urte artean		
3. 36 eta 50 urte artean		
4. 51 eta 65 urte artean		

4. 65etik gora		
99. Ez daki/ez du erantzun		

5. Azkenik, esan, mesedez, zein ikasketa-maila zuten 2006ko urtarrila eta ekaina artean indarkeria dela medio arreta jaso zuten emakumeek.

® Zentroan erregistratutako jatorri guztiak aipa ditzake, eta kasu guztien arabera ehunekoa eman.

(KONTUZ! EHUNEKOEK (%), **GUZTIRA, 100 IZAN BEHAR DUTE**)

	Markatu X batez	%, gorab. g.
1. Ikasketarik gabe		
2. Lehen eta Bigarren Hezkuntza		
3. Unibertsitateko ikasketak (3 edo 5 urte)		
4. Graduondoko ikasketak		
5. Bestelakoak		
99. Ez daki/ez du erantzun		

II. ZATIA: KOMUNITATEAREN ARLOKO ESKU HARTZE MOTA

Jarraian, zuen udalerrian egiten duzuen **esku-hartze mota**ren inguruko informazioa eman diezaguzun nahi dugu.

6. Egiten al da zuen zentroan emakumeen aurkako indarkeria-egoeren ezkutuko detekzioa helburu duen jarduerarik?

	1. Bai
	2. Ez. Zergatik?
	99. Ez daki/ez du erantzun

6.2 GA

EZ erantzutekotan, jo 6.2 galderara.

6.1 Deskribatu labur-labur emakumeen aurkako indarkeria-egoeren ezkutuko detekzioa helburu duten jardueren nondik norakoak zuen jarduera-eremuan (udalerria, mankomunitatea, barrutia, eta abar).

--

6.2 Esango al zenidake, zure ustez, zergatik emakume batzuek ez duten gizarte-zerbitzua erabiltzen eta zer egin daitekeen haiek erakartzeko?

--

7. Orain, esan, egiten al da zuen zerbitzuan berezko jarduerarik emakumeen aurkako indarkeriari aurrea hartzeko?

1. Bai

2. Ez. Zergatik?

99. Ez daki/ez du erantzun

® 7.1 galderari aurreko galderan BAI (1) erantzun dutenek soilik erantzun dezakete.

7.1 Deskribatu labur-labur emakumeen aurkako indarkeriari aurrea hartzea helburu duten jardueren nondik norakoak zuen jarduera-eremuan (udalerrria, mankomunitatea, barrutia, eta abar).

--

III. ZATIA: ESKU HARTZEKO PROZESUA

Orain, zuen zentroko **banakako esku-hartze prozesuaz** jardungo gara.

- Lehendabizi, etxeko indarkeria edo sexu-erasoak pairatzen dituzten edo biktima susmagarriak diren emakume **erabiltzaile edo hartzaileei egiten zaien harrera** izango duzu hizpide.

8. Esango zenidake, mesedez, zein diren indarkeria pairatzen duten emakumeek baliatzen dituzten hiru bide esanguratsuenak zuen zentroa iristeko?

®Markatu x batez, **gehienez**, 3 erantzun esanguratsuenak..

1. Emakumeak zuzenean etortzen dira, ez dituzte beste baliabideren batetik bidaltzen, eta *motu propio* etortzen dira.

2. Pertsonak ez datoz zuzenean. Inguruko pertsonaren bat zentrorra dator, etxeko tratatu txarrak pairatzen dituen ezagun bat duela esaten digu, eta guk esku hartzen dugu.

3. Emakumeak osasun-zerbitzuen bidez etortzen dira.

4. Emakumeak Ertzaintzaren edo udaltzaingoaren bidez etortzen dira.

5. Emakumeak beste baliabideren baten bidez etortzen dira.

Zein?

6. Gure zentroan ez dugu sekula arazo hori pairatu duen emakumerik izan.

99. Ez daki/ez du erantzun

24. GA

- Galdera horretarako 6. erantzuna ("Gure zentroan ez dugu sekula arazo hori pairatu duen emakumerik izan") aukeratzekotan, jo zuzenean 24. galderara.

9. Zenbat egun igarotzen dira, emakumea zentroarekin harreman jarri, eta arreta jasotzen duenera arte?

1. Egun berean egiten da

2. 1 eta 2 egun artean

3. Hiruzpalau egun

4. Bospasei egun

5. 7 egunetik gora

99. Ez daki/ez du erantzun

® Elkarriketatzailerentzako oharra: Batez besteko denbora adierazi nahi ez badute, eta

galderari beste moduko erantzunen bat ematen badiote, jaso hitzez hitz:

10. Esango didazu, mesedez, zenbatekoa den indarkeria pairatzen duten emakumeei erantzuteko epea, arriskuko egoera dagoenean?

	1. Egun berean egiten da
	2. 1 eta 2 egun artean
	3. Hiruzpalau egun
	4. Bospasei egun
	5. 7 egunetik gora
	99. Ez daki/ez du erantzun
® Elkarrizketatzaileentzako oharra: Batez besteko denbora adierazi nahi ez badute, eta galderari beste moduko erantzunen bat ematen badiote, jaso hitzez hitz:	

11. Orain, harrera fasean emakumeei informazio hau zain neurritaraino ematen zaien jakin nahiko nuke: ®ELKARRIZKETAZAILEak galdera guztiei erantzuten zaiola ziurtatu behar du.	BETI	ESKUARKI	SEKULA
...modu zehatzean eta argian esaten zaizkio arreta ematen dion pertsonaren izen-abizenak .			
...modu zehatzean eta argian azaltzen zaie haiekin abiatuko den prozesua			
... modu zehatzean eta argian azaltzen zaie ezinbestekoa dela haiek modu aktiboan parte har dezaten abiaraziko den prozesuan			
... modu zehatzean eta argian esaten zaie zein den jendearen harretarako ordutegia zentroan			
... modu zehatzean eta argian azaltzen zaie zein zerbitzura jo dezaketen larrialdi egoeretan , bereziki, harretarako ordutegitik			

kanpo			
... modu zehatzean eta argian azaltzen zaizkie haien eskubideak eta betebeharrak			
... modu zehatzean eta argian azaltzen zaizkie zentroan eskura dituzten zerbitzuak eta prestazioak			
... osasun-zentrora edo ospitalera laguntzen dugu			
... beste erakunde batzuetan (polizia, epaitegia, eta abar) bete beharreko izapideak egitera laguntzen dugu			
Beste aukeraren bat (informazioa edo laguntzea), Zein? _____ _____ _____ _____			

12. Esango zenidake, mesedez, zein den etxeko indarkeria pairatzen duen edo biktima susmagarria den emakume bati harrera emateak duen zailtasun teknikoaren maila?

1. Altua
2. Ertaina
3. Baxua
99. Ez daki/ez du erantzun
Zergatik? ([®] adierazi behar da, erantzuna edozein izanik ere)

Harrera-prozesuaz hitz egin eta gero, zerbitzuaren erabiltzailearen edo hartzailearen diagnostiko- edo ebaluazio-prozesuaz jardun gaitezen gustatuko litzaidake.

13. Hel diezaiogun, bada, prozesu horri. Esango zenidake, mesedez, zenbat egunetako (lanegunak) epea duzuen, gehienez, diagnostikoa egiteko, erabiltzailearen lehen hitzordutik zenbatzen hasita?

1. 10 egunetik behera
2. 11 eta 20 egun artean
3. 21 eta 30 egun artean

	4. 31 eta 40 egun artean
	5. 40 egunetik gora
	99. Ez daki/ez du erantzun
® X batez markatu behar du aukeratutako erantzuna: Batez besteko denbora adierazi nahi ez badute, eta galderari beste moduko erantzunen bat ematen badiote, jaso hitzez hitz:	

13.1 Eta zein da epea emakumea <u>larrialdi-egoeran</u> dagoenean?	
	1. 1 eta 5 egun artean
	2. 6 eta 10 egun artean
	3. 11 eta 15 egun artean
	4. 15 egunetik gora
	99. Ez daki/ez du erantzun
® X batez markatu behar du aukeratutako erantzuna: Batez besteko denbora adierazi nahi ez badute, eta galderari beste moduko erantzunen bat ematen badiote, jaso hitzez hitz:	

14. Esango zenidake, mesedez, zer neurritan azaltzen zaion emakume erabiltzaileari zein izan den diagnostikoaren edo ebaluazioaren emaitza?	
	1. Beti
	2. Eskuarki
	3. Sekula
	99. Ez daki/ez du erantzun

15. Jarraian zerrendatuko ditudan teknikak eta tresnak zer maiztasunarekin erabiltzen dituzu?	Beti	Eskuarki	Sekula
® Markatu X batez tresna mota bakoitzaren erantzuna. Irakurri banan-banan.			
TEKNIKAK			
1. Elkarriketak			

2. Behaketa			
3. Dokumentazioa			
TRESNA ESPEZIFIKOAK			
4. Tratu txarren adierazleen zerrendak (eraso fisikoak, psikologikoak edo emozionalak, eta abar)			
5. Fitxa soziala			
6. Baliabideen gida			
7. Elkarrizketa-gidoia			
8. Elkarrizketaren erregistro-orria			
9. Diagnostikorako eta gizarte esku-hartzerako tresna-Lehengo GIDAK (Eusko Jaurlaritzaren Gizarteratze Zuzendaritza)			
5. Bestelako tresnak. Zein?			
6. Ez dugu tresnarik erabiltzen emakumeen diagnostikoa egiteko			

16. Esan, mesedez, zein den etxeko indarkeria pairatzen duen edo biktima susmagarria den emakume baten diagnostikoa edo ebaluazioa egiteak duen zailtasun teknikoaren maila?

1. Altua
2. Ertaina
3. Baxua
99. Ez daki/ez du erantzun

Zergatik? (® adierazi behar da, erantzuna edozein izanik ere)

Norengana jotzen duzu laguntza behar izatekotan?

- Diagnostiko-prozesuaren inguruko informazio zehatza eman diguzu dagoeneko. Orain, **banakako arreta-plana eta bideratze posibleak** izango ditugu hizpide.

17. Banakako arreta-planaren diseinuari dagokionez, esango zenidake, mesedez, zenbat eguneko epean gauzatzen den plan hori, erabiltzailearen ebaluazioa edo diagnostikoa bukatzen den unetik zenbatzen hasita?

1. 10 lagunetik behera
2. 11 eta 20 lanegun artean
3. 21 eta 30 lanegun artean
4. 30 lanegunetik gora
99. Ez daki/ez du erantzun
® X batez markatu behar du aukeratutako erantzuna: Batez besteko denbora adierazi nahi ez badute, eta galderari beste moduko erantzunen bat ematen badiote, jaso hitzez hitz:

17.1 Eta zein da epea emakumea larrialdi-egoeran dagoenean?

1. 10 egunetik behera
2. 11 eta 20 egun artean
3. 21 eta 30 egun artean
4. 31 eta 40 egun artean
5. 40 egunetik gora
99. Ez daki/ez du erantzun
® X batez markatu behar du aukeratutako erantzuna: Batez besteko denbora adierazi nahi ez badute, eta galderari beste moduko erantzunen bat ematen badiote, jaso hitzez hitz:

18. Esango zenidake, mesedez, zer neurritan betetzen dituen banakako laguntza-planak honako baldintza hauek?

®ELKARRIZKETAZAILEak galdera guztiei erantzuten zaiola ziurtatu behar du.

Idatziz diseinatzen da, hizkuntza argia baliatuta.

Pertsona erabiltzaileei ematen zaie.

Erabiltzailearen laguntza-sare naturalari ematen zaio.

Planeko zerbitzuak eta prestazioak, eta parte hartuko

BETI	ESKUARKI	SEKULA

duten pertsonak zehatz-mehatz deskribatzen dira.			
Plana zer egunetan berrikusiko den adierazten da.			
... Erabiltzailearen adostasunarekin taxutzen da.			
... Plana diseinatzeko orduan, laguntza-sare naturalaren iritzia aintzat hartzen da.			

19. Esango zenidake, mesedez, zein den etxeko indarkeria pairatzen duen edo biktima susmagarria den emakume batentzako banakako arreta-plana diseinatzeak duen zailtasun teknikoaren maila?

1. Altua
2. Ertaina
3. Baxua
99. Ez daki/ez du erantzun

Zergatik? (® adierazi behar da, erantzuna edozein izanik ere)

Norengana jotzen duzu laguntza behar izatekotan?

20. Emakumeei laguntzeko baliatzen duzun denborari dagokionez, zer ehuneko erabiltzen duzu honako zeregin hauetan? <i>ADI! BATURAK % 100 IZAN BEHAR DU</i>	<% 25	% 25-50	% 50-75	>% 75
Laguntzak kudeatzea				
... Erregistro-lanak				
... Zuzeneko arreta				
Koordinatzea				
Jarraipena				
... Bestelakoak. Zein?				

21. Ebaluazioa edo diagnostikoa egin, eta banakako arreta-plana diseinatu eta gero, zer baliabide motara jotzen duzu erabiltzaileak honako hauek behar dituela uste baduzu? <i>®ELKARRIZKETAZAILEak galdera guztiei erantzuten zaiola ziurtatu behar du.</i>	Udalerriak edo mankomunitateak duen baterra	Aldundiak duen arreta-zer bitzura	Beste baliabideren batera. Zehaztu: _____ —
--	---	-----------------------------------	--

Tratamendu psikologia behar badu, zer baliabide motara bidaltzen duzu?			
Aholkularitza juridikoa behar badu, zer baliabide motara bidaltzen duzu?			
Egoitza-beharra badu, zer baliabide motara bidaltzen duzu?			
Beste baliabideren bat behar badu, zein? _____ Zer baliabide motara bidaltzen duzu?			

22. Pertsona beste zerbitzu batera bidali eta gero, zer nolako koordinazioak egiten dira honako baliabide hauekin? <i>®ELKARRIZKETAZAILLeak galdera guztiei erantzuten zaiola ziurtatu behar du.</i>	Ez da koordinaziorik egiten	Kasuei buruz hausnartzeko telefono-deietan oinarritutako koordinazioak dira	Jarraipen formala eta planifikatu a egiten da pertsona bidali dugun zerbitzuko profesionalekin
Tratamendu psikologiari lotutako baliabide espezifikoak.			
Aholkularitza eta orientazio juridikoari lotutako baliabide espezifikoak.			
Harrerari edo egoitzari lotutako baliabide espezifikoak.			
Osasun-baliabideak.			
... Polizia-baliabideak.			
... Justizia-baliabideak.			
Beste baliabide mota batzuk. Zein?			

23. Pertsona bat baliabide espezializatu batera bideratzen denean, zer neurritan irizten duzu erabilgarri honako hauekin koordinatzea?	Oso era bilg	Nahiko erabilgarriak	Ez oso erabi	Bater e erabil
--	--------------	----------------------	--------------	----------------

	arri ak		lgarri ak	garria k
Tratamendu psikologiari lotutako baliabide espezifikoekin koordinatzea.				
Aholkularitza eta orientazio juridikoari lotutako baliabide espezifikoekin koordinatzea.				
Harrerari edo egoitzari lotutako baliabide espezifikoekin koordinatzea.				
Osasun-baliabideekin koordinatzea.				
... Polizia-baliabideekin koordinatzea.				
... Justizia-baliabideekin koordinatzea.				
Beste baliabide mota batzuekin koordinatzea. Zein?				

- *Arretaren eta koordinazio-lanen alorraren harira, hurrengo galdera hauek egin nahi dizkizugu:*

24. Ezagutzen duzu etxeko tratu txarren eta sexu-erasoen biktima diren emakumeei laguntzeko erakunde arteko jarduera-protokoloa?

1. Bai

2. Ez

99. Ez daki/ez du erantzun

26. GA

- *Inkestatzaile, adi. EZ (2) erantzuten badu, jo 26. galderara.*

25. Erabiltzen duzu protokolo hori tratu txarrak pairatzen dituen edo biktima susmagarria den emakume bati arreta ematen diozunean?

1. Beti

2. Eskuarki

3. Sekula

99. Ez daki/ez du erantzun

26. Erabilgarri irizten diozu etxeko tratu txarren eta sexu-erasoen biktima diren

	emakumeei laguntzeko erakunde arteko jarduera-protokoloari?
	1. Oso erabilgarria
	2. Nahiko erabilgarria
	3. Ez oso erabilgarria
	4. Batere erabilgarria
	99. Ez daki/ez du erantzun
	Zergatik? (® adierazi behar da, erantzuna edozein izanik ere)

	27. Ba al du zuen erakundeak etxeko tratu txarren edo sexu-erasoen biktima diren emakumeei laguntza emateko berezko metodologia edo jarduera-protokolorik?
	1. Bai. Zein? _____ _____ _____
	2. Ez
	99. Ez daki/ez du erantzun

	28. Erabilgarri irizten diozu bere jarduera-eremuko berezitasunak aintzat hartzen dituen eskualde edo udalerri mailako esku-hartze protokolo bat eratzeari?
	1. Oso erabilgarria
	2. Nahiko erabilgarria
	3. Ez oso erabilgarria
	4. Batere erabilgarria
	99. Ez daki/ez du erantzun
	Zergatik? (® adierazi behar da, erantzuna edozein izanik ere)

IV. ZATIA: ZERBITZUAREN FUNTZIONAMENDU OROKORRA

Galdera-bloke honetan, indarkeriaren biktima diren emakumeei eskaintzen diozuen gizarte-zerbitzuak, orokorrean, nola funtzionatzen duen jakin nahi dugu.

- Hasteko, datuen erregistroari eta babesari buruzko galdera orokor batzuk egingo dizkizugu.

29. Esango zenidake, mesedez, zentroan...	Bai	Ez
... pertsona erabiltzaileen erregistroa mantentzen den?		
... programa, zerbitzu eta prestazioen erregistroa mantentzen den?		
... erantzun ez diren eskaeren eta horiek ez erantzuteko arrazoien erregistroa mantentzen den?		
... iradokizunen erregistroa mantentzen den?		
... kontabilitate-erregistroa mantentzen den?		
... itxaron zerrendaren erregistroa mantentzen den?		
Beste motaren bateko erregistrorik mantentzen den? Zein? _____		

30. Esango zenidake, mesedez, zer euskarri mota baliatzen den honako informazio hau jasotzeko? ®ELKARRIZKETAZAILEak galdera guztiei erantzuten zaiola ziurtatu behar du.	Paper-euskarrian	Euskarri informatikoa	Ez dugu mota horretako informaziorik jasotzen
Fitxa soziala.			
Historia soziala.			
Txosten soziala.			
Banakako arreta-plana.			
Elkarrizketen erregistroa.			
Koordinazioen erregistroa.			
... Beste motatako erregistroak. Zein? _____			

31. Ondoko informazio edo eremu hauetatik, zein erregistratzen da?	Bai	Ez
Biktimaren datuak		
Erasotzailearen datuak		
Tratu txarren inguruko datuak		
Eskaeraren inguruko datuak		
Bideratzearen inguruko datuak		
Salaketaren inguruko datuak		

Bestelako eremuak? Zein? _____		
--------------------------------	--	--

32. Pertsona erabiltzaile edo hartzaileen datuak biltzeko orduan, nola jokutzen duzue?

®ELKARRIZKETZAILE, adi. Gehienez 3 aukera hauta daitezke.

1. Legeak datuak babestearen alorrean aitortzen dizkien eskubideak eta betebeharrak azaltzen zaizkio erabiltzaile edo hartzaileari.
2. Informazioa biltzearen xedea zein den, eta informazioaren hartzaileak zein diren azaltzaie.
3. Onespina eskatzen zaie, espresuki.
4. Datuak ikusi, aldatu edo deuseztatzeko eta haiek ez emateko eskubidea dutela azaltzen zaie.
6. Azaltzen ez badiegu ere, datuak babestearen inguruko legea ezagutzen dugu.
7. Legea ez zaie azaltzen, baina aplikatu egiten dugu.
8. _____ Bestelako _____ aukeratu. Zein? _____
99. Ez daki/ez du erantzun

Bigarrenik, zerbitzuko teknikariei lotutako alderdi batzuk ezagutu nahi ditugu.

33. Esango zenidake, mesedez, zenbat langile kontratatuta dauden zure udalerriko edo mankomunitateko gizarte-zerbitzuan, eta zein den haien lan-erregimena?

KARGUA	LAN ERREGIMENA

Gai al dira langile guztiak etxeko tratu txarren biktima diren emakumeei laguntzeko, ala arlo horretan bereziki gaitutako pertsonaren bat dago?

34. Langileen prestakuntzari dagokionez, esango zenidake, mesedez, zein izan diren indarkeria pairatzen duten emakumeen inguruko prestakuntza espezifikoari buruz egindako azken ikastaroak?

® INKESTATZAILE, adi. 2 erantzun aukera ditzake.

1. Ez dut ikastaro edo mintegi espezifikorik egin.
2. Azken urteetan, zerbitzuak berak eman dit prestakuntza.
3. Neure kabuz prestatu naiz.
99. Ez daki/ez du erantzun

34. 1. Prestakuntza jaso izanez gero, emango al zenituzke zure ustez esanguratsuenak izan diren ikastaro edo mintegi bat edo biren inguruko hainbat datu?

Lehenengo ikastaro edo mintegiaren izenburua edo gaia	
Lehenengo ikastaroa edo mintegia eman zuen erakundea	
Lehenengo ikastaro edo mintegiaren ordu-kopurua	
Lehenengo ikastaro edo mintegiaren asebetetze-maila.	
Bigarren ikastaro edo mintegiaren izenburua edo gaia	
Bigarren ikastaroa edo mintegia eman zuen erakundea	
Bigarren ikastaro edo mintegiaren ordu-kopurua	
Bigarren ikastaro edo mintegiaren asebetetze-maila.	

35. Esango zenidake, mesedez, zer asebetetze-maila duzun honako alderdi hauei dagokienez: ®ELKARRIZKETAZAILEak galdera guztiei erantzuten zaiola ziurtatu behar du.	Oso ase	Asea	Ase gabea	Oso ase gabea
Egiten duzun lanarekin				
Soldatarekin				
Sustapen-sistemarekin				
Aintzatespen-sistemarekin				
Lan-baldintzekin (ordutegia, atsedanak, lantokiaren baldintza				

fisikoak, aireztatzea, tenperatura, eta abar)				
Erakundean lana ikuskatzeko sistemarekin				
Lankideekin				
Arreta ematean sortzen diren zailtasunei aurre egiteko jasotzen duzun babesarekin				
Zentroko koordinazioarekin eta zuzendaritzarekin				
Zure lanarekin, oro har.				
Erabakiak hartzeko orduan parte hartzeko aukerarekin				
Zentroko proiektu edo plan estrategikoa eratzeke orduan parte hartzeko aukerarekin.				
Teknikarien eta tokiko ordezkari politikoen arteko harremanekin.				

36. Esango zenidake, mesedez, zer neurritan parte hartzen duten teknikariek beren lan-eremuari lotutako erabaki estrategikoak hartzeko prozesuetan?

1. Entzuten gaituzte, eta gure ekarpenak kontuan hartzen dituzte.
2. Entzuten gaituzte, eta batzuetan kontuan hartzen gaituzte.
3. Entzuten gaituzte, baina ez dituzte gure ekarpenak kontuan hartzen.
4. Ez gaituzte entzuten
99. Ez daki/ez du erantzun

V. ZATIA: PROFESIONAL TEKNIKARIAREN BALIOZTAPENA ZERBITZUAREN ERABILTZAILA EDO HARTZAILAREN ASEBETETZEAREN INGURUAN

Atal honetan, teknikari gisa, eta egiten duzun lanaren ezagutza oinarri, ematen duzun zerbitzuaren **erabiltzaile edo hartzaileen asebetetzea** nola balioztatzen duzun jakin nahi dugu.

37. Esango zenidake, mesedez, zer nolako bulegoa duzun zentroan elkarriketarako intimitatea bermatzeko?

1. Behar bezala bereizitako bulegoa

	2. Bulegoa ez dago bereizita, baina ez dio intimitateari erasotzen
	3. Bulegoa ez dago bereizita, eta intimitateari erasotzen dio
	99. Ez daki/ez du erantzun

38. Zure ustez, nolakoa da zerbitzuaren erabiltzaile edo hartzaileek jasotzen dute arretaren inguruan, oro har, egiten duten balioztapena?

	1. Oso ona
	2. Ona
	3. Erdipurdikoa
	4. Txarra
	5. Oso txarra
	99. Ez daki/ez du erantzun

39. Azkenik, indarkeriaren biktimak diren emakumeek udalerri mailan eskaintzen diren zerbitzuak hobetzeko izan ditzaketen hiru eskari edo iradokizun, gutxienez, aipatzea gustatuko litzaiguke.

Gutxienez, hiru erantzun eman behar dituzu

	1.
	2.
	3.
	4.
	5.
	99. Ez daki/ez du erantzun

VI. ZATIA: ESTALDURA ETA IRISGARritasuna

Galdeketarekin bukatzeko, alderdi garrantzitsu bati hel diezaiozun nahi dugu, gizarte-zerbitzuen estaldura eta irisgarritasunari, hain zuzen.

• UDALERRIENTZAKO SOILIK (A)

40. A Esango zenidake, mesedez, zein den jendeari harrera egiteko ordutegia zuen zentroan?

Asteko egunak:

Ordutegia:

Larrialdi-egoeretakarako kontaktua: *Helbidea, telefonoa, eta abar.*

--

41. A Esango zenidake, mesedez, nola uste duzun dagoela kokatuta zuen udalerriko Gizarte Zerbitzuetako Zentroa?

1. Erdigunean dago
2. Ez dago erdigunean, baina ongi komunikatua dago
3. Ez dago erdigunean, eta gaizki komunikatua dago
4. Bestelako aukerak. Zein? _____
99. Ez daki/ez du erantzun

• **MANKOMUNITATEENTZAT SOILIK (B)**

40. B Emango al zenizkidake gizarte zerbitzu mankomunatuaren inguruko datu hauek?

Arreta jasotzen duten udalerriak:	DATA/ Ordutegia:	Larrialdi-egoeretarako kontaktua: Helbidea, telefonoa

41. B Azalduko al zenidake, nolakoa den zuen mankomunitateak eskaintzen duen arreta-modalitatea?

1. Mankomunitateko udalerri bakoitzera joaten den gizarte-langile bat dago
2. Mankomunitateko udalerri bakoitzera arreta ematera joaten den talde bat dago
3. Gizarte-langile batek arreta eskaintzen du mankomunitateko udalerri nagusian, eta erabiltzaileak dira mugitu behar dutenak
4. Talde batek arreta eskaintzen du mankomunitateko udalerri nagusian, eta erabiltzaileak dira mugitu behar dutenak
5. Bestelako aukerak. Zein? _____
99. Ez daki/ez du erantzun

42. Zer neurriraino da zaila erabiltzailearentzat	Oso zaila	Ez oso zaila	Batere
---	-----------	--------------	--------

esku-hartze prozesuarekin jarraitzea... ®ELKARRIZKETAZAILEak galdera guztiei erantzuten zaiola ziurtatu behar du.			zaila
... udalerria bere bizitokia denean			
... arreta ondoko udalerri batean ematen denean, gizarte zerbitzua mankomunatua izaki			
... bere udalerritik kanpo edo urrun diren zerbitzuetara bidaltzen dutenean			
... zerbitzu berezitu batera bidaltzen dutenean			

43. Esango zenidake, mesedez, zer iritzi orokor duzun ematen duzun zerbitzuaren inguruan, kokalekua, irisgarritasuna eta intimitatearen errespetua kontuan hartuta?

	1. Oso ona
x	2. Ona
x	3. Erdipurdikoa
	4. Txarra
	5. Oso txarra
	99. Ez daki/ez du erantzun

44. Esango zenidake, mesedez, zentroan baduzuen...	BA I	EZ	Ez daki/ez du erantzun
... sarbide-arrapala?			
... mugikortasun gutxitua duten pertsonentzako aparkalekurik?			
... labaintzeak saihesteko zorurik?			
... barandarik?			
... zeinu-hizkuntzako interpreterik?			
... kulturen arteko bitartekotza egiteko zerbitzurik edo interpretazio zerbitzurik?			
... Bestelakoak Zein? _____ _____			

45. Esango zenidake, mesedez, jarraian aipatuko	Bai, beti	Uean-	Ez
---	-----------	-------	----

dizkizudanetatik, zein hizkuntzatan dagoen bermatutako arreta jasoko dela?		unean	
1. Gaztelaniaz			
2. Euskaraz			
3. Ingelesez			
4. Bestelakoa. Zein?			

***GALDEKETAREKIN BEHIN BETIKO BUKATU BAINO LEHEN, AIPATU NAHI AL DUZU
FUNTSEZKO DERITZOZUN ETA INKESTAN ZEHAR AIPATU EZ DEN ALDERDIREN
BAT?***

®ELKARRIZKETATZAILE, adi. Hobetzeko eta berritzeko iradokizunak, arazoen konponbideak eta abar aipa ditzan nahi da.

-
-
-
-
-
-
-

ESKERRIK ASKO LAGUNTZEAGATIK