



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

ETXEBIZITZA ETA GIZARTE  
GAIETAKO SAILA  
*Gizarte Ongizateko Zuzendaritza*

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA  
Y ASUNTOS SOCIALES  
*Dirección de Bienestar Social*

**Etxean Tratu Txarrak edo/eta Sexu Erasoak jasaten dituzten Emakumeei laguntzeko Telefono bidezko Zerbitzua**

**900 840 111**



# 1. Hitzaurrea

Etxean Tratu Txarrak edo/eta Sexu Erasoak jasaten dituzten Emakumeei laguntzeko Telefono bidezko Zerbitzua berria da, **erkidego-mailakoa**, eta **doan** emango die biktima izan diren emakumeei babes emozionala, informazioa eta aholkularitza, komunitate-zerbitzuen aldetik jasotzen duten laguntza orokorarekin batera.

Zerbitzua komunitate-sarearekin lankidetzan jarduteko sortu da. Horrek esan nahi du sareko profesionalak izango direla Zerbitzuaren hartzailleak, esku-hartzeko informazioa eta aholkularitza emateko orduan.

## **Zerbitzuaren ezaugarriak:**

- Emakume erabiltzaileen beharrak asetzea du helburutzat.
- Laguntzaren kokapen psikosoziala, bai informazioa eta aholkularitza emanez, bai emozioei eusteko laguntza emanez edo jarraipena eginez, zerbitzua jasotzen duen pertsonak beharrezkoen duen esku-hartzea jaso dezan.



## 2. Lege-ingurua

- 2/1988 Legea, otsailaren 5koa, Emakunde Emakumearen Euskal Erakundea sortzeko dena.
- 5/1996 Legea, urriaren 18koa, EAEko Gizarte Zerbitzuena, gizarte-zerbitzuen alorreko egitekoak zehazten dituen uztailaren 30eko 155/2001 Dekretuak garatua.
- “Etxean tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituen emakumeei emandako laguntza hobetzeko Erakunde arteko Hitzarmena” (2001. urtea), laguntza horrekin zerikusia duten tresna eta eremuak antolatzen dituen.
- 27/2003 Legea, uztailaren 31koa, Etxeko Indarkeriaren biktimak Babesteko Agindua arautzen duena.
- Euskadiko Ekintza Positiborako III. Udal Planen garapena.
- 1/2004 Lege Organikoa, abenduaren 28koa, Genero Indarkeriaren Kontrako Babes Osoko neurriei buruzkoa.
- 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerakoa.



### 3. Zerbitzuaren hartzaileak

Hauek dira Etxean Tratu Txarrak edo/eta Sexu Erasoak jasaten dituzten Emakumeei laguntzeko Telefono bidezko Zerbitzuaren hartzaileak:

- Etxean tratu txarrak edo/eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeak.
- Biktimen senitartekoak edo biktimei laguntzen dieten pertsonak.
- Komunitate-baliabideen profesionalak.



## 4. Helburua, xedea

### Helburua:

- Zerbitzuaren helburua, funtsean, hau izango da: eguneko 24 orduetan eta urteko 365 egunetan telefono bidez etengabeko laguntza ematea, etxean trat jasaten dituzten pertsoneri.

### Xedea:

- Emozioen arloan laguntzea, eta argibideak eta aholkularitza ematea etxeko indarkeria edo sexu-erasoak jasaten dituztenei, laguntza eskatuz gero.
- Biktimak babestu eta laguntzeko sareko profesionalekin elkarlanean aritzea.
- Zerbitzuaren helburua betetzean sortutako informazioa zehaztasunez kudeatu eta tratatzea, biktimen egoera eta etxeko indarkeria eta sexu-erasoak hobeto ezagutzeko.



## 5. Zerbitzuaren helburu orokorrak

- a) Zerbitzuaren hartzaileei arreta eskaintzea, emozioei eutsi ahal izateko eta arreta eta laguntza prozesuak kudeatu ahal izateko.
- b) Informazioa eta aholkularitza banan-banan ematea, esku-hartzeko prozesu desberdinetan.
- c) Etxean tratu txarrak eta sexu-indarkeria jasaten dituzten emakumeak laguntza-zerbitzuekin harremanetan jartzea, zerbitzu horiek beharren eta eskarien arabera joka dezaten.
- d) Laguntza emateko komunitateko tresna eta baliabide publiko eta pribatuetako profesionalekin elkarlanean aritzea.
- e) Esku-hartzeari buruzko informazioa kudeatzea, etxean tratu txarrak eta sexu-indarkeria jasaten dituzten emakumeen egoera hobeto ezagutzeko.



## 6. Helburu bereziak (1)

### Biktimak direla eta:

- Emozioen arloan babesa ematea, egoerari eusten laguntzea eta indarkeria edo/eta eraso egoeraren ondorioz sortutako egoerari aurre egiten laguntzea.
- Biktimen ondoan egotea, jarraipena egitea eta beren autonomia lortzeko prozesua sustatzea.
- Biktimei informazio ugari ematea beren inguruan dauden baliabide guztiei buruz (gizarte-zerbitzuak, zerbitzu judizialak, polizia eta abar).
- Beharrezko diren zerbitzuak eskuragarri jartzeko modua gogotsu kudeatzea eta beste pertsona batzuk biktimekin egon daitezela bermatzea, bereziki arriskua begien bistakoa den kasuetan.
- Oraindik ere erasotzaileekin bizi direnez arriskuan dauden emakumeei jarraipena egitea.



## 6. Helburu bereziak (2)

### Profesionalak direla eta:

- Laguntza teknikoa ematea edo informatzea laguntza hori eman dezaketen baliabideei buruz, biktimekin esku-hartzeko prozesuan sortzen den auziari estaldura orokorra emateko asmoz.

### Informazioaren kudeaketa dela eta:

- Datu-base bat diseinatu eta elikatzea baliabide, programa, harremanetarako helbide, ordutegi eta abarri buruzko argibideak emanez.
- Datu-base bat sortzea, arreta eskainitako kontsulten informazio egituratua izango duena, datuen ustiapen kuantitatiboa eta kualitatiboa eginez.
- Zerbitzuaren Zabalkunderako Planean Gizarte Ongizateko Zuzendaritzarekin elkarlanean aritzea, idatzitako informazioa eta komunikazio-estrategiak maila desberdinetan garatuz.





## 7. Esku hartzeko eremuak / mailak

### I. Laguntza Psikosoziala etxean tratu txarrak edo/eta sexu-erasoak jasandako emakumeentzat:

- Laguntza emozionala ematea eta aktiboki entzutea.
- Informazioa eta Banako Aholkularitza.
- Arreta Prozesuan Laguntzea eta Telefono Bidezko Jarraipena egitea.

### II. Sarean koordinazioa eta lana bermatzea tresna desberdinekin honako jarduera hauek gauzatuz:

- Informazioa eta laguntza teknikoa ematea profesionaleri.
- Zabalkudea eta komunikazioa.

### III. Informazioaren kudeaketa eta tratamendua



## 8. Zerbitzuaren kokapena

Zerbitzua Barakaldon kokatuta dago, Santa Barbara plazan (1, behea), Eusko Jaurlaritzaren lokaletan.

Hiru areto ditu (bi, teknikariek erabiltzeko eta hirugarrena, bilerak egiteko). Telefono-deien banagunea du dei bati baino gehiagori batera erantzun ahal izateko. Barneko linea ere izango du.





## 9. Profesionalen taldea

Etxean tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei etengabe laguntzeko taldeak honeko kide profesional hauek ditu:

- Psikologo-koordinatzaile tekniko bat.
- Bi psikologo.
- Gizarte-laguntzaile bat.
- Gizarte-hezitzaile bat.