

TAULEN AURKIBIDEA	15
GRAFIKOEN AURKIBIDEA	19
1. AURKEZPENA	25
2. METODOLOGIA	41
2.1. Ikerketaren helburuak	41
2.2. Esku-hartzeak	42
2.2.1. Agirien azterketa	42
2.2.2. Eragileekiko elkarrizketak	42
2.2.3. Elkarrizketak genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoei	44
2.3. Informazioa kuantifikatzeko zailtasunak	44
3. ESPARRU TEORIKOA	49
3.1. Kontzeptua	49
3.2. Emakumeen kontrako indarkeria moduak	51
3.3. Larritasun-maila	52
3.4. Tratu txar jarraituen ezaugarriak	53
3.5. Etxeko indarkeriaren ondorioak	54
3.6. Erakundeak genero-indarkeriaren aurrean	55
4. GIZARTE-ZERBITZU BEREZIEN EGUNGO EGOERA	59
4.1. Sarrera	59
4.2. Gizarte-zerbitzu eta baliabide bereziak: lege-esparrua	62
4.2.1. Foru aldundien eginkizunak	63
4.2.2. Udalen eginkizunak	64
4.3. Zerbitzuak eta programak Araban	65
4.3.1. Arabako Foru Aldundia	66
4.3.2. Gasteizko Udala	74
4.3.3. Laudioko Udala	79
4.4. Antolaera eta jardunbidea Araban	80
4.4.1. Ibilbidea	80
4.4.2. Etxeratze-zerbitzua	81
4.4.3. Laguntza psikologikoa	83

4.4.4. Laguntza juridikoa	85
4.5. Zerbitzuak eta programak Bizkaian	86
4.5.1. Bizkaiko Foru Aldundia	87
4.5.2. Bilboko Udala	93
4.5.3. Barakaldoko Udala	95
4.5.4. Basauriko Udala	97
4.5.5. Bermeoko Udala	97
4.5.6. Ermuko Udala	98
4.5.7. Galdakaoko Udala	99
4.5.8. Getxoko Udala	101
4.5.9. Leioako Udala	102
4.5.10. Santurtziko Udala	103
4.5.11. Sestaoko Udala	103
4.5.12. Mungialdeko Gizarte Zerbitzuen Partzuergoa	104
4.5.13. Busturialdeko Mankomunitatea	105
4.5.14. Lea-Artibaiko Mankomunitatea	107
4.5.15. Uribe-Kostako Mankomunitatea	107
4.6. Antolaera eta jardunbidea Bizkaian	108
4.6.1. Ibilbidea	108
4.6.2. Etxeratze-zerbitzua	109
4.6.3. Laguntza psikologikoa	111
4.6.4. Laguntza juridikoa	113
4.7. Zerbitzuak eta programak Gipuzkoan	117
4.7.1. Gipuzkoako Foru Aldundia	117
4.7.2. Donostiako Udala	123
4.7.3. Andoaingo Udala	126
4.7.4. Arrasateko Udala	126
4.7.5. Beasaingo Udala	128
4.7.6. Eibarko Udala	128
4.7.7. Errenteriako Udala	129
4.7.8. Hernaniko Udala	130
4.7.9. Irungo Udala	131
4.7.10. Lasarte-Oriako Udala	132
4.7.11. Zumarragako Udala	132
4.8. Antolaera eta jardunbidea Gipuzkoan	133
4.8.1. Ibilbidea	134
4.8.2. Etxeratze-zerbitzua	135
4.8.3. Laguntza psikologikoa	137
4.8.4. Laguntza juridikoa	138
4.9. Erakundeek genero-indarkeria pairatu duten emakumeei emandako arretan antzemandako arazoak	141
4.9.1. Etxeratze-arazoak	141
4.9.2. Laguntza psikologikoa emateko zailtasunak	145
4.9.3. Laguntza juridikoa emateko zailtasunak	147
4.9.4. Zerbitzu eta laguntza orokorreari buruz kontuan hartu beharreko beste alderdi batzuk	148

5. POLIZIAREN ARRETA	153
5.1. Ertzaintza	153
5.1.1. <i>Poliziaren jardunbidea etxeko indarkeria-gertakarietan</i>	154
5.1.2. <i>Poliziaren jardunbidea sexu-erasoen gertakarietan</i>	157
5.1.3. <i>Poliziaren jardunbidean eragina duten beste alderdi batzuk</i> ..	159
5.2. Bilbo, Donostia eta Gasteizko udaltzaingoak	167
5.2.1. <i>Larrialdiko arreta</i>	169
5.2.2. <i>Salaketa hartzea</i>	170
5.2.3. <i>Informazioa eman eta gizarte-zerbitzuetara bideratzea</i>	172
5.2.4. <i>Ikerketa</i>	174
5.2.5. <i>Poliziaren jardunbidean eragina duten beste alderdi batzuk</i> ..	175
5.3. Beste udaltzaingo batzuk	177
5.3.1. <i>Larrialdiko arreta</i>	178
5.3.2. <i>Salaketa jaso, ikertu eta txostena prestatzea</i>	179
5.3.3. <i>Babestu, informazioa eman eta dagokion tokira bideratzea</i> ..	179
5.3.4. <i>Egungo baliabideak eta koordinazio-sistemak ezagutzea</i>	180
5.3.5. <i>Aurkitze-sistemak</i>	181
5.3.6. <i>Datuen erregistroa</i>	181
5.4. Zailtasunak, mugak eta beharrianak	181
5.4.1. <i>Barruko beharrianak</i>	181
5.4.2. <i>Beste beharrian batzuk</i>	182
5.4.3. <i>Datuen erregistroa</i>	183
6. ERAKUNDEEN ARRETA EMAKUME ERABILTZAILEEN IKUSPUNTUTIK	187
6.1. Elkarrizketatutako emakumeen arazoak eta ezaugarriak. Bizitza-historiak	187
6.2. Lehen laguntza-eskaera eta bideratzeak	193
6.3. Jasotako laguntzaren gaineko iritzia	197
6.4. Eskainitako zerbitzuak ez erabiltzeko arrazoiak	198
6.5. Erabilitako zerbitzuen baliatze-maila eta horien gaineko iritzia	199
6.5.1. <i>Polizia-zerbitzuak</i>	200
6.5.2. <i>Gizarte-zerbitzuak</i>	202
6.5.3. <i>Laguntza psikologikoa</i>	205
6.5.4. <i>Laguntza juridikoa</i>	207
6.5.5. <i>Etxeratze-zerbitzuak</i>	207
6.6. Zerbitzuen kokalekuaren eta ordutegien gaineko iritzia	209
6.7. Ase gabeko beharrianak eta zerbitzuetara jotzeko arrazoiak	210
6.8. Elkarrizketaturiko emakumeek egoera berean dauden beste emakume batzuei emandako aholkuak	212
7. ERAKUNDEEN ARRETAN ANTZEMANDAKO ARAZOAK	217
7.1. Plangintzarik eza Euskal Autonomia Erkidegoan	219
7.2. Lurraldez gaindi egituratzeko arazoak	221

7.3. Hainbat prestazio bizilekuaren arabera. Hainbat laguntza-mota udalerriaren arabera	223
7.4. Jardute-protokoloen gabezia udalerri- eta eskualde-mailan	225
7.5. Erakundeen arteko koordinazio-biderik eza	225
7.6. Segurtasun-modu urriak	226
7.6.1. Poliziaren babesa	227
7.6.2. Aurkitze-sistemak	227
7.6.3. Segurtasuna harrera-baliabideetan	228
7.6.4. Gizarte- eta lege-babesa	228
7.7. Laguntza psikologikoari buruzko programa	228
7.7.1. Hurbiltasun geografikoa	228
7.7.2. Zerbitzua zuzenean baliatzeko ezintasuna	230
7.8. Laguntza juridikoari buruzko programa: hurbiltasun geografikoaren arazoak Araban eta Bizkaian. Zerbitzua zuzenean baliatzeko ezintasuna Gipuzkoan	231
7.9. Etxeratze-baliabideak	231
7.9.1. Larrialdiko etxeratzea: baliabide desegokiak	233
7.9.2. Laguntza- eta/edo laguntasun-programen ezarpen urria	233
7.9.3. Ez da segurtasuna bermatzen	234
7.9.4. Langile iraunkorrik eza	234
7.9.5. Hainbat etxeratze-zerbitzu baliatzeko, erasotzailaren aurkako salaketa aurkezteko beharra ez da bidezkoa	234
7.9.6. Bestelako arazoak ere badituzten emakumeak ez dira onartzen	235
7.9.7. Emakume etorkinak onartzeko baldintzak	236
7.10. Arazo larriak datuak erregistratzean, batez ere, gizarte-zerbitzuetan	236
8. PROPOSAMENAK	239
8.1. Zerbitzuak lurraldez gaindiko egituraren erabera antolatzea. Irizpideak bateratzea	241
8.2. Erakundeen arteko koordinazio-bideak hobetzea udalerrietan eta eskualdeetan	242
8.3. Beharrezko babes- eta segurtasun-neurriak ezarri eta abian jartzea	243
8.4. Etxeratze-baliabideen kalitatea hobetzea	244
8.5. Laguntza psikologiko eta laguntza juridikoko baliabide berezien disfuntzioak kentzea	245
8.6. Tratu txarrak pairatu dituzten emakumeei laguntza ematen dieten adituentzako prestakuntza hobetzea	246
8.7. Aurrezaintza-lanak sendotzea: lehen mailako aurrezaintza eta bigarren mailako aurrezaintza	246
8.8. Gizarteratzeko oztopoak gainditzea: etxebizitza eskuratu eta lana lortzea	246
8.9. Etorkinekin lan egitea	247

9. GOMENDIOAK	251
9.1. Gomendio orokorrak	251
9.1.1. <i>Prebentzioari buruzkoak</i>	253
9.1.2. <i>Erakundeek indarkeriaren aurka emandako erantzunari buruzkoak</i>	255
9.2. Zenbait zerbitzu hobetzeko berariazko gomendioak	261
9.2.1. <i>Ostatatze-zerbitzuei buruzkoak</i>	261
9.2.2. <i>Arreta psikologikoko zerbitzuei buruzkoak</i>	263
9.2.3. <i>Laguntza juridikoko zerbitzuei buruzkoak</i>	264
9.2.4. <i>Zerbitzu polizialei buruzkoak</i>	265
9.2.5. <i>Gizarte-zerbitzuei buruzkoak</i>	267
ERANSKINAK	271
I. Elkarrizketetan erabili diren gidoi eta galde-sortak	271
II. EAEko Emakumeentzako Ekintza Positiboen III. Planean emakumeen kontrako indarkeriari dagozkion helburuak eta ekintzak.	282
AIPAMEN BIBLIOGRAFIKOAK	286