



Arartekoaren 2020IR-930-18 EBAZPENA, 2020ko urtarrilaren 23koa. Horren bidez, indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako harrera-zentro batek behar bezala funtzionatzen ez duela salatu zuen kexa baten harira egindako jarduna amaitu da.

Aurrekariak

I. Arartekoan aurkeztutako kexak

Gipuzkoako Foru Aldundiko (aurrerantzean, GFA) Bidean emakumeentzako harrera-zentroko zenbait erabiltzailek kexa aurkeztu dute erakunde honetan, eta Arartekoaren esku-hartzea eskatu dute. Izan ere, salatu dute harrerako foru-baliabide horretan indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei emandako zerbitzuak ez duela behar bezala funtzionatzen.

Jasotako kexa guztiek gai bera dutenez hizpide, erabaki dugu espediente horiek guztiak batera izapidetzea, espediente kolektibo bakar batean (erreferentzia-zenbakia: 930/2018/QC), sendotasun juridikoa, operatibotasuna eta eraginkortasuna bermatze aldera.

Kexen edukiari erreparatuta, ondoriozta daiteke zentroan izandako esperientziak ezinegona eragin diela erabiltzaileei. Interesdunek 2014tik 2018ko apirilera bitarteko zenbait denbora-tartetan egin zituzten egonaldiak zentro horretan. Kexa horien bitartez salatu zen zentroak ez zuela behar bezala funtzionatzen, zehazki, honako alderdi hauei zegokienez:

➤ **Zentroaren baldintza materialak:**

- Jateko gutxi, bereziki asteburuetan. Hotza (behar adinako berokuntzarik ez). Elikagai batzuk iraungita;
- Behar bereziak zituzten pertsonentzako (diabetikoak, begetarianoak, eta abar) menu berezirik ez;
- Higieneko produktuen kopuru mugatua;
- Zenbait elementu hondatuta (ke-kanpaia, telebista, pertsiana, bonbilla urtuak, komuna eta dutxa hondatuta eta denbora batez erabili ezinik, zabor-ontzien eta arropa zikinerako edukiontzien falta, eta abar);
- Erabiltzaileei eta langileei etxebizitza bana esleitzen zaie –konektatuta daude bi pisuak–, eta bi espazioak bereizita egoteak zailago bihurtzen ditu erabiltzaileen eta langileen arteko bizikidetzaren harremanak.

➤ **Erabiltzaileekiko arreta eta bizikidetzaren antolaketa:**



- Zentroko diziplina-araubidearekiko ezinegona, "errepresaliak" hartzen dira eta ezarritako arauekin ados ez daudela adierazten duten erabiltzaileen aurka;
- Ordutegi murriztaileak, eta kontu horri dagokionez tratu desberdina ematea haurrak dituzten erabiltzaileei;
- Langileek ez dute bitartekari-lanik egiten erabiltzaileen arteko gatazkak konpontzeko. Erabiltzaileen arteko tentsio larriak. Egoiliarren artean sortzen diren gatazken gainean langileek egindako gainbegiratzea ez da nahikoa;
- Logeletan, ez da errespetatzen erabiltzaileen intimitatea;
- Gaixorik dauden emakumeei behar adinako laguntzarik ez ematea;
- Langileak ez dira inplikitzen zentroko bizikidetzarekin edo bizitzaren antolaketa materialari lotutako kontuak argitzeko edo arazoak konpontzeko.

➤ **Erabiltzaileei laguntzeko esku-hartze profesionalizatua:**

- Ez da behar bezalako arreta psikologikorik ematen, hainbat zailtasun direla tarteko. Kexetan ez da argitzen zer zailtasun diren horiek, baina litekeena da zentroko langileekiko mesfidantza-harremanei lotuta egotea;
- Ez da informazio nahikorik ematen erabiltzaileentzat interesgarriak diren zerbitzuei buruz (helduentzako hezkuntza-eskaintzak (HHE), diru-laguntzak, eta abar);
- Bidean zentroko profesionalek eskua sartzen dute beste zerbitzu edo baliabide publiko batzuek (udaleko gizarte-langilea, Osakidetza, eta abar) erabiltzaileekin egindako esku-hartzeetan;
- Adingabeak beren ardurapean dituzten erabiltzaileei ez zaie laguntzarik edo babesik ematen izapideak (judizialak, sozialak, eta abar) egin ditzaten;
- Erabiltzaileek bizitza ekonomiko autonomoari ekin diezaioten (lana bila dezaten, esaterako) langileek duten exijentzia gehiegizkoa da.

Esan beharra dago zentroan azken aldian (2018ko apirilera arte) egon diren erabiltzaileek onartu dutela beren egonaldian zehar hobekuntzak egin zirela: hondatutako elementuak (komuna, pertsianak, ke-kanpaia eta hautsitako altzariak) konpondu eta behar ziren elementuak (zabor-ontziak eta arropa zikinerako ontziak, adibidez) erosi ziren, zentroa hobeto garbitu zen eta ikuskapen-bisita bat egin zen.

➤ **Kexagileen eskaerak:**

Kexagileen eskaerak honako puntu hauetan laburbil daitezke:

- Etxeko baldintza materialak hobetzea, etxebizitza behar bezala mantentzea, baldintzak egokiak izan daitezen erabiltzaileen eguneroko erabilerarako;
- Jatekoaren kantitatea eta kalitatea hobetzea;
- Profesionalek erabiltzaileei tratu hobea ematea, konfiantza- eta segurtasun-espazioa sortuz, emakumeak suspertu ahal izateko;
- GFAk ikuskapen eta jarraipen handiagoa egitea, eta zentroaren baldintza materialak eta esku-hartze sozialaren kalitate egokia zaintzea;





- Komunikazio handiagoa izatea erabiltzaileen, langileen eta GFaren artean, salatutakoak bezalako arazoak berriro gerta ez daitezen;
- GFAk baliabidea berrikusi eta aztertzea, eta behar diren neurriak hartzea emandako zerbitzua egokia eta legezko eskakizunen arabera izan dadin.

Kexa batzuetan, gai pertsonalagoak planteatu ziren, kexagileen egoerari eta banakako beharrei buruzkoak. Idazki horiek behar bezala bideratu ahal izateko haien titularrak identifikatu beharra zegoen. Horregatik, Arartekoak identifikatzeko baimena eskatu zien kexagile guztiei. Hala ere, horietako bik baino ez zioten baimena eman Arartekoari GFari beren nortasunaren berri emateko erakunde honek beren kasuak zehatzago ikertzeko aukera izan zezan. Nolanahi ere, ukitutako emakumeen datu pertsonalak babeste aldera, ebazpen honetan ez da inolako aipamenik egingo banakako gaiei buruz, ukitutako emakume bakoitzaren espedientean bereizita jorratu baitira horiek.

II. Arartekoak abiarazitako ikerketa

Arartekoak kexa horien berri izan bezain laster –prentsan argitaratu ziren, gainera–, erakunde honek **ikerketa abiarazi zuen**, salaketen atzean zer-nolako errealitatea zegoen egiaztatzeko eta zentro hori kudeatzen zuten langileek zerbitzu hori emateko orduan eta, oro har, foru-baliabide horren funtzionamenduan gerta zitezkeen jarduera okerrak edo gabeziak argitzeko, azken helburua honako hau izanik: hautematea zer alderdi hobetu zitezkeen eta horren berri ematea foru-erakundeari, lehenbailehen berrezar zedin baliabide publiko horren funtzionamendu egokia, berebiziko garrantzia baitu gizartearentzat.

Ikerketa horren baitan, zentroa ikuskatzeko hainbat bisita egin ziren, eta elkarrizketak egin ziren zenbait erabiltzaileekin, zentroko langile eta haien ordezkari sindikalekin eta zentro horren funtzionamenduaren zenbait arduradunekin. Halaber, baliabidea kudeatzen duen enpresako (FEPAS) arduradunen iritzia entzun zen. Era berean, komunikazio handia izan zen GFarekin, eta hainbat bilera egin ziren zentroaz arduratzen diren zenbait teknikarirekin eta arduradun politiko batzuekin. Komunikazio horietan, Arartekoak egiaztatu zuen foru-administrazioak ikerketan laguntzeko borondate irmoa zuela, eta berariaz ahaleginduko zela publikoki zalantzan jarritako zerbitzua lehenbailehen berrezartzen. Izan ere, zerbitzu horren sinesgarritasuna ezinbestekoa da indarkeria matxista jasan duten emakumeei –gaur egungo nahiz etorkizuneko erabiltzaileei– behar bezalako arreta emango zaiela bermatzeko.

Arartekoak egindako ikuskapenen ondorioak eta hainbat erabiltzaile eta langilerekin nahiz zerbitzua kudeatzen duen enpresako eta GFAko zenbait teknikarirekin egindako elkarrizketen ondorioak ebazpen honetako gogoetei buruzko atalean jorratuko dira, gainerako ondorioekin batera.

III. Arartekoak Gipuzkoako Foru Aldundiari igorritako informazio-eskaerak





Arartekoak, gai honetan egindako esku-hartzearen baitan, hainbat informazio-eskaera helarazi zizkion GFari, foru-erakundeak kexa honetan salatutako alderdien inguruan zer jarrera zuen jakiteko.

➤ **Gipuzkoako Foru Aldundiari bidalitako lehen informazio-eskaera:**

Zentroa ikuskatzeko lehen bisitak egin ondoren, eta erakunde honek alde zuzenetik ateratako ondorio batzuk ikusita, Arartekoak informazio-eskaera egin zion GFari, eta eskatu zion salaketetan ageri ziren eta aurretik aipatu ditugun hiru arloak argitzeko (baldintza materialak, erabiltzaileekiko arreta eta bizikidetzaren antolaketa eta laguntza sozial eta psikologikora bideratutako esku-hartze profesionala). GFari eskatu genion balora zezala hiru alderdi horien funtzionamendua, salaketak egin zirenekoa nahiz iraganekoa (ordurako abian ziren erreforma materialak egin aurretikoa).

Horrez gain, honako agiri eta datu hauek eskatu genizkion: zerbitzua esleitu zitzaion enpresarekiko kontratuari eta baliabide horren finantzaketari eta kostuari buruzko dokumentazioa; zentroaren erregelamendua eta erabiltzaileentzako barne-funtzionamenduko arauak; baliabide horren (Bidean) eta lehen harrerako edo egonaldi laburreko zentroaren (Urrats) arteko koordinazioari buruzko datuak; erabiltzaileek 2017an eta 2018an izandako diziplina-gorabeheren –zentroko arduradunek idatziz jaso zituzten– gaineko informazioa; erabiltzaileek zentroari, enpresari edo foru-erakundeari helarazitako erreklamazioak; Gipuzkoako Foru Aldundiak 2014tik gaur egun arte zentro horretan egindako ikuskapenen inguruko dokumentazioa; zentroko langileen zerrenda, txanda, baja eta ordezkapenei buruzko informazioa –berariaz aipatuz egitekoak eta ordutegiak–; 2014tik gaur egun arteko erabiltzaileen zerrenda edo zentroaren okupazio-ratioa –berariaz aipatuz zenbat adingabe igaro diren zentrotik–; 2018ko erabiltzaileei zegokienez, nola sartu ziren zentroan (beste zerbitzu batzuek, Ertzaintzak, udaletako gizarte-zerbitzuek bideratuta, besteak beste), eta egonaldia amaitutakoan beste baliabide edo zerbitzu batzuetara egindako bideraketei buruzko informazioa.

Lehenengo eskaera horretan, gainera, Gipuzkoako Foru Aldundiak berak abiarazitako ikerketari buruzko informazioa eskatu genion, hain zuzen ere erabilitako metodologiari eta baloratu beharreko elementuei buruzkoa. Azkenik, foru-erakundeari galdetu genion zer neurri hartu zituen edo hartu behar zituen ikerketa horren bidez hautemandako hobekuntza-premiak behar bezala asetzeko, kontuan izanik erabiltzaileen salaketetan adierazitakoa eta baloratuz foru-erakundeak salaketa horiei emandako erantzuna.

Lehen informazio-eskaera horri erantzunez, Gipuzkoako Foru Aldundiak txosten luze bat egin zuen 2018ko uztailan, eta, horren bidez, Arartekoak eskatutako datu guztien berri eman zuen, eta horiek aztertu zituen.

Errepikapenak saihesteko, ebazpen honetako gogoetei buruzko atalean azalduko dugu zehatzago txosten horren edukia.





Puntu honetan, argitu beharra dago Arartekoak foru-erakundeari eskatu ziola, besteak beste, –foru-erakunde horrek erakunde honi adierazi zionaren arabera– salaketa horien ondorioz abiarazi zen barne-ikerketatik ateratako ondorioen berri emateko. GFaren ondorio horiek bereziki garrantzitsuak ziren erakunde honentzat, beste irizpide-elementu bat gehiago izan zitezkeelako, Arartekoak berak bere ikerketaren ondorioz zuzenean lortutako gainerako elementuekin batera haztatu beharrekoa.

Bada, GFAk emandako informazioak salaketetan oro har aipatutako hiru alderdi nagusi hauek zituen hizpide: zentroko baldintza materialen egokitasuna (jatekoa, egiturazko elementuak, mantentze-lanak eta garbitasuna, behar ez bezalako antolamendua eta espazioak); erabiltzaileei emandako arreta eta bizikidetzaren antolaketa (bereziki, diziplina-araubideari zegokionez eta gatazkak konpontzeko edo bizikidetzari edo zentroko bizitzaren antolaketa materialari lotutako alderdiak argitzeko orduan egindako gainbegiratze eta bitartekaritza eskasak zirela-eta) eta erabiltzaileei laguntzeko esku-hartze profesionala (interesdunek salatu zuten gizarte-laguntza eskasa eta behar ez bezalako arreta psikologikoa jasotzen zizutela, eta erabiltzaileei informazio gutxi ematen zitzaiela gizarte-zerbitzuei edo beraientzat interesgarriak izan zitezkeen bestelako zerbitzuei buruz).

Hala ere, Arartekoak egiaztatu zuen ezen, foru-erakundeak, erantzun hori eman zuenean, artean ez zuela bere ikerketaren ondorioen berri, eta, beraz, Arartekoari gerora emango ziola horien berri, ikerketa amaitutakoan. Horregatik, eta kexak aurkeztu ondoren baliabidearen erabiltzaileen egoerari buruzko informazioa bi erakundeen artean partekatze aldera, erabaki zen bilera bat egitea GFAko arduradunen eta Arartekoaren erakundearen artean, amaitu gabe zeuden edo argibideren bat behar zuten foru-administrazioaren erantzunean jorratutako alderdiak argitzeko.

Edonola ere, foru-erakundeak Arartekoaren lehen informazio-eskaerari emandako erantzunean adierazi zigun zein ziren salatutako gabeziei heltzeko abiarazitako ekintzak:

*“Jarraian xehetasunez azaldu dugu **kronologia eta gauzatutako ekintzak**:*

Zeharkako bideetatik antzemandako atsekabe horren aurrean, otsailaren 1ean Txara 2ko bulegoetan elkarrizketak egin ziren urtarrilaren 31n Bideanen arreta jasotzen ari ziren emakume guztiekin, eta beraiekin maila indibidualean aztertu zen beraien egoera.

Otsailaren 5ean Bideaneko lantalde profesionalarekin bilera egin zen, gertatzen ari zenari buruz zeukaten iritzia ere kontrastatu ahal izateko.

Otsailaren 20an Gizarte Politikako Departamentuaren postontzian kexa anonimo bat jaso genuen, eta hilaren 23an. Donostiako Udaleko Gizarte Ongizateko sailak





emailez bidalita, Bidean zentroaren kontu batzuei buruzko informazio soltea jaso eta aztertu genuen.

Martxoaren 14an, Donostiako Udaleko Berdintasuneko teknikari batek emailez bidali zuen Indarkeria matxistaren biktima den emakumea babesteko eta gizarteratzeko zerbitzura Bideaneko erabiltzaile baten eskutik jasotako kexa bat. Jasotako informazioarekin eta hura aztertu ondoren, Gipuzkoako Foru Aldundiko Indarkeria matxistaren biktima den emakumea babesteko eta gizarteratzeko zerbitzuak nagusiki bi norabidetan jardun behar duela iritzi genion:

1.- Aplikagarria den legedia eta zerbitzua kudeatzen duen enpresarekin sinatutako kontratua aintzat hartuta, beharrezkotzat jotzen da esku hartzea edo FEPAS enpresaren aldetik zerbitzuaren funtzionamenduan izandako balizko gabeziak prebenitzea, eta espazio fisikoari dagokionez ere esku hartzea.

2.- Administrazioen arteko lankidetzaren egokia; beharrezkotzat jotzen da bai erabiltzaileak bideratzean eta bai Bideaneko egonaldiko prozesuan parte hartzen duten gainerako eragileekin (udalak, haurrak...) lan egitea, ezarritako protokoloak ondo garatzeko eta lantalde profesionalen arteko lankidetzaren estua bermatzeko xedearekin, aintzat hartuta funtsezkoa dela eskubideak betetzen direla zaintzea, bai erabiltzaileen eskubideez eta bai baliabide eta zerbitzu bakoitzeko lantalde profesionalaren eskubideez ari garelarik.

Bi auziotako aurrenekoa erakunde kudeatzailearekin jorratu genuen hainbat bileratan. 2018ko martxoaren 1ean hobetu daitezkeen gaiak eta egin beharrekoa aldaketak seinatu ziren. Enpresak bere gain hartu zuen hobekuntza plana egiteko konpromisoa, eta kexak eta iradokizunak kudeatzeko prozedura bat edukitzea adostu zen.

Berehala hasi ziren hobekuntza ekintzak eta aldi berean itzulketa bilerak egin ziren erabiltzaileekin eta profesionalekin, zentroaren zerbitzua hobetzeko plan baten prestaketaren berri eman zitzaielarik. Beraien lankidetzaren eskatu zitzaie, atzemandako auziak jorratu bitartean. Erabiltzaileei gogorarazi zitzaie eskubidea eta mekanismoak dituztela beraien kexak eta iradokizunak eraginkortasunez bideratzeko Gipuzkoako Foru Aldundiak horiek lantzeko aukera izan dezan. Ohartarazi zitzaie, halaber, erabiltzaile batzuei atzemandako praktiken legez kanpokoak direla, esaterako, profesionalen grabaketak egitea haien baimenik gabe.

Izandako kontaktu horien guztien ondorioz, jarraian zehaztutako aldaketak gertatu ziren, betiere erabiltzaileengandik jasotako ekarpenen analisiaren bidez eta profesionalekin batera egindako lanaren bidez egiten ari den lanaren emaitzaz ari garelarik.

Baliabidearen kokaleku fisikoa aspalditik lantzen ari ziren gai bat da departamentuaren zerbitzu desberdinetatik. eta gauzak horrela, 2017an zehar foru egoitzetara bisitak egin dira balizko kokaleku berriak aurkitzeko asmoz. Bisitaturiko kokapen horietako bakar bat ere ez zen aproposena lortu nahi den xederako.





Kokaleku aukerak landu bitartean, egungo zentroan aldaketak egin dira, eta hala, espazio fisikoa berrantolatu da, gelak jarri eta bereiziz behar desberdinei erantzutea ahalbidetzeko, bai hezitzaile taldearen eta bai erabiltzaileen beharrak aintzat hartuta.

Zehazki, erabiltzaileen logela kopurua orekatu da, lehengo erabilerak aldatuz, espazioak egokitu dira, esaterako, espazio baten itxiduran ari dira lanean, areto balioaniztun bat edukitzeko helburuarekin, eta bertan saio banakakoak nahiz taldekoak egin ahal izateko eta lanerako mahai bat jartzeko.

Jarraian, aurtengo otsaila eta maiatza bitartean egindako konponketa batzuk zerrendatu ditugu, altzarietan eta ekipamenduan, baita ere emakumeen arretari eta bizikidetzaren antolamenduari dagokionez, egokiak ez zirenak konpontzeko.

- *Errezelak konpontzea.*
- *Ke kanpaia aldatzea (aurretik zenbait konponketa saio).*
- *Bainugela konpontzea.*
- *Itxitura proiektatzea.*
- *Telebista aldatzea.*
- *Hezitzaile taldearen bulegoaren kokalekua aldatzea.*
- *Bainugela bat langileen beharretarako bideratzea.*
- *Bi baliabideetan une oro eskuragarri izan behar diren elikagaien eta oinarritzko gauzen zerrenda aztertu eta berria osatu. Horren barruan, erabiltzaileari harrera egiten zaion unean entregatu beharreko "produktu eta gauzen kita".*
- *Martxo amaieratik ordutegi egonkorak finkatu dira otordu nagusietarako (emakume bakoitzaren ordutegiak eta beharrak aintzat hartuta).*

Esku-hartze profesionalari dagokionez, zerbitzuaren funtzionamenduaren berrikuspen sakona hasi eta abian dago, honako gaiei dagokienez:

- *Protokoloak eta prozedurak.*
- *Antolaketa egitura.*
- *Espazioen plangintza eta antolamendua.*
- *Kexa eta iradokizunen prozedura berrikustea.*
- *Eguneroko bizikidetzako araudia.*

Bestalde, erreklamazioegileek, idazkian adierazitakoari jarraituz, finkatutako pretentsioei erantzuna emateko Gipuzkoako Foru Aldundiaren Gizarte Politikako Departamentuak zer-nolako prestasuna duen jakiteari buruz esan dezakegu gaur-gaurkoz gainbegiratzen ari garela pretentsio horietan identifikatutako hobekuntza puntuen ezarpena, eta jakinaraz dezakegula hobekuntza materialen ezarpena jada errealitate bat dela eta hori bere horretan zerbitzuaren kalitatearen hobekuntza bat dela. Zailagoa da profesionalen eta erabiltzaileen arteko konfiantza eta segurtasun espazioen hobekuntza, eta are zailagozat jotzen da egungo testuinguru mediatikoan, laguntza harremana eraikitzeke beharrezkoa den ekintza esparrua





lokaztu eta distortsionatu egiten baitu. Gorago azaldu dugun bezalaxe, departamentuak etengabeko gainbegiratze lana egiten du erakundearen kudeaketan, ekintza garrantzitsu hau hobetuz jarraitzeko.”

Beraz, lehen erantzun horretatik ondorioztatzen zen foru-erakundeak jarduera luzea egin zuela, salaketak jarri zirenetik, zentroaren egoera hobetzeko urratsak egiteko. Hala eta guztiz ere, gerora, GFAk lanean jarraitu du, beste baliabide bat sortzeko, eta, azkenean, lekuz aldatu da hura. Hala, aurreko zentroan emakumeen autonomiarako bi etxebizitza egin dira.

➤ **GFARI igorritako bigarren informazio-eskaera:**

Ondoren, 2018ko urriaren 17an, aipatutako bileran (GFAREN aldetik, Haurrak Babesteko eta Gizarteratzeko zuzendari nagusia eta Indarkeria Matxistaren Biktimak Babesteko eta Gizarteratzeko zerbitziburua izan ziren bilera horretan, eta Arartekoaren aldetik, Emakumeen Berdintasun eta Osotasun Arloko koordinatzailea), Bidean baliabideko erabiltzaileen egoera egiaztatu ez ezik erabaki zen GFAk Arartekoari informazio zabalagoa bidaliko ziola, idatziz, hain zuzen ere helburu hauek betetzeko:

- Bidean harrera-zentroaren ibilbide historikoa hobeto argitzea, baliabide horren funtzionamenduan hautemandako zenbait gabezia azaltzeko;
- baliabidearen funtzionamenduari buruz GFAk egindako ikerketaren ondorioen eta emaitzen berri ematea;
- Gipuzkoan indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei harrera egiteko zerbitzuaren inguruko foru-plangintzaren eta epe labur eta ertainerako aurreikuspenen berri ematea, emakume horiei eta beste kolektibo batzuei zuzendutako egoitza-baliabideen sistema oro har berritzeko prozesuaren baitan.

Era berean, bilera horretan erabaki zen Arartekoak jasotako salaketei eta salatzaileen nortasunari buruzko informazio zehatzagoa helaraziko ziola GFARI, betiere interesdunek Arartekoari informazio hori GFARI jakinarazteko berariazko baimena emanaz gero, foru-erakundeak zehatzago jakin zezan baliabide horren zer elementu jarri zituzten zalantzan salatzaileek eta zer denbora-tartetan, salaketak hobeto bideratu ahal izateko¹.

GFAk gai horiei buruzko idatzizko erantzuna igorri zion Arartekoari –2019ko apirilean jaso genuen erakunde honetan–. Horren bidez, hainbat xehetasun argitu zizkion erakunde honi, foru-baliabidearen bilakaera historikoari buruz, salaketa horiek zirela-eta foru-erakundeak abiarazitako zentroaren funtzionamenduari

¹ Arartekoak, salatzaileekiko konfidentzialtasun-betebeharra errespetatze aldera, hasiera batean ez zizkion GFARI helarazi salaketa batzuetan ageri ziren xehetasun pertsonalak edo denborari buruzkoak. Hala ere, salatutako jarduketa zehatzak zehatzago identifikatzeko eskatu zion GFAk Arartekoari, erakunde honen informazio-eskaerari erantzun egokiagoa eta zehatzagoa eman ahal izateko. Horren ondorioz, Arartekoak salatzaileei baimena eskatu behar izan zien, foru-administrazioaren eskaera bete ahal izateko. 11 salatzaileetatik bik soilik eman diote Arartekoari horretarako baimena.





buruzko informazio-espeditentean ateratako ondorioen inguruan eta GFAk abian jarritako zentroa erreformatzeko arrazoiei eta erreforma-prozesuaren egoerari buruz. Azkenik, GFAk, bere erantzunean, erabiltzaileetako bik, hain zuzen ere Arartekoari beren nortasunaren eta zentroaren funtzionamenduarekiko desadostasuna eragin zuten arrazoi zehatzen berri emateko baimena eman ziotenek, aurkeztutako kexei buruzko xehetasunak eman zizkigun. Errepikapenak saihesteko, gogoetei buruzko atalean aipatuko dugu erantzun horren edukia, eta han aztertuko da zehatzago.

* * *

Gogoetak

I. Arartekoak erabilitako informazio-iturriak

Azaldu ditugun aurrekarietatik ondoriozta daitekeenez, erakunde honetan aurkeztutako kexetan salatutako egoera aztertzeko, honako hauek hartu dira oinarritzat: Arartekoaren langileek *in situ* egindako ikuskapenak; kexa aurkeztu zuten erabiltzaileetako batzuekin egindako elkarrizketak eta bilerak, bai eta salaketak aurkeztu ziren unean han bizi ziren erabiltzaileekin egindakoak ere; zentroko langileekin eta beren ordezkari sindikalekin bereiz egindako elkarrizketak eta bilerak, bai eta enpresako arduradunekin eta GFAko teknikariek eta arduradunekin egindakoak ere. Era berean, kontuan izan dira erakunde honek egindako informazio-eskaerei erantzunez GFAk emandako datu guztiak, bai zentroaren iraganeko eta egungo egoerari buruzkoak, bai foru-erakundeak abian jarritako baliabidearen erreformari buruzkoak, bai GFAk egindako barne-ikerketaren ondorioei buruzkoak.

Beraz, jarraian –erakunde honek baloratu behar dituen jarduerak zer esparru juridikotan txertatu behar diren azaldu ondoren–, salatutako alderdiak aztertuko dira, aipatutako iturrietatik lortutako informazioa oinarritzat hartuta.

II. Arartekoan aurkeztutako kexetan zalantzan jarri den harrera-zentroaren funtzionamenduak bete beharreko esparru juridikoa

Genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei behar bezalako arreta eta babesa ziurtatzera bideratutako hainbat legezko eta erregelamenduzko xedapen daude indarrean EAEn. Horien artean, nabarmentzekoak dira *Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legearen (4/2005, otsailaren 18koa)* III. tituluko VII. kapituluaren jasotako xedapenak, zeinen helburua baita indarkeria-mota hori prebenitzea eta biktima guztiek behar bezalako arreta eta babesa jasotzen dituztela bermatzea.

Euskal herri-administrazioek, zeinek bere eskumenen esparruan, ziurtatu behar dute emakume horiek aipatutako legezko xedapenetan ezarritako arreta eta babesa jasotzen dutela. Halaber, genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei laguntza eta arreta emateko administrazio-jarduerak bat etorri behar dute abenduaren 28ko



1/2004 Lege Organikoan, Genero indarkeriaren aurka oso-osoko babes emateko neurriei buruzkoan, eta Istanbulgo Hitzarmenean –Emakumearen aurkako indarkeriari eta etxeko indarkeriari aurrea hartzeko eta haien kontra borrokatzeko Europako Kontseiluaren Hitzarmena, Istanbulen 2011ko maiatzaren 11n sinatua eta Espainiak 2014ko martxoaren 18an berretsia (BOE, 137. zk., 2014ko ekainaren 6koa)– ezarritako estandarrekin. Estandar horien artean, honako hauek dira nabarmentzekoak: genero-indarkeriaren kontzeptua emakumeen aurkako beste indarkeria matxista mota batzuetara zabaltzea (Espainian 1/2004 Lege Organikoak bikotekideak edo bikotekide ohiak egindako indarkeriara mugatzen du); gizarte- eta segurtasun-neurriak aplika daitezen biktimak salaketa judiziala aurkeztu edo egilearen aurka deklaratu behar ez izatea; nazioarteko lankidetzak, agintari judizialen eta fiskalen arteko lankidetzak, polizien artekoak, Estatuko, autonomia-erkidegoetako eta tokiko administrazioen artekoak eta GKEen artekoak hobetzea.

Testuinguru juridiko horretatik abiatuta, kontuan izan behar da GFAk Bidean zentroa foru-baliabidez hartu zuela 2013an, eta orduz geroztik genero-indarkeria jasan duten emakumeei aldi baterako babes eta bizitokia emateko egonaldi ertaineko harrera-zentro gisa erabili dela. Hortaz, aipatu dugun eta Euskal Autonomia Erkidegoan arlo horretan erreferentziazkoa den arau-esparruaren mende dago haren funtzionamendua. Esparru hori *Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legean dago zehaztuta (4/2005, otsailaren 18ko) –zehazki, lege horren 57. artikuluan²–, bai eta irailaren 11ko 148/2007 Dekretuan (etxeko*

² **57. artikulua. Harrera-etxeak eta larrialdi-zerbitzuak.**

1. Foru- eta toki-administrazioek, beren eskumenen esparruan, **bermatuko dute etxeko tratu txarren biktimen aldi baterako babes- eta bizitoki-premiak asetzeko behar adina harrera-baliabide daudela.**
2. 20.000 biztanletik gorako udalerrien eta aipatutako biztanle-kopurua gainditzen duten zerbitzuak emateko eratuta dauden edo eratzen diren udalerrien mankomunitateen betebeharra da etxeko tratu txarren biktimen aldi baterako babes- eta bizitoki-premiak asetzeko harrera-etxebizitzak edukitzea.
3. Euskal herri-administrazio eskudunek bermatuko dute **lurralde historiko bakoitzean berehalako harrera-zerbitzu bat** egongo dela gutxienez, urteko egun guztietan hogeita lau orduz funtzionatuko duena, eta gutxienez ezaugarri hauek izango dituena:
 - a) Presako eta aldi baterako babes eta bizitokia behar duen etxeko tratu txarren biktima ororentzat irisgarria izatea, bere egoera pertsonala, juridikoa edo soziala edozein dela ere.
 - b) Langile espezializatu nahikoa izatea lehen arreta psikosoziala emateko eta biktimei osasun-zentroetara, polizia-bulegoetara eta bulego judizialek edo hasiera batean beharrezkotzat jotzen diren beste instantzia batzuetara laguntzeko.
 - c) Biktimen eta langileen osotasun fisikoa babesteko beharrezkoak diren segurtasun-baldintzak izatea.
 - d) Gainerako gizarte- eta harrera-baliabideetara iristeko zubi gisa jardutea.
4. Autonomia-erkidegoko administrazioak **erregelamendu bidez** ezarri behar ditu aurreko hiru paragrafoetan aipatutako **harrera-baliabideen kalitate eta funtzionamendu onerako irizpideak eta baldintzak**. Erregelamendu horrek **honako hauek bermatzeko neurriak aurreikusi beharko ditu betiere:**
 - a) Aldi baterako babes- eta bizitoki-premia larria duten eta nora joan ez duten biktima guztiek harrera-baliabideak baliatu ahal izatea, haien inguruabar pertsonalak eta sozialak edozein direla ere.
 - b) Harrera-baliabideez arduratzen diren erakundeen arteko koordinazioa, bai eta erakunde horien eta etxeko tratu txarren biktimentzat dauden gainerako zerbitzu eta baliabideen artekoak ere.
 - c) Mugigarritasun geografikoa, segurtasun-arrazoiengatik beren udalerritik alde egin behar duten edo handik alde egitea nahiago duten emakumeek beste udalerrira batzuetan dauden harrera-etxeak erabili ahal izateko.
 - d) Biktimek, harreran dauden bitartean, segurtasun-neurriak eta laguntza eta babes



eremuan tratu txarren biktimak diren emakumeen harrerarako baliabideak arautzen dituena) ere. Zehatzago esanda, dekretu horren 2.c) artikuluan, etxeko eremuan tratu txarren biktimak diren emakumeen harrerarako baliabideak sailkatzean, kategoria hau ezartzen da: *“Egonaldi ertain edo luzeko harrera-zentroak, etxeko eremuan tratu txarren biktimak diren eta esku-hartze espezializatu integrala behar duten emakumeei aldi baterako babes- eta bizitokia ematea helburu dutenak”*. Bestalde, aipatutako erregelamenduzko arauaren IV. kapituluan, zehatz-mehatz garatzen da zer betekizun izan behar dituzten harrera-zentroek, bai betekizun funtzionaleri dagokienez (zerbitzuak eta laguntza-baliabideak, mantentze-zerbitzuak, barne-araubideko erregelamendua, eta abar), bai bete baldintza materialei dagokienez (kokapena, espazioen antolamendua, laguntza eta esku-hartze espezializatutako bulegoen ezaugarriak, bizitegi-eremuaren ezaugarriak, segurtasun-gailuak eta irisgarritasuna). Finean, dekretu horretan estandar batzuk ezarri dira, eta horiek hartu behar dira parametrotzat Bidean zentroa araudira zenbateraino egokitzen den zehazteko.

Era berean, euskal administrazio bakoitzak arlo horretan dituen betebeharrei dagokienez, aplikatzekoak dira *12/2008 Legea, abenduaren 5koa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa*, eta *185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa (185/2015 Dekretuaren I. ERANSKINA – Zerbitzu eta prestazio ekonomikoen fitxak: 2.4.6 fitxa3)*. Zerbitzua emateko moduari buruzko xehetasunak biltzen dituen fitxa horren arabera, mota horretako egoitza-zentroen bi tipologia bereizi behar dira. Alde batetik, 1. motako zentroak edo berehalako harrera-zerbitzuak egonaldi laburreko baliabideak dira, urteko egun guztietan eguneko 24 orduz daude eskuragarri, eta biktimak berehala hartzen dituzte, beren premiak zein diren baloratzeko behar den denboraz, eta, ondoren, baliabide egokienera bideratzen dituzte. Beste alde batetik, 2. motako zentroak –mota horretakoa da Bidean– egonaldi ertaineko harrera-zentroak dira, eta horien helburua da etxeko tratu txarren biktima izanik esku-hartze espezializatua behar duten emakumeen eta haien seme-alaba adingabeen (betiere haien guraso-ahala edo zaintza eta jagoletza badute) babes- eta bizitoki-eskaerak asetzea.

Arau-multzo horretatik ondoriozta daitezke mota horretako baliabideek erabiltzaileei eskaini behar dizkien ezaugarriak. Egonaldi ertaineko harrera-zentroek esku-hartze psikosozialerako, gizarte- eta hezkuntza-arloko esku-hartzerako eta gizarte-laguntzarako laguntza intentsiboko bizitokia hornitu behar diete, eta, horretarako, ezinbestekoa da teknikari espezializatuak izatea denbora guztian. Araudi horretatik ondorioztatzen da, halaber, genero-ikuspegitik eta emakumeen ahalduntzea bultzatzen duen ikuspegi batetik egin behar direla gizarte- eta hezkuntza-arloko esku-hartze eta esku-hartze psikosozial horiek.

emateko zerbitzuak eskura edukitzea.

³ 2.4.6. fitxa: etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentzako egoitza-zentroak eta emakumeentzako beste egoitza-zerbitzu batzuk.

Urriaren 6ko 185/2015 Dekretuan (Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa) mota horretako baliabideei dagokienez ezarritako helburuen artean, honako hauek nabarmendu behar dira:

- Aldi baterako bizitokia ematea genero-indarkeriaren biktima izanik premia larriko egoeran dauden, ohiko bizitokirik ez duten edo hura utzi behar izan duten emakumeei, bai eta haiekin bizi ohi diren eta haien mende dauden pertsoneri ere, izan beren ardurapeko seme-alaba adingabe zein adin nagusikoak edo mendeko beste heldu batzuk.
- Behar duten denbora eta laguntza ematea, ingurune seguru batean, beren egoera pertsonal, familiar eta ekonomikoan egin behar dituzten aldaketei ekin eta aldaketa horiek posible egingo dituzten erabakiak hartu ahal izateko.
- Beren egoerari modu egokian aurre egiten laguntzea, behar duten aholkularitza, informazioa eta laguntza eskainiz, eta laguntza-baliabide egokienak eskura ditzaten erraztuz.
- Autoestimua, konfiantza pertsonala eta bizitza autonomia izateko gaitasun edo trebetasunei eusten edo haiek berreskuratzen edo garatzen laguntzea, eta gizarteratzeko jarraitu beharko ibilbidearen inguruko orientazioa ematea.
- Norberaren premietara egokitutako gizarte-laguntza eta -babesa ematea, modu intentsiboan.
- Seguru senti daitezen sustatzea.

Bestalde, dekretu horren eranskinean aipatutako 2.7.5. fitxan honako hau jasotzen da: *emakumeen, adingabeen, adinekoen eta desgaitasunen bat duten pertsonen aurkako etxeko tratu txar eta sexu-erasoetarako arreta soziojuridiko eta psikosozialeko zerbitzuen eduki zehatza.*⁴ Zerbitzu horien xedea da genero-ikuspegitik eta emakumeen ahalduntzea bultzatzen duen ikuspegi batetik jorratzea, *oso-osorik, tratu txarren eta sexu-askatasunaren aurkako egintzen ondoriozko premia, hala nola gizarte- eta hezkuntza-arloko esku-hartzeak, esku-hartze psikosoziala eta, behar izanez gero, esku-hartze terapeutikoa, bai eta aholkularitza soziojuridikoa ere, kontuan izan gabe zer esparrutan gertatu diren tratu txarren eta sexu-askatasunaren aurkako egintzak.* Fitxa horretan ezarritakoaren arabera, helburu hauek dituzte indarkeria jasan duten emakumeei dagokienez:

- a) Biktimak babestea.*
- b) Biktimei eta haiekin bizi ohi diren beste pertsona batzuei laguntzea tratu txarren edo sexu-askatasunaren aurkako egintzen ondoriozko kalte traumatikotik sendatzen.*
- c) Emozionalki suspertzen eta autoestimua hobetzen laguntzea, distantzia hartuz eta erasotzaileengandik bereizteko edo etorkizunean gerta litezkeen erasotzeko ahaleginei aurre egiteko beharrezko gaitasunak eskuratuz edo garatuz.*

⁴ 2.7.5. fitxa, urriaren 6ko 185/2015 Dekretukoa (Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa): Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak jasan dituzten emakumeei, adingabeei, adinekoei eta desgaituei arreta soziojuridikoa eta psikosoziala emateko zerbitzuak (2.7.5.)



(...)

f) *Arreta soziojuridikoko zerbitzuaren bidez, tratu txarren eta sexu-erasoen ondoriozko gatazkak prebenitzea eta arintzea.*”

Zerbitzu motari eta zerbitzu horrek barne hartzen dituen prestazioei dagokienez, arreta soziojuridiko eta psikosozialeko zerbitzua da, tratu txarren edo sexu-askatasunaren aurkako egintzen biktimei zuzendua dago, eta prestazio hauek hartzen ditu barne:

Gizarte-zerbitzuen arloan: Informazioa. Jarraipenaren balorazioa. Orientazioa. Gizarte- eta hezkuntza-arloko esku-hartzea eta esku-hartze psikosoziala: hezkuntza-arloko esku-hartzea; esku-hartze psikosoziala. Gizarte-laguntza. Biktimei arreta soziojuridikoa ematea prozesura jo aurretik.

Osasun-arloan: Laguntza psikologikoa (terapia psikologikoa).

Kontuan izan behar da egonaldi ertaineko baliabideetan, hala nola Bidean zentroan, artatutako emakumeek ere aipatutako zerbitzua eta horrek berekin dakartzan prestazioak jaso behar dituztela, eta haiek eskuratzeko aukera bermatu beharko zaiela preskripzio tekniko baten arabera horretarako premia duten emakumeei. Honako hauek bete beharko dira egoera premiazkoa dela jo dadin:

- *“Tratu txarren edo sexu-askatasunaren aurkako egintzen biktima izatea edo horiek jasan izana, betiere horien zantzu oinarridunak badaude.*
- *Tratu txarren edo sexu-askatasunaren aurkako egintzen biktimaren edo biktimen bizikidetzaren unitateko kide izatea, bereziki mendekotasuna duten edo hura izateko arriskuan dauden helduen kasuan”.*

Azkenik, aintzat hartu behar da **Gipuzkoako Lurralde Historikoko emakumeen eta gizonen berdintasunerako martxoaren 9ko 2/2015 Foru Araua**. Arau horren V. kapituluak, *“Indarkeria matxistarik gabeko bizitzak”* izenekoan, mota horretako indarkeriaren prebentzioa eta hura jasaten duten emakumeen arreta eta babesaren ziurtatzea bideratutako foru-aldundiaren jardueraren esparrua ezartzen da. Aztergai dugun kontuari dagokionez, kapitulu horretan jasotako xedapenen artean, honako hauek dira nabarmentzekoak: 57. artikulua, arreta eta babeserako eskubideari buruzkoa, eta 58. artikulua, arreta integral eta koordinaturako eskubideari buruzkoa. Artikulu horien edukia, gai honetarako duen garrantziagatik, orri-oinan jaso da oso-osorik⁵.

⁵ 2/2015 Foru Araua, Gipuzkoako Lurralde Historikoa:

57. artikulua. Arreta eta babesaren

1. Gipuzkoako Foru Aldundiak bermatuko du indarkeria matxistari aurre egiten ari direnak artatzeko zerbitzuak emango direla.
2. Indarkeria matxistaren kasuak artatzeko programak eta zerbitzuak ahalduzkoaren ikuspegitik egituratuko dira; hau da, esku-hartzearen helburua izango da aukerak eta baldintzak zabaltzea, indarkeria matxistaren biktima direnak edo izan direnak eta hari aurre egin diotenak (edo aurre egiten ari direnak) norberaren behar eta interesekin bat datozen irtenbideak aurkitu ditzaten.
3. Gutxieneko zerbitzuak honako hauek izango dira:





Beraz, honezkero azaldu ditugu Bidean bezalako zentro batek behar bezala funtzionatzeko behar duen esparru juridikoa eta haren estandarrak. Indarkeria matxista jasan duten edo jasaten ari diren emakumeei harrera egiteko helburua duen baliabide batek –Bideanek, kasu– aurretik aipatu dugun araudian ezarritako parametroen arabera funtzionatu behar du, eta parametro horiek gidatu behar dituzte indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei arreta eta babesa emateko baliabide horretan egiten diren jarduketak guztiak.

Parametro horien artean, azpimarratzekoa da, alde batetik, ezarritako helburuak betetzeko, konfiantzazko eta trabarik gabeko harremana ezarri behar dela zentro horietan diharduten langileen eta erabiltzaileen artean, bestela nekez lagundu ahal izango baitzaie emakume horiei aipatutako arauan adierazitako helburuak betetzen,

a) Arreta soziojuridikoko zerbitzua.

b) Arreta psikosozialeko zerbitzua.

c) Harrera- eta esku-hartze psikosozialeko zerbitzua.

4. Era berean, balorazio-tresna egokiak sortzea bultzatuko da, esku hartzeko ibilbideak modurik egokienean diseinatu ahal izateko, esku-hartzearen etorkizuna zehazten duten irizpideei jarraituz. Horretarako, ahaleginak egingo da gizarte-politikaren arloko eginkizunak eta eskumenak esleitzen zaizkion Gipuzkoako Foru Aldundiko departamentuko zerbitzu eta unitate organikoak elkarrekin koordina daitezela, bai eta Gipuzkoako Foru Aldundia tokiko edo autonomia-erkidegoko beste erakunde batzuekin (osasan-, polizia-, eskola- eta elkarte-zerbitzuak) koordina dadin ere, kasuan-kasuan eragile ugari esku hartzearen ondoriozko tratu txar instituzionala murrizte aldera.

5. Gizarte-politikaren arloko eginkizunak eta eskumenak esleitzen zaizkion Gipuzkoako Foru Aldundiko departamentua eta Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Organoa arduratuko dira arreta integraleko eta esku-hartzeko foru-zerbitzuen plangintza, jarraipen eta etengabeko ebaluaziorako mekanismo egonkorak hobetzeaz.

6. Gizarte-politikaren arloko eginkizunak eta eskumenak esleitzen zaizkion Gipuzkoako Foru Aldundiko departamentuak bultzatuko du zaintzaile nagusia indarkeria matxistako egoera batetik ateratzen ari den bizikidetzaren unitateetako kide diren mendeko pertsonak laguntzeko zerbitzu publiko eta komunitarioetan sartzea.

7. Gizarte-politikaren arloko eginkizunak eta eskumenak esleitzen zaizkion Gipuzkoako Foru Aldundiko departamentuak babestu egingo ditu indarkeria matxistako egoerei aurre egiten ari diren emakumeen seme-alabei eta haien mendeko beste pertsona batzuei zuzendutako indartze-prozesu indibidual eta kolektiboak.

58. artikulua. Arreta osoa eta koordinatua jasotzeko eskubidea

Hona hemen gizarte-politikaren arloan eskumenak dituen departamentuaren egitekoak:

a) Dauden zerbitzuen estaldura hobetu dadin bultzatzea, eta beharrezkoa izanez gero baliabideak berrantolatzea edo sor daitezela planteatzea.

b) Gipuzkoako Foru Aldundiko departamentuen arteko eta Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta indarkeria matxistari aurre egiten diharduten gainerako erakunde autonomiko eta udalekoen arteko barne-koordinaziorako eta erakunde arteko koordinaziorako mekanismoak sor edo hobetu daitezela bultzatzea.

c) Indarkeria sexistako egoerak pairatzen dituzten emakumeen eta bestelako indarkeria matxistak jasaten dituzten beste gorputz batzuen prekarizazio ekonomikoa prebenitzeko eskura dauden prozesuak eta baliabideak indartzea. Helburu hori betetzeko, berrikuntza, landa-garapen eta gizarteratze-arloko eginkizunak eta eskumenak esleitzen zaizkien Gipuzkoako Foru Aldundiko departamentuek hartuko dute parte, bai eta Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Organoak ere.





besteak beste autoestimua berreskuratzen, bizitza autonomoa garatzen edo seguruago sentitzen. Garrantzitsua da kontu hori azpimarratzea; izan ere, erakunde honen iritziz, gero ikusiko dugunez, zenbait erabiltzaileen eta zentro horretako langileen arteko konfiantzazko harremana haustea, beharbada, faktore erabakigarria izan zen kexagileengan ezinegona sortzeko orduan. Beraz, aztertu egin behar da zergatik hautsi zen konfiantzazko harremana, eta aurrerago helduko diogu berriz horri.

Bestalde, kontuan hartu beharra dago arauetan jasotako arreta osoari eta koordinatuari buruzko aipamena; horren arabera, Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta beste administrazio batzuen arteko erakunde arteko koordinazio-mekanismoak bultzatu behar dira, emakume horiei arreta egokia emateko. Koordinazio hori, akaso, zailagoa izan zen kasu batzuetan, aurrerago aipatuko ditugun arrazoiengatik.

III. Kexetan salatutako alderdiak aztertzea

1. Zentroaren egitura eta baldintza materialak, zerbitzua emateko erabiltzen den espazioa:

Arartekoaren langileek egindako ikuskapenetan ezin izan zen zuzenean ebaluatu kexagileek deskribatutakoa, hau da, zer baldintzatan zegoen zentroa salaketak aurkeztu aurretik. Nolanahi ere, egiaztatu zen zentroaren baldintza materialak, Arartekoak ikuskapenak egin zituenean, duinak eta bertan ematen den zerbitzurako egokiak zirela, bai garbitasunari zegokionez, bai jatekoaren kantitateari eta kalitateari zegokionez, bai elementuen erabilgarritasunari zegokionez.

Hala, ikuskapenen unean Arartekoak ezin izan zuen berretsi kexek oinarria zutenik garbitasunarekin, jatekoarekin eta berokuntzarekin zerikusia zuten zentroaren baldintza materialei zegokionez. Sukaldari (laguntzaile) batek prestatzen zituen otorduak egunero, bai eta erabiltzaileen nutrizio-beharretara egokitutako askotariko menuak prestatu ere. Sukaldean erabiltzen ziren tresnak eta elikagaiak baldintza onetan zeuden, eta gehienak freskoak ziren. Hala ere, horietako batzuk izoztu egiten ziren, eta horrexegatik zeuden iraungita produktu batzuk, iraungitze-datak izoztu gabeko produktuei aplikatzekoak zirelako. Asteburuetako janaria ostiraletan prestatu eta hozkailuan uzten zen, erabiltzaileek banatu zezaten, sukaldariak jai zuelako egun horietan. Erabiltzaileek ezin zuten elikagairik sartu zentroan, osasungarritasun-arrazoiak zirela-eta, erabiltzaileak gaixotu ez zitezen egoera txarrean zeuden elikagaiak hartzearen ondorioz. Berokuntza piztuta zegoen eta, oro har, 21 graduko tenperaturari eusten zitzaion –tenperatura hori nahikoa da, eta bat dator energiaren erabilera jasangarriarekin–. Ez zen inondik inora ere hauteman instalazioetan hotz egin zuenik.

Egiaztatu zen hondatuta egon omen ziren zenbait elementu (ke-kanpaia, pertsiana bat, telebista edo urtutako bonbilla batzuk) behar bezala konpondu zirela, GFAko langileek ikuskapena egin ondoren.





Hona hemen GFAk horri buruz emandako informazioa:

- “• Falta de limpieza e higiene - dentro del proceso de intervención llevado a cabo en el Centro Bidean el mantenimiento de la limpieza e higiene corresponde a las mujeres residentes y la supervisión al equipo educativo. Con el objetivo de garantizar el cumplimiento de esta tarea se ha realizado lo siguiente:
 - Aumento de la supervisión por parte del equipo educativo de la realización de las tareas.
 - Delimitar y clarificar tareas de la auxiliar del servicio que apoyen al cumplimiento.
- Reparaciones de equipamiento - la fórmula para gestionar las necesidades de mantenimiento del Centro habitualmente se realizaban desde el contacto con diferentes gremios y observamos que esto supone una mayor demora en el tiempo de reparación. Por tanto, como área de mejora se ha contactado con una única empresa de gestión de gremios y así poder agilizar tiempos en este sentido.
- Conservación de productos alimenticios - Como norma general/a intendencia de la cocina la lleva la auxiliar contratada. Ésta se encarga de la compra, control de stock, supervisión, elaboración (comidas entre semana) y conservación de los alimentos. Resaltar que la conservación de los alimentos se realizaba en el propio envase del producto siendo congelado previo a la fecha de caducidad indicada. Como área de mejora se ha establecido un protocolo de conservación en el que se fracciona por raciones con un etiquetado diferenciado y específico. A su vez, y atendiendo a la queja en relación a la ingesta de comida caducada, a día de hoy no tenemos constancia de la existencia de informes médicos vinculados a la misma.”

Aipatu dugunez, Arartekoak ikuskapenak egin zituenean, alderdi horiek ez ziren arazorik sortzen ari, eta hortik ondoriozta daiteke –GFAk adierazitakoaren arabera– foru-erakunde horrek erreklamazioei erantzute aldera egin zituen jarduketak eraginkorrak izan zirela.

Hala ere, kontu hau deigarria iruditu zitzaion Arartekoari: bazitekeela zentroa txikiegia izatea aurreikusitako gehieneko erabiltzaileak (8 emakume gehi seme-alabak) hartzeko, hiru gela baino ez zeudelako erabilgarri (laugarrena zentroan gaua pasatzen zuen langileak erabiltzen zuen). Baliabidea bi pisutan banatuta zegoen, eta elkarren artean konektatuta zeuden horiek. Horietako batean (hiru gela, sukaldea, egongela eta bainugela), erabiltzaileak bizi ziren, eta bestean, gaua pasatzen zuen langilearen logela, bulegoa eta langileek soilik erabiltzen zuten sukaldea zeuden, eta erabiltzaileekiko esku-hartze profesionalak ere han egiten ziren (geletara eta sukaldera igarotzeko sarrera moduko espazio irekian).





Halaber, Arartekoaren langileek egiaztatu zuten hobekuntza garrantzitsuak egiten ari zirela baliabidea bi gunetan (bata erabiltzaileentzat eta bestea langileentzat) bereizteak zekarren funtzionaltasunik eza zuzentzeko; izan ere, erabiltzaileak bizi ziren pisura eraman zen langileen bulegoa, eta beste solairuko geletako bat erabiltzaileen logela gisa erabiltzen hasi zen.

Hala eta guztiz ere, egiaztatu zen, kexak aurkeztu zirenean, baliabideak artean arazo hau zuela: ez zegoen espazio bereizirik erabiltzaileekin esku-hartze sozial eta psikologikoak egiteko. Hortaz, Arartekoak bisitak egin zituen egunetan, intimitaterik gabeko espazio ireki batean egiten ari ziren esku-hartze horiek, eta horrek, zalantzarik gabe, eragin negatiboa zuen erabiltzaileek mota horretako esku-hartzeetarako behar duten konfiantza sortzeko orduan.

Horri lotuta, foru-erakundeak Arartekoari adierazi zion 2014tik 2018ra bitartean –erakunde horrek zekiela– ez zela kexarik aurkeztu, eta Gizarte Politiketako Saileko Ikuskapen, Inbertsio eta Gizarte Ekimeneko Zerbitzuak gainbegiratze orokorra eta 2017ko ofiziozko ikuskapena egin ondoren, egiaztatu zela egiturazko gabeziak zeudela, eta gomendatu zela baliabidea lekuz aldatzea gomendatu zela.

Bada, kexa hau izapidetzean, elementu hori zuzentzeko eskatu zen. Izan ere, foru-aldundiak berak ere egiaztatu zuen tokia ez zela egokia emakume horiei arreta emateko, eta ordurako ekina zion zentroa eraberritzeko prozesuari. Azkenean, besteak beste, baliabide osoa beste espazio batera eramatea erabaki da. Egia esan, kexak jaso ondoko hilabeteetan, Bidean zentroko espazioen antolaketa partzialki aldatu zen, aipatutako akatsak aldi baterako zuzentze aldera, baina jarraitu egin zen erabiltzaileekiko esku-hartze psikosozialak intimitaterik gabeko espazio berean egiten. Gai hori dela-eta, erakunde honek badaki foru-erakundeak, aipatutako gabezia ikusita, espazioak bereizteko manpara bat jarri zuela geroago, adierazitako intimitate-falta arintzeko.

Gainera, ikuskapenetan egiaztatu zen erabiltzaileek gaizki baloratu zutela bi sukalde izatea, bata langileentzako eta beste erabiltzaileentzako; izan ere, espazioen bereizketa hori segregaziotzat hartzen zuten, eta uste zuten horrek indartu egiten zuela langileak erabiltzaileengandik urruntzen ziren sententzioa. Aitzitik, erakunde honen iritziz, ulergarria izan zitekeen hori, langileek zerbitzuaren hartzaileak barne hartzen ez zituen elkargune profesionala behar zuten-eta.

Nolanahi ere, Arartekoak egiaztatu zuen zerbitzua ematen zen espazioen antolaketa ez zela egokia, azaldutako arazoak zirela tarteko, eta hala iruditu zitzaion GFari ere, une oro adierazi baitzuen lekuz aldatu nahi zuela zentroa –espazioa ez baitzen egokia mota horretako baliabide baterako–, eta halaxe egin zuen gero. Horrek ez du esan nahi espazio hori beste helburu batzuetarako egokia ez denik; esaterako, egokia izan daiteke emakumeen autonomiarako bi pisu jartzeko, eta hain zuzen ere horretarako erabiltzen da gaur egun espazio hori.

2. Baliabidea erabiltzen duten emakumeei arreta emateaz eta erabiltzaileekiko esku hartzeaz arduratzen den langile-taldea:





Zentrorra egindako bisitetan eta langileekin egindako elkarrizketetan hauteman zen langile profesional espezializatu eta esperientziadun ez osatuta zegoela lantaldea, eta, gainera, emakumeen berdintasunarekiko motibazio eta enpatia handia zutela horiek. Horrez gain, langileek berdintasunari eta genero-indarkeriaren biktimei arreta emateari buruzko prestakuntza zuten, eta horrek sustatzen zuen jarduera guztietan genero-ikuspegia aplikatzea. Hala eta guztiz ere, eta erabiltzaile bakoitzeko langileen ratioa oso handia bazen ere, elkarrizketetan, hasieratik ikusi zen langileen motibazioan oso eragin negatiboa izan zutela haien eta baliabidearen aurka egindako salaketa publikoek. Langileek azaldu zuten, ordurako konfiantza hausten hasia zegoen, zenbait bizikidetzagatazkaren ondorioz erabiltzaile batzuen artean sortu zen ondoreza zela-eta. Antza denez, erabiltzaile batzuek, orduan, telefono bidezko komunikazio-talde bat jarri zuten abian (kexak publiko egin baino hilabete batzuk lehenago), profesionalari ezer esan gabe, eta, azkenean, salaketa jarri zuten komunikabideen aurrean. Langileen esanetan, honako arrazoi hauek eragin zuten giro negatiboa: erabiltzaile batzuen arteko bizikidetzagatazkek, erabiltzaile batzuek taldera egokitzeko zailtasunak izateak eta zentroko bizikidetzara arauetara ez egokitzeak, eta, finean, erabiltzaile batzuek beren egoera pertsonalarekiko zuten ezinegonak. Egitate horren ondorioz, kexak argitara eman ziren. Zentroan gerora sartu ziren erabiltzaileek horien berri izan zuten, eta, kasu batzuetan, horrek eragin zuen beren kasuan egiten ari ziren esku-hartze profesionalarekiko konfiantza galtzea.

Elkarrizketatutako langileek adierazi zuten une horretatik aurrera ezinezkoa izan zela esku-hartze sozial eta psikologikoko irizpide profesionaletan oinarrituta lan egitea, ez zutelako erabiltzaileen konfiantzarik. Arartekoak egiaztatu zuenez, erabiltzaile berriak nahiko baldintzatuta zeuden, baliabidearen aurkako salaketa larrien berri izan zutelako. Horrek, profesionalen iritziz, zaildu egiten zuen haiekin nolanhiko esku-hartze profesionala egitea, eguneroko bizikidetzagatokia izan zedila bermatzeko ohiko arretatik harago. Hortaz, azaldu dute foru-erakundeak beraien iritzia entzun behar duela prozesu honetan. Horretarako, Arartekoa elkarrizketaren alde egiten saiatu zen, eta, erakunde honek jakin duenez, elkarrizketak areagotu egin ziren salaketak jarri ondoko hilabeteetan, GFAk baliabide horretarako proiektatutako aldaketa sakonak prestatzeko. Azkenean, beste leku batera eraman da baliabidea, eta aldaketak egin dira zerbitzua antolatzeko eremuan.

Halaber, Arartekoa ahalegindu zen foru-erakundearen eta ikuskapenak egin ziren unean zentroan zeuden erabiltzaileen arteko komunikazioa bultzatzen. Horren ondorioz, foru-aldundiak hainbat esku-hartze egin zituen, haietako bakoitzaren eskaerei banan-banan erantzuteko, eta une hartan zentroan zeuden langileak eta baliabide horren ardura zuten GFAk teknikariak ere lankidetzan aritu ziren.

Arartekoak zentroan egindako elkarrizketetan egiaztatu zuen langile askoren ustez zentroak ez zituela baldintza fisiko egokiak betetzen zerbitzua behar bezala eman ahal izateko, lehen adierazitako arrazoiengatik. Era berean, Arartekoak jakin zuenez, zentro horretan sartzen ziren emakumeen profilak askotarikoak ziren, eta arazo pertsonalak askotan konplexuak ziren; horietako batzuk zaurgarritasun





bereziko egoeretan zeuden eta baliabide espezifiko bat behar zuten, osasun mentaleko arazoak edo adikzioak zituztelako edo gizarte-bazterketako egoeran zeudelako. Horrez gain, oro har, beren bizi-egoerak ere askotarikoak omen ziren (haurrak zituzten emakumeak, bakarrik zeuden adineko emakumeak, gazteak, emantzipazio-prozesuan zeudenak, lan-bizitzaren amaieran zeudenak, hizkuntza ofizialak menderatzen ez zituzten eta laguntzeko sare sozialik ez zuten atzeritarrak, eta abar), hau da, maiz, bizitako genero-indarkeriaz besteko arazoak zituzten, eta arreta espezializatua behar zuten. Hortaz, bizikidetzarazoak sortzen ziren, erabiltzaileetako bakoitzaren itxaropenei eta arreta-premiei lotuta.

Arartekoak baloratu egin ditu zentroko askotariko erabiltzaileekin aipatutako baldintzetan esku-hartze profesionala egiteak dakartzan zailtasun objektiboak. Hala ere, langileen kopuru handia eta haien esperientzia eta gaitasun profesionala kontuan izanda, Arartekoaren ustez, aurrerago adieraziko dugunez, kexak aurkeztea eragin zuten erabiltzaileen eta profesionalen arteko bizikidetzarazoak handiak bi arrazoi hauei ere lotuta daude zuzenean:

- Alde batetik, erabiltzaileekiko langileen ratioa gorabehera, Arartekoaren langileek entzundako erabiltzaileen kontakizun guztietan errepikatu da **profesional-taldea ez zegoela behar bezain presente, eta gainbegiratzea ez zela nahikoa**. Erabiltzaileek pertzepzio hori izateko faktore erabakigarria izan zitekeen, hain zuzen ere, espazioen antolaketa desegokia, erabiltzaileak eta profesionalak bereizita zeuden-eta; izan ere, zentroan profesionalak etengabe egon arren, baliteke erabiltzaileek gainbegiratzetik ez zegoela sumatu izana. Foru-erakundeak bere iritzia eman du horri buruz, eta hauxe adierazi du:

“FALTA DE PRESENCIA Y ATENCIÓN DEL EQUIPO PROFESIONAL

Infraestructura del Centro - *Teniendo en cuenta que la infraestructura del recurso no favorecía el desarrollo de la intervención a realizar, cabe destacar que en un inicio y con la intención de fomentar al máximo posible la autonomía y empoderamiento de las mujeres, se realizó una distribución para respetar dos espacios: la convivencia y, por otro lado, delimitar espacios para la intervención educativa. Ante los hechos ocurridos se han realizado las siguientes actuaciones:*

- *Reequilibrio de los espacios. Esto ha repercutido indirectamente en el aumento de presencia y mayor supervisión del equipo profesional en la dinámica diaria de las mujeres y sus hijas/os, de forma que se pueda dar una respuesta más eficaz a las demandas de los/las mismos/as.*
 - *Traslado del Centro a otro más adecuado en marzo 2019.”*
- Beste alde batetik, uste dugu balitekeela erabiltzaileek **langileen esku-hartze profesionalarekin ados ez egoteak** eragin izana erabiltzaileen eta langileen arteko bizikidetzan izandako tentsioa. Horrek, aldi berean, aditzera eman dezake arreta-ereduaren beraren ikuspegia kontraesankorra zela: batetik,





emakumeen autonomia ekonomikoa eta pertsonala zuen helburu (langileek erabiltzaileen autonomia sustatzen zuten, eta helburuak betetzen saiatzen ziren), eta, bestetik, zehatz-mehatz erregulatzen zuen baliabidean egindako egonaldiaren araubidea (erregelamendu batean ezartzen zuen nolakoa izan behar zuen zehatz-mehatz zentroko bizikidetzak, eta diziplina-araubidea aurreikusten zuen erabiltzaileen arauekin bat ez zetorren jokabidea zutenerako), eta, horren ondorioz, erabiltzaile askok *“kartzelan bezala”* sentitzen zirela esan zuten.

Beraz, argi hauteman zen tentsioa zegoela emakumeen autonomia eta ahalduak sustatzeko helburuaren eta egoitza-baliabide kolektibo batean sartzen direnei –hango araubidearen arabera, nolabait kontrolatu egiten da eguneroko bizitza– ezartzen zaizkien gehiegizko babesaren eta arau zorrotzen artean. Hala ere, adierazi behar da, oro har, egoitzako araubideak berak eragiten eta justifikatzen duela erabiltzaileen kontrol zorrotzagoa, interes orokorreko arrazoiengatik (bizikidetzazaintzea; osasungarritasun eta higiene-arauak betetzen direla ziurtatzea; genero-indarkeriaren biktimen kasuan, haien segurtasuna eta gainerako erabiltzaileena bermatzea; baliabidea eta han eskainitako zerbitzuak behar bezala erabiltzen direla objektibatzea, eta abar). Hori dela tarteko, azaldutako paradoxa kontuan izanik, komeni da genero-indarkeriaren biktimetarako egonaldi ertain eta luzeko egoitza-baliabide kolektiboen egokitasuna sakonago aztertzea, eta hobeto zehaztea zer kasutan lehenetsi behar den emakumeen autonomia sustatzea eta zeinetan eskaini behar zaien emakumei bizitoki soila baino zerbait gehiago.

Ereduaren paradoxa hori ezin zaie inola ere egotzi langileei, haien betebeharra baitzen emakumeak aurrez ezarritako eredu bati jarraituz artatzea, baizik eta ereduaren diseinuari eta filosofiari berari, eta, erakunde honen iritziz, birplanteatu egin beharko lirateke horiek. Arazo horien oinarrian dago kontu hau: indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako egonaldi ertain eta luzeko baliabideek gaur egun dauden bezala iraun behar ote duten, edo emakumeak autonomiarako baliabideetara (autonomiaz kudeatutako pisuak edo apartamentuak) bideratu behar ote diren, egoitza-baliabide kolektibo batean integratzea justifikatzen duen beste osagairik ez dagoen kasu guztietan –hala baldin bada, baloratu beharko litzateke kasuan-kasuan erantzun egokiagorik ba ote den–. Horretarako, diseinatu beharreko ereduak agindu behar du autonomiarako harrera-etxe gehiago jar daitezela, eta zehaztu dadila zer kasutan ez den komeni emakume bat, bere inguruabarrak direla-eta (hala nola osasun mentaleko arazoak edo adikzioak dituela-eta), gainerako erabiltzaileekin batera bizitzea –horrelakoetan, beste baliabide espezifikoko batzuetara bideratu beharko lirateke erabiltzaileak–.

Nolanahi ere, erabiltzaileek jasotako arreta hizpide duten kexei dagokienez, honako hau ondorioztatu behar da:

- Seme-alaba adingabeak dituzten amek ordutegi desberdin eta murriztaileak izateari dagokienez, haurren beharrek erabat justifikatzen dute ordutegien arteko alde hori; izan ere, haurrek helduek baino ordutegi zorrotzagoak bete behar dituzte otorduei eta loaldiei dagokienez.





- Beren ardurapean adingabeak dituzten erabiltzaileei laguntzarik eta babesik ematen ez zitzaizela-eta, Arartekoak, bere ikuskapenetan, ezin izan zuen datu hori egiaztatu; aitzitik, egiaztatu zuen laguntza berezia ematen zitzaizela beren ardurapean haurrak zituzten emakumeei, behar ziren kudeaketak egin zitzaizaten.
- Gaixorik zeuden emakumeei laguntzarik ematen ez zitzaizela-eta, ezin izan zen halakorik egiaztatu; aitzitik, ikusi zen langileek, erabiltzaile bat gaixorik zegoenean, berehala deitzen zutela Osakidetzako zerbitzuetara, eta agindutako sendagaiak behar bezala erabiltzen laguntzen zizutela.
- Erabiltzaileei beste zerbitzu batzuei buruzko informaziorik ematen ez zitzaizela-eta, Arartekoak, ikuskapenetan eta langileekin egindako elkarrizketetan egiaztatu zuen erabiltzaileak beste zerbitzu edo baliabide batzuetara bideratzen zituztela beharrezkoa zenean.
- Logeletan erabiltzaileen intimitatea errespetatzen ez zela-eta, ez zegoen datu hori egiaztatzeko oinarri nahikorik, eta Arartekoak ikuskapenak egin ziren unean zentroan bizi ziren erabiltzaileekin *in situ* egindako elkarrizketen bidez ezin izan zen halakorik egiaztatu.

Azkenik, langileek egindako adierazpenei dagokienez, aipatu behar da Arartekoa langile horiek ordezkatzeko zituen sindikatu nagusiarekin ere bildu zela, eta sindikatu horrek, langileen ordezkari gisa, erakunde honi jakinarazi ziola, laburbilduz, GFARI adierazi ziola bere ustez baliabideak ez zituela betetzen zerbitzu hori emateko baldintza egokiak. Arartekoari adierazi zioten, beren ustez, foru-erakundeak, baliabidea desegokia zela onartu arren, ez zuela behar bezain azkar jokatu, erantzuna eman ez erabiltzaile batzuen ezinegona piztu eta kexak argitara eman aurretik. Kexak plazaratzeak kalte are handiagoa eragin zuen baliabidearen funtzionamenduan, aipatu bezala urratu egin zelako erabiltzaileen eta langileen arteko konfiantza.

Hala ere, zehaztu beharra dago Arartekoak bere esku-hartzean zehar egiaztatu duela GFAK aldaketak egiteko neurriak hartu zituela, ez bakarrik kexak aurkeztu zirenetik, baita aurretik ere. Argi dago, beraz, prozesu hori amaitzerako baliabidean egindako berrikuntza sakona egiteko denbora luze behar izan duela aldundiak, baina denbora hori beharrezkoa zela baliabidearen berrikuntza parte-hartzaile eta ondo diseinatuta gauzatu zedin.

3. Erabiltzaileei arreta emateko eredia eta zentroko bizikidetzaraubidea:

Erabiltzaileen arteko bizikidetzaraubidea dagokienez, kexa batzuen arabera, garbiketa zen bizikidetzaraubidearen elementuetako bat. Erabiltzaile guztien artean egin behar zen garbiketa; horretarako, garbiketa-txandak ezartzen ziren, baina erabiltzaile guztiek ez zituzten beti betetzen. Egoiliar batzuen ustez, langileak ez ziren behar bezala inplikatzeko tentsio-egoera horiek konpontzeko.

Nolanahi ere, ikusi zen, erabiltzaileek zer profil zuten, bizikidetzaraubidearen eustea zaila izan zela denbora-tarte batzuetan. Langileak saiatzeko ziren zentroko araudia aplikatzen (baita aurreikusitako diziplina-araubidea ere), eta gatazka-egoera





batzuetan bitartekari jarduten zuten. Hala ere, erabiltzaileen eta langileen arteko konfiantza haustearen ondorioz eta langileen ordutegiak zirela-eta (txandaka egiten zuten lan, 24 orduz presentzia izateko), ez zitzairen irmoki eta eraginkortasunez aurre egin bizikidetzan sortutako tentsio-egoerei.

Elkarrizketetan eta aipatutako iturrietara jota jasotako informazioari erreparatuta, Arartekoari argi geratu zitzaion erabiltzaileek aurkeztutako kexetako asko eragin zituen arrazoiak hauxe izan zela: zentroan askotariko profilak zituzten emakumeak elkarrekin bizitzea, askotariko bizi-egoeretan egotea (gazteak, adinekoak, langabeak edo landunak, seme-alabak zituztenak eta ez zituztenak...), eta, kasu batzuetan, indarkeria matxistaren biktima izateaz gain zaurgarritasun bereziko egoeretan egotearen ondorioz (besteak beste, adikzioak eta osasun mentaleko arazoak) arreta espezializatua eta berezia behar izatea, horrelako inguruabarretan ez zeuden erabiltzaileek ez bezala. Kasu horietan, askoz zailagoa izaten zen erabiltzaileek bizikidetzara-arauek betetzea.

Horiek horrela, foru-erakundeak hauxe esan du kontu horri dagokionez:

“Halere, erabiltzaileen arretari eta zentroaren bizikidetzaren erregimenari buruz egindako kontsiderazioei dagokienez, Foru Aldundiak identifikaturik zituen jada, Arartekoaren erakundeak seinatu duen bezalaxe, zer-nolako disfuntzioak sortzen ziren zentroan elkarrekin bizi direlako oso profil desberdinetako emakumeak, batez ere, berehalako arretaren atalean, hain zuzen, emakume horietako batzuetan aparteko zaurgarritasuna dakarten beste inguruabar batzuk ere agertzen direlako, hala nola toxikomania, adikzioak, buruko osasuneko arazoak edo bestelakoak, halako inguruabarrak ez duten beste erabiltzaileen aldean arreta espezializatua eta berezia eskatzen dutenak; eta horrexegatik, iaiztik lanean ari dira behar horri erantzun eman ahalko dion zerbitzu batean. Hausnarketa horren ondorioa da Foru Aldundiak laster zabalduko duela zerbitzu berezi bat indarkeria matxistaren biktima diren emakume horiei arreta eman ahal izateko.”(Azpimarra erakunde honek egina da)

Erakunde honen iritziz, baliteke baliabide horretan arreta emateko erabilitako ereduari jarraituz gehiegi babestu izana eta murrizketa gehiegi ezarri izana beren bizitzak modu autonomoan kudeatzeko gai ziren emakumeei; izan ere, laguntza malguagoa eman behar zitzaion, ahalduz eta bizitza erabat autonomora orientatzeko aukera izan zezaten. Halaber, beste emakume batzuek beren bizi-prozesuetan lagunduko zien euskarri handiagoa eta esku-hartze psikosozial biziagoa behar zuten, inguruabar berezietan zeudelako, aipatu dugunez, baina horien premiak ere ez zituen behar bezala asebate erabilitako ereduak. Gainera, Arartekoaren ustez, faktore horrek erabiltzaileen arteko elkarbizitza zaildu eta oztopatu egin zuen, bai eta horiek baliabidearekin eta bertako langileekin zuten harremana ere.

4. Beste zerbitzu batzuekin koordinatzeko zailtasunak:





Erakunde honek GFARI egin zion lehen informazio-eskaeran jada aipatu genuen bazitekeela baliabide horrek beste zerbitzu batzuekin koordinatzeko orduan hauteman ziren arazoei eragina eduki izana zentroaren behar ez bezalako funtzionamenduan. Izan ere, foru-erakundeko arduradunek ere aitortu zuten batzuetan zaila zela beste zerbitzu edo administrazio batzuekin beharrezko koordinazioa ezartzea, azaldutako arau-esparruan –batik bat *Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako 2/2015 Foru Arauan*– jasotakoarekin bat, eta, horren ondorioz, profesionalak ezin zutela beren esku-hartzea arrakastaz egin, nahiz eta araudiak xedatu esku-hartze hori egin behar zutela emakume bakoitzari, nori bere beharren arabera, eraginkortasunez laguntzeko.

Alde batetik, baliabide hori, jatorriz, Donostiako Udaleko udal-baliabidea izateak markatutako funtzionamendu-inertziei egotz dakieke koordinazio-falta (administrazio horrekiko harremani dagokienez). Baina, erakunde honen iritziz, zenbait erabiltzailek profesionalak beren administrazio-izapideen edo beste zerbitzu batzuekiko (hala nola, oinarrizko gizarte-zerbitzuak) harremanen edo zerbitzu espezializatuetan (adikzioei aurre egitekoak, adibidez) jasotako arretaren berri ez emateak eragin zuen, batez ere, koordinaziorik eza. Ez zuten behar bezalako komunikaziorik, profesionalak ezin zituzten bete horrelako baliabideetan esleituta dituzten orientazio psikosozialeko egitekoak.

Kexagileetako batzuek planteatu dute balitekeela langileek erabiltzaileen datuak babesteko eskubidea urratu izana, administrazioko beste zerbitzu batzuei buruzko informazioa eskuratzen saiatu zirelako edo hura eskuratu zutelako, erabiltzaileekiko esku-hartzea behar bezala bideratze aldera. Horren harira, oso garrantzitsua da argitzea, GFAk erakunde honi adierazi dionez, erabiltzaile guztiek hainbat dokumentu sinatzen dituztela, eta horien bitartez onartu egiten dituztela zentroaren barne-araubideko erregelamenduan jasotako antolamendu-, funtzionamendu- eta bizikidetzak, bai eta psikohezkuntza-taldeak ezarritako banakako laguntza-planari lotutako beste konpromiso batzuk ere⁶. Gainera, esku-hartze soziala behar bezala egingo dela ziurtatzeko, erabiltzaileek, zentroan sartzen direnean, berriazko baimena eman behar dute *“erakunde eskudunek, erreferentziazko gizarte-zerbitzuek eta inplikaturako gizarte-zerbitzu espezializatuek, Osakidetzak eta eragindako beste erakunde batzuek beharrezko informazioa bidaltzen premien balorazioa eta baliabideak esleitzera bideratutako ondorengo balorazioak egin ahal izateko”*. Hala dago jasota, hitzez hitz, kexak aurkeztu dituzten erabiltzaileek sinatu duten adostasuna eta baimena emateko akordioan. Halaber, akordio horren arabera, *“eskatzailak aipatutako zerbitzuetako profesionalen arteko koordinazioa onartu beharko du, eta hitzeman beharko du aktiboki parte hartuko duela baldintza teknikoetan zehaztutako esku-hartzeetan”*.

⁶ Zehazki, dokumentu hauek sinatzen dituzte:

1. Zentroan sartzearekiko adostasuna agertzeko akordioa
2. Sartzeko agiria
3. Datu pertsonalei buruzko baimena emateko agiria
4. Barne-araubidearen erregelamendua





Bada, kontuan izan behar da kasu honetan justifikatuta dagoela datuak erabili izana, zerbitzua behar bezala emateko ezinbestekoa baita beste zerbitzu batzuekin koordinatzea. Gainera, datu pertsonalei ematen zaien tratamenduak oinarri juridiko nahikoa du, erabiltzaileek berriazko baimena eman dute-eta horiek baliatzeko. Erabiltzaileek baliatu dituzten beste baliabide edo zerbitzu batzuei buruzko informazioa eskuratu gabe, ezingo litzateke horrelako zerbitzurik eman, hau da, ezingo litzateke esku-hartze sozialik egin emakumeei laguntzeko eta arreta emateko baliabide publiko onenak eman, eta, beraz, ezin izango litzateke erabiltzaileen segurtasuna bermatu, ez eta elkarbizitza eta baliabidearen erabilera egokiak ere, eta, finean, ezingo litzateke ziurtatu erabiltzaileen interesa eta interes orokorra zainduko zirenik.

Horri lotuta, ez dirudi erabiltzailearen batek bere datu pertsonalak babesteko duen eskubidea urratzeari buruz egindako salaketak nahikoa sostengu duenik. Aitzitik, erakunde honek uste du zentro bat beste baliabide publiko batzuekin –osun, gizarte-zerbitzu, etxebizitza arlokoekin, diru-sarreraren bermatzea helburu dutenekin eta abarrekin– koordinatzeko aukerak indartzea bereziki garrantzitsua dela Bidean bezalako baliabideek behar bezala funtziona dezaten, egoitza-baliabideak izateaz gain esku-hartze psikosoziala eta laguntzako eskaintzen dutelako horiek, eta koordinatu gabe ezingo luketelako halakorik eman. Hori dela eta, ez da onargarria erabiltzaile batzuek –erabiltzaileekin, langileekin eta auzitegiko administrazioko arduradunekin egindako elkarriketetan Arartekoak eskuratutako informaziotik ondorioztatzen denez– koordinazio eraginkorra oztopatu izana (kasu batzuetan, Bidean zentroarekin koordinatu behar zuten zerbitzu edo baliabideek lagunduta, ziurrenik, gai horren funts juridikoaren berri ez zutela-eta), oinarri okertzat hartuta beren datuak babestu beharra.

Bestalde, Arartekoak egindako lehen informazio-eskaerari eman dion erantzunean adierazten denez, GFAk esku hartzen ari ziren beste zerbitzu eta eragile batzuekiko koordinazioa hobetzeko ekintzak sustatu ditu gai honi dagokionez:

“Beste zerbitzuekiko koordinazio arazoei buruz egindako kontsiderazioei dagokionez, uste dugu halaber baliabide honen funtzionamendu egokia zailtzen duen influentzia disfuntzional bat dagoela. Idatzian aipatzen da Donostiako Udalarekiko harremana beharrezkoa dela, eta alde horretatik, 2018ko ekainaren 7an kontraste eta itzulketa bilera egin da, administrazio horrek egindako ekarpenei buruz, egiaztatuz beharrezkoa dela bi administrazioen artean argitzea eta adostea sarbideko eta esku-hartzerako prozeduren jarraibideak, arreta hobetzeko eta esku-hartze sozialean irregulartasunak eta distortsioak agertzea prebenitzeko xedearekin. Era berean, beharrezkoa dela proposamen hori esku hartzen duten beste eragile batzuekin lantzea, hala nola beste udal batzuekin, baliabidea kudeatzen duen enpresarekin, gizarte larrialdietako foru zerbitzuarekin eta abar. Bi administrazioen artean aldizka lan bilerak egitea proposatu da. Gipuzkoako Foru Aldundiko zerbitzuko teknikariak parte hartzen dira Donostiako Udalaren indarkeria matxistaren biktima diren emakumeen arretarako protokoloari buruzko lan foroan.





Alde horretatik, baliabide sarearekin koordinazio lana hobetzeko lanean ari gara, eta horretarako, apirilaren 25ean abiatu zen hiru topaketatik lehengoa Deustuko Unibertsitatearen esparruan, udal mailako gizarte zerbitzuetako profesionalekin. Foru Aldundiaren Berdintasuneko organoaren lankidetzaren egon da, hori guztia pentsatzeko eta birpentsatzeko nola artatu indarkeria matxistaren biktimak izandako pertsonak eta nola uste duten profesionalek egin beharko litzatekeela lan hori. Bigarren topaketan, gizarte zerbitzuen sistemako dispositibo eta zerbitzuetan artatuak izan diren emakume biktimak bertaratu ziren, hala jaso ahal izateko zerbitzuak ondo planeatzeko hain baliotsu eta beharrezko diren testigantza eta bizipen horiek.”

Horrenbestez, erakunde honek aitortu egin behar du foru-erakundeak arlo horretan ere hobetzeko ahaleginak egin dituela eta egiten ari dela.

IV. Bidean zentroaren ibilbide historikoa, haren aurka egindako keaxak testuinguruan kokatzeko

Erakunde honen ikerketan, argi geratu da baliabide horren kudeaketari buruzko elementu historikoa erabakigarria dela keaxak aurkeztea eragin zuen ondoeza zein testuingurutan gertatu zen ulertzeko.

Horri lotuta, garrantzitsua da GFAk Arartekoari 2018ko martxoan gai horri buruz adierazitakoa:

“Zentroaren beraren testuinguru historikoa, gure iritziz, egungo egoera ulertzen laguntzen duen gakoa da. Bidean zentroa tokiko eremuan sortu zen 2005ean, Donostiako Udalak kudeatu zuen 2013ra arte, eta indarkeria matxistaren biktimak izandako emakumeentzako premiazko esku-hartzerako eta egonaldi ertainerako harrera zentro gisa proiektatu zuen.

Donostiako Udalak Fundación para el Estudio y Promoción de la Acción Social (aurrerantzean, FEPAS) erakundearekin izenpeturik zuen administrazio kontratua amaitzeaz zegoelarik, garaian bi administrazioetako gizarte politikak zuzentzen zituzten lantaldeen arduradunek erabaki zuten zentroaren kudeaketa Foru Aldundiaren ardurapeko bihur zedila, eta hori 2013ko uztailaren 1ean gauzatu zen.

Horiek horrela, FEPAS erakundea Bidean zentroa Donostiako Udalaren baliabide bat zen garaitik ari da bera kudeatzen.

Gipuzkoako Foru Aldundiak Bidean zentroaren kudeaketa bere gain hartzean, zentroak Donostiako egoiliarrentzako premiazko eta egonaldi ertaineko arreta ematen jarraitu zuen, eta Urrats zentroak, Arrats enpresaren eskutik kudeatuta, bere gain hartu zuen Gipuzkoako gainerako udalerrietako pertsonentzako premiazkoa eta egonaldi ertainekoa.





Baliabideen tipologiaren arabera arretaren bereizketa irailaren 11ko 148/2007 Dekretuari, etxeko eremuan tratu txarren biktimak diren emakumeen harrerarako baliabideak arautzen dituenari, jarraituz ezarrita dago. Hala, Urrats enpresak kudeatutako zentroa berehalako harrera eta balorazioko baliabide gisa geratzen da, eta Bidean. FEPASek kudeatua, egonaldi ertaineko zentro gisa. Erabaki hori aurreko legealdiko talde politikoaren lanaren emaitza da, hain zuzen, Gipuzkoako Foru Aldundiko Berdintasuneko Zuzendaritzarekin koordinazioan, harrera baliabideak berrantolatze beharra ikusi zutelako indarkeria matxistaren biktima diren emakumeen arreta zerbitzuen ebaluazioari, 2014an eginari, jarraituz.

Egungo administrazio kontratua 2015ekoa da, eta FEPAS erakundeari esleitu zitzaion bi baliabideen kudeaketa. Bi baliabideei dagokienez, Gizarte Politiketako Departamentuak lehen baino presentzia eta jarraipen handiagorekin hornitu ditu beren funtzionamendurako zuzendaritzaren figura gehituta. GFaren helburua izan da bi zentroyen harrera eredu bateratzen laguntzea, bi zentroetako lantalde profesionalak lantalde bakarra era dezaten

2014tik 2018ra Aldundiak indarkeria matxistaren biktima izandako 162 emakumeri nahiz horien seme-alabei eman die arreta Bidean zentroan.

Halere, 2015ean egonaldi ertaineko baliabide bihurtuz geroztik. Bidean zentroaren txandaketa bolumena txikia da, sarbidea baldintzatuta dagoelarik Urrats zentroy (berehalako harrera eta balorazioa) talde profesionalak aldeko txostena egitearekin, helburutzat hartuta jarraipena ematea oneratze pertsonaleko ibilbidea zentro espezializatu batean egitea beharrezkoa duten biktimen arretari. (...)

Bideanen 2017an 9 kasu berri artatu dituzte, 6 adingaberekin batera, eta zentroyaren okupazioa %100aren azpitik egon da.

*Onartu beharrezkoa da **Bidean zentroyaren espazioaren banaketa fisikoak berak nahiz zentroyaren bizikidetzak antolatze moduak hasieratik baldintzatu dituztela lantalde profesionalak gauzatu beharrezko esku-hartzeak. Zentroyaren historiak berak azaltzen du hein handi batean zentroan sortu den egoera hori. Mahai gainean dago arreta ereduari buruzko hausnarketa, hau da, emakumeen eskaerari erreparatuta, hain auzitan jarriak eta kontrolatuak sentituko ez diren eredu bati buruzkoa. Ereduari buruzko hausnarketarako material bilaketan, apirilaren erdialdean, Gijonera bisita egin genuen, 'la casa malva' delako etxera, eredu desberdinak arakatzeko eta arretan jardunbide egoki berriak bilatzeko asmoz.***

Arartekoak informazio eskaera egin du, erabiltzaile ohiek egindako kexek zer oinarri duten jakiteko, hainbat alderditan, hala nola baldintza materialekin, erabiltzaileei emandako arreta eta bizikidetzaren antolamenduekin, eta laguntza sozial eta psikologikoa ematera bideratutako esku-hartze profesionalarekin zerikusia duten alderditan.

Hortaz, erabiltzaile ohien kexei dagokienez, Gizarte Politiken Departamentuan ez dago halakorik jasota 2014 eta 2018 bitarteko epealdian. Horren ondorioz,





departamentuaren esku-hartzerik berriena honakoa izan zen: zentroetara egiten den gainbegiratze orokorra eta ikuskatze programatu eta ofiziozkoa. 2017ko abenduan eginga Gizarte Politiken Departamentuko Ikuskapeneko, Inbertsioetako eta Gizarte Ekimeneko zerbitzuaren eskutik. Horri dagokion ikuskapen txostenean, egiturazko gabeziak daudela jasota geratu zen eta baliabidea lekuz aldatzeko gomendioa ematen zuen.

2018ko urtarrilaren amaieran, departamentuak zeharkako bideetatik izan zuen Bidean zentroko balizko disfuntzioen berri.

*Indarkeria matxistaren biktima den emakumea babesteko eta gizarteratzeko zerbitzuak **egoerari buruzko informazioa biltzeko lanak abiatu zituen, inplikaturako alde guztiak helarazitako kontakizunak biltzeko eta kontrastatzeko helburuarekin, egoeraren balorazioa egiteko xedez, eta hortik eratortzeko esku-hartze proposamen baten diseinua, bertan barne hartuz zerbitzuaren garapen eta funtzionamendu egokia, kalitate estandarrekin bat datorrena, bermatzeko hobekuntza ekintzak eta lankidetzaren estuago bat finkatuz parte hartzen duten gainerako administrazioekin eta kanpoko eragileekin.*** (Azpimarra erakunde honena da)

Aurrerago, 2019ko martxoan, foru-erakundeak hobeto argitu zuen zer eragin izan zuen zentro horren ibilbide historikoak kexak aurkeztea eragin zuten gabezieta:

*“Aldaketa horien plangintza eta egikaritzea lantaldeen **subrogazio eta konfigurazioak baldintzatuta egon ziren, eta baita antolamendu moduak eta esku-hartze ereduak baldintzatuta.***

*Antolakuntza eredu horrek ekipamendua bere kabuz **antolatzea ahalbidetzen zuen eta profesional guztiak funtzioak partekatu eta beren lan ordutegiak txandakatzeko aukera ematen zuen, gauak barne. Antolaketa horren ondorioz absentziak luzeak ziren librantzak zirela medio eta, beraz, emakumeek erreferentziak izateari dagokionez defizita ekartzen zuen. Aldi berean, baliabidearen egiturazko konfigurazioaren (terrazak elkartutako bi pisu) eta lantaldeak ematen zion erabileraren dorioz, bizikidetzarekin lotutako zenbait arazo sortzen ziren.***

2015. urteko lizitazioan alderdi horiek hobetzeko ahalegina egin zen, funtzioak bereiziz, baina lan arloko zailtasunak izan ziren, presentziari eta txandaka ibiltzeari dagokienez aldaketak egin ahal izateko. 2015ean egin zen lizitazioaren ondorioz FEPAS erakundeari esleitu zitzaion bi baliabideen kudeaketa. Gainera, eta kontratazioaren prozedura arautu zuten agirietan ezartzen zen moduan, bi baliabideei presentzia eta jarraipen handiagoa ipini zitzairen funtzionamenduari lotuta, beste hobekuntza batzuen artean, zuzendaritzaren irudia gaineratuz.

Gizarte Politika Sailaren helburua bi zentroetako arreta eredu bateratu ahal izatea izan da, bi zentroetako lantalde profesionalak arreta modu bateratu bat osa dezaten, ahal den heinean.





Amaitzeko, gogorarazi behar da 2016az geroztik biktima diren emakumeentzako egonaldi ertaineko Zentro baterako kokapen berri baten bilaketa kudeatu dela.
(Azpimarra erakunde honek egina da)

Bada, Arartekoak egindako elkarrizketetatik ondorioztatzen zen, halaber, baliabide hori 2005ean hasitako autogestioaren eredutik (bere garaian, udal-baliabidea zen) kudeaketa teknikoaren eredura igaro zela (GFAREN asmoari jarraituz, bereziki 2015etik aurrera), eta, gatazkak piztu eta kexak aurkeztu zirenean (2018. urtearen hasieran), artean amaitu gabe zegoela bihurketa hori. Zergatik ezin izan zen prozesu hori behar bezala burutu hainbeste urtetan?

Zaila da galdera horri ziur erantzutea, baina litekeena da funtzionamenduan nolabaiteko inertzia egon izana, eta hari bide eman izana zentroaren gaineko eskumenaren titulartasuna eskualdatzearekin batera lantaldea transferitu izanak.

Nolanahi ere, egia esan, autogestioaren ereduak aztarna utzi zuen baliabidearen funtzionamenduan, eta, horren eraginez, langileek ez zuten erabat barneratzen irizpide erabat teknikoetan oinarritutako funtzionamendu berria –GFAK baliabide hori lekuz aldatuz ezarri nahi izan du, guztiz, funtzionamendu berri hori–.

V. Esku hartzeko eredu berrikusteko eta baliabidea berritzeko GFAK abiarazitako ekintzak

Azkenik, GFAK, kexen berri izan orduko, gai honi buruzko ikerketa abiarazi zuen, eta haren emaitzak plazaratu zituen. Hala ere, GFAK horri buruz Arartekoari helarazitako informazioaren alderdi zehatz batzuk azpimarratu behar ditugu.

Kontu horietako bat da GFAK berak gai honi buruz abiarazitako ikerketaren emaitza. 2019ko martxoan emandako erantzunean, foru-erakundeak adierazi zuen kexa aurkeztu zuten emakume gehienek ez zutela beren nortasunen berri eman, eta zentroan zer alditan egon ziren ere ez zutela jakinarazi (bik bakarrik eman zuten informazio hori), eta ezin izan zela haien salaketen funtsa egiaztatu, horietako asko, Arartekoak jakinarazi zizunez, 2014, 2015 eta 2016ko aldiei buruzkoak zirelako. Aitzitik, ikuskapenen bidez egiaztatu zen salatutako gabeziak bat ere ez zegoela, eta arreta egokia zela ikerketa egin zen garaian.

Era berean, GFAK 2018ko urtarriletik aurrera erakunde kudeatzailearekin jorratzen ari den **hobekuntza-planaren** berri eman dio Arartekoari. Plan hori abian jarri zenean, ez zuten salaketen edukiaren berri, geroago aurkeztu ziren-eta. Plan horrek **esku-hartze profesionaleko arlo** bat hartzen du barne, eta Urrats eta Bidean zentroen funtzionamendua sakon berrikusteko 17 ekintza biltzen ditu. Hona hemen planaren helburuak:

“- Baliabide bakoitzean, lanbide-profil bakoitzaren egitekoak eta lanak berrantolatzea eta egokitzea.





- *Banakako zein taldeko esku-hartzeen intentsitatea aztertzea eta lanari ekitea, lan-arlo bakoitzean gutxienez eman beharreko arreta ezartzeko*

Halaber, espazioari dagokionez hobetu beharreko eremuak ere jorratu dira (partzialki gauzatu da, azkenean zentroa lekuz aldatu da-eta), baita **zentroaren intendentzia-eremuak** eta beste hainbat gai ere.

Bestalde, egiaztatu da foru-erakundea (Gizarte Politiketako Saila eta Berdintasunerako Foru Organoa elkarrekin koordinatuta) **esku hartzeko eredu berrikusia diseinatzeko** ari dela, bai **eta indarkeria matxistaren biktimak diren emakumeei arreta emateko zerbitzuak ebaluatzen** ere, biak ikuspegi feminista eta parte-hartzailetik.

Foru-erakundeak Bidean zentroa eraberritze aldera egin duen plangintzari dagokionez, erakunde horrek 2018ko ekainean emandako erantzunaren laburpena jasoko dugu jarraian, interesgarria da-eta. Han, zentroa eraberritzeko hartu diren neurri guztien berri ematen da:

“Aldundiaren plangintzaren eta Gipuzkoan indarkeria matxistaren biktimak diren emakumeen harrerarako zerbitzuen inguruan epe labur eta ertainera dauden aurreikuspenen berri ematea, emakume horiei eta, hala badagokio, beste kolektibo batzuei bideratutako bizitegi baliabideen sistema orokorra berritzeko esparruan.

2018. urterako Foru plangintzan, aurreko idatzian islatu zen moduan, dagoeneko jasotzen ziren abian ziren zerbitzuekin nahiz zerbitzu berrien proiektioarekin lotutako esku-hartze ugari.

Modu berean, plangintzan indarkeria matxistaren arretarekin lotuta jarduten duten eragilean arteko topaketak bilatzeko eszenario bat ere marrazten zen. Horrela, hainbat topaketa egin dituzte, gizarte zerbitzuetako sistemaren barnean bertan, Gipuzkoako Foru Aldundiko berdintasun Organoarekin eta justizia sistemarekin.

Hori guztiori, eskumeneko esparruetatik harago, emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko lan egiten duten eragile guztien lan partekatu eta aitortu baten premiaz konbentziturak.

Jarraian, dagoeneko badaudenen osagarri izango liratekeen baliabide eta zerbitzuei buruz foru plangintzan jasotzen ziren esku-hartze berriei buruzko informazioa areagotzen da, epe labur eta ertainera begirako zenbait aurreikuspenekin batera:

1) Babesgabetasun eta gizarte bazterkeria arrisku larrian dauden emakumeei, zein indarkeria matxistaren biktimak diren emakumeei zuzendutako bizitegi erako zerbitzu baten irekiera.

2018ko abenduan beren ardurapean pertsonarik ez duten adin nagusiko emakumeentzako 9 plazako egoitza zerbitzu bat ireki ziren. Babesgabetasun eta bazterkeria egoeran diren emakumeei arreta eta egonaldi ertaineko alojamendua





eskaintzen zaie bertan, eta bereziki arrazoi sozio ekonomiko, pertsonal eta harremanezkoekin lotuta, egoera kritikoan diren emakumeei, eta indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei.

Intentsitate handiko babes eskaintzen da bertan alojamenduari dagokionez, esku-hartze psikosozial, gizarte heziketako eta gizarte akonpainamendukoa eskainiz, une oro langile tekniko espezializatuen presentzia eskatzen delarik.

Esku-hartze hori generoaren aldetiko ikuspegi batetik burutzen da eta emakumeen ahalduntzea bultzatzeko ikuspuntu batekin.

Honatz helburuak:

- *Babesak gaineratzen dituen alojamendu aldi baterakoa eskaintzea, beren egonkortasun psikosozialari begira.*
- *Beren egoera pertsonal, familiako eta ekonomikoan beharrezkotzat jotzen dituzten eta desiratzen dituzten aldaketak gauzatu ahal izateko eta horiek zilegi egingo dituzten erabakiak hartu ahal izateko ingurune seguru bat, denbora eta babes egokiak izateko aukera eskaintzea.*
- *Beren egoerari modu egokian aurre egiten laguntzea, beharrezkoak diren aholkularitza, informazioa eta akonpainamendua eskainiz, eta egokienak zaizkien laguntza baliabideetarako sarbidea ahalbidetuz.*
- *Autoestimua eta konfiantza pertsonala, nahiz bizitza autonomo bat garatzeko berezko gaitasun eta trebetasunak mantendu, berreskuratu edota garatzen laguntzea, eta egokiena dela uste den gizarteratzeko ibilbidean babes ematea.*
- *Akonpainamendu eta gizarte babes intentsiboa ahalbidetzea, pertsonak adierazitako premietara egokituta. Beren segurtasun sentimendua bultzatzea.*

Erabiltzaile guztiak hurrengo egoeretako batean egon behar dira eta, horrez gain, beherago aipatzen diren 1 edo 2 populazioen artean barneratu behar dira.

- *Lehen mailako babes sarerik edo babes soziofamiliarrik ez izatea.*
- *Etxe edota alojamendurako esparru fisikorik segurtasun baldintzetan ez izatea.*
- *Bizitzako autonomia eskastuta izateagatik eguneroko jarduera zenbait burutzeko gizarte zerbitzuetako profesionalen aldetiko laguntza orokorrak behar izatea.*
- *Beren ardurapean pertsonarik ez duten emakumeak izatea.*

1. populazioa. Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeak, babesgabetasun arrisku larrian daudenak edo oso egoera ahulean daudenak, beren zaintzak egokiro burutzeko gai ez direnak, beren osotasun fisiko edo psikikoari begira babesik eza, ausardiarik gabe, abandonu edo segurtasunik eza egoeran egonik, segurtasunezko bermeekin bizirauteko laguntzarik gabe, beren premia fisiko biologiko, emozional eta sozialak asetzeko erakundeen laguntza behar dutelarik.



2. *populazioa.- Gizarte bazterkerian edo izateko arriskuan diren emakumeak, bizitzako autonomia eskastuta dutenak edota baliabide erlaziozko eta pertsonaletan ahuldade eta gabeziak dituztenak (1. irizpidea), 385/2013 dekretuak arautzen dituen GBBT tresnen irizpideei jarraiki, beren burua zaindu, babestu eta egonkortasun psikosoziala izateko gaitasunean eragina izanik. Egoera hori, gutxienez, azken 6 hilabeteetan eman behar da.*

2) *Gizarte bazterkeria egoeran diren pertsonentzako laguntzaz hornitutako etxebizitza: emakumeen arretan espezializatutako etxebizitza baten irekiera.*

Gizarte bazterkeria egoeran diren pertsonentzako laguntzaz hornitutako etxebizitzak 185/2015 Dekretuak, urriaren 6koak, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoak, adierazten duen zerbitzuetako bat da.

lido horretatik, Indarkeria Matxistaren Biktima den Emakumearen Babeserako eta Gizarteratzeko Zerbitzuak, hura egokitu, doitu eta garatzeko burutzen ari den lanaren barnean, definizio generikotik harago joango eta emakumeen arretan espezializatuko zen etxebizitza bat abian jartzeko premia ikusi zuen.

Izaera pertsonal, sozial eta harremanetako gabezia edo galera larriak dituzten eta bazterkeria egoeran dauden emakumeei intentsitate handiko laguntzez hornitutako alojamendu zerbitzu bat eskaintzera bideratutako etxebizitza bat da, gizarteratzeari begira dauden esku-hartzeak burutze aldera.

Beren funtzioak garatzeko ongizate fisiko, psikologiko eta sozialera bideratzen den arreta emateko profil egokiak dituzten profesionalen osatutako diziplina anitzeko talde baten laguntza izaten da.

Honatz helburuak:

- *Erabiltzaileen autonomia pertsonala mantendu eta, ahal dela, bere garapena sustatu eta narria dadin ekiditea.*
- *Bere garapen pertsonala, gaitasunak, trebetasunak eta esperientziak bultzatzea.*
- *Erabiltzaileei komunitate ingurunean integratu eta parte hartzeko nahiz komunitateko zerbitzuak erabiltzeko aukera eskaintzea, beren ingurunean jarduerak kultural, sozial eta aisialdikoetan parte hartuz.*
- *Laguntzarako dituzten familia eta gizarte sareak mantendu eta indar ditzatela bultzatzea.*
- *Kalteen konponketa lantzea.*

Irekiera 2018ko irailean. Emakumeentzako lau plaza ditu, beharrezkoa bada plaza kopurua areagotzeko aukerarekin.

3) *Autonomia ahalbidetzeko pisu kopurua areagotzeko proposamena.*



Modu hertsian Aldundiaren eskumena ez bada ere halako ezaugarriak dituen zerbitzu bat hornitzea, horren aldeko apustua egin zen, ingurune normalizatuago batean integrazio fasean jorratzeko baliagarri izan daitekeela ulertuta.

Horrela, aldez aurretik bizitegi erako harrera zerbitzu bateari egon ondoren hasitako ahalduzko prozesuari jarraipena emateko aukera emango dien alojamendua behar duten indarkeria matxistaren biktima diren adin nagusiko edo emantzipatutako adingabeko emakumeei, eta haien baitan dauden pertsoneri, zuzendua dago.

Gaur egun, ezaugarri horiek dituzten bi pisu daude lurraldean, Bidean zentroari kokapen berria eman ondotik. Gizarte Politika Saila emakumeen autonomia bultzatzeko Donostialdean kokatutako bi pisu egokitzeko lanean ari da, baliabide horren eskaintza handiagoa eta dibertsifikatuagoa izan dadin, lurralde arteko oreka handiagoa bilatzeko xedez.

4) Bidean zentroa kokapen berri batera eramatea.

Arartekora igorritako lehen txostenean adierazten zen moduan, 2017an zehar Gizarte Politika Sailak Foru Aldundiaren jabetzako zenbait gune bisitatu zituen, kokapen berri bat arakatzeko asmoz, baina bakar bat ere ez zen egokitzat jo.

Aurrerago zehazten den erakundearen hobekuntza planean adierazten eran, Bidean zentroan hainbat hobekuntza gauzatu dira; hobekuntza horiek ez daude soilik espazioaren antolaketarekin eta intendentziarekin lotuta, esku-hartze profesionalarekin ere badute lotura.

Gauzak horrela, eta kontuan izanik zurrumbilo mediatiko baten erdian emakumeei arreta ematen jarraitu dela, eta horrenbestez, hain onuran eta arreta zerbitzuen premia senti ahal izan zezaketen guztien onuran gaia arreta eta diskrezio osoz jorratzea ezinbestekoa izanik, azken hilabeteotan artatutako pertsonen prozesuak arreta bereziz zaindu dira, ahalegin teknikoak bikoiztuz, eragin mediatikoa prozesu horietan ahalik eta gehien murrizte aldera. Sistema arteko eta zerbitzu arteko jarraipena eta koordinazioa zorrotzak izan dira.

Bestalde, aurrez adierazi den moduan, zentroa lekuz aldatzeko dagoeneko hasita zegoen bilaketa ez da alboratu. Horrela, hainbat kudeaketa burutu dira instituzio publiko eta pribatuekin bete asmo zen helburua erdiesteko gune berria bilatzeko. Azkenik, akordio bat lortu da instituzio publiko batekin.

Akordioa nahiko bizkor erdietsi bazen ere, nekezagoa izan da lortutako akordioei administrazio aldetik bidea emango zien hitzarmen batean gauzatzea, funtsean, akordioaren unean instalazioak erabiltzen zituzten pertsoneri ostatu emateko premiaren ondorioz.

Jadanik Bidean, bere ezaugarriak kontuan izanik, esku-hartze taldeei dagokienez, bi zerbitzuen artean prozesuak planifikatzeari dagokionez gertutasun handiagoa





ahalbidetzeaz gainera, gertutasun fisikoaren ikuspegitik, haien arteko komunikazioa ahalbidetu dezakeen zentro batera aldatu da.

Kokapen berri horrek, era berean, hobeto banatutako espazio fisiko bat du eta zerbitzuan parte hartzen duten emakumeen eta horien seme-alaben preiak artatzeko hobeto diseinatua.

Banakako 8 gela ditu. Horri esker erabiltzaileen intimitatea hobetu egingo da eta intentsitate ertaineko esku-hartze eredu batera egokituago dagoen antolaketa bat izango du, halako arreta maila bati dagokion ikuspegi ahalduntzaile, normalizatzaile, integratzaile eta komunitario batekin.

Epe labur eta ertainera begira irtenbide ona da, hau da, iragankorra, hurrengo puntuan adierazten denari erreparatuz.

5) Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako barrera zerbitzuak eraikuntza arkitektoniko berri batean lekutzeko epe ertainerako plangintza.

Erakunde publiko horrekin erdietsitako akordioan, epe ertainera horretarako diseinatutako zentro berri bat eraikitzeke espazio baten xedapena jasotzen da, emakumeen eta, beren seme-alaben eta, hala badagokio, haien mendeko beste pertsona batzuen premiei erantzuteko.

Aurrerago zehazten den moduan, egungo zerbitzuak ebaluatu eta esku-hartze eredu zehazteko lana, berdintasun organoarekin eta EDE Fundazioarekin elkarlanean burutzen dena, metodologia parte-hartzaile batekin, esparruan adierazgarriak diren eragile guztiekin partekatuta, giltzarri izango da zentro berriaren diseinu arkitektoniko eta funtzionalari begira.

Berrantolaketa horietako funtsezko alderdietako bat baliabideen balioespen eta sarbiderako prozesu eta prozedurak zehaztu eta hobetzea da. Berehalako esku-hartze eta harrera eskatzen duten gizarte larrialdiko kasu guztietan irisgarritasuna eta berehalako esku-hartzea lehenetsiz. Eta balioespena eta pertsonalizazioa nahiz erreferentzialtasuna hobetuz baliabideetarako sarbide arrunteko kasu guztietan.

Horri dagokionez, Gizarte Larrialdiak Koordinatzeko Foru Zerbitzuaren eta Urrats Berehalako Harrera Zentroaren eginkizuna erabakigarria da lidergo eta kudeaketarako osagarri gisa, Gizarte Politika Saileratik.

6) Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako barrera zerbitzuak kudeatzeko administrazio kontratua.

Une honetan zerbitzuak kudeatzeko administrazio kontratu berria egikaritzeko agiri tekniko berriak eratzen ari dira, bestenaz izan ez zitekeen moduan, eta burutzen ari den plangintza guztiarekin koherente izanik, kontratu berri horren plangintza bat etorriko da zerbitzu berrien plangintzarekin, horien esku-hartze eredu, zerbitzuen ebaluazioa eta kokapen fisikoa kontuan izanik.”





Arlo horretako foru-plangintza berriari buruzko azalpen zehatz horretan jaso dira zentroa beste leku batera aldatzeko ez ezik esku hartzeko eredu osoa –premia-egoera zehatzetarako plaza berriak sortzea barne– sakon berrikusteko egin diren ahaleginak.

* * *

Azaldutako guztiari erreparatuta, honako hau ondorioztatzen da: foru-erakundeak hauteman zuela zentroan zenbait akats zeudela, askotariko arrazoiak zirela-eta, hala nola iraganeko inertziak eta esku-hartzeko ereduaren beraren kontraesanak zirela-eta (intentsiboegia izan zitekeen autonomia handiagoa nahi zuten emakumeentzat, eta, berriz, beren egoera zela-eta arreta espezializatua behar zutenentzat ez zen behar bezain intentsiboa), baina ez zela gai izan behar bezain azkar jarduteko –nahiz eta horretarako borondate argia izan–, akats horiei aurre egite aldera, bizikidetzagatazkek kexak aurkeztu eta argitaratzea ekar ez zezaten. Hala ere, zailtasun tekniko objektiboak izan ziren foru-erakundeak diseinatutako erreforma sakona gauzatzeko orduan; izan ere, helburu handi hori lortzeko denbora-tarte jakin batzuk bete behar ziren, nahiz eta horien ondorioz atzeratu egin den eskuratu nahi zen erantzuna.

Nolanahi ere, ondoriozta daiteke salaketak jarri zituzten erabiltzaileek adierazitako eskaera guztiak artatu eta asebate egin direla.

Gainera, neurri handi batean ondoriozta daiteke kexetako batzuek, batez ere baliabide materialei eta zentroko bizikidetz-egoerari lotutakoek –arrazoi ulergarriak zirela medio, nolabait arriskuan jarri baitziren erabiltzaile batzuen egoera emozionalak–, handietsi egin zutela benetako egoera, eta horrek oso eragin negatiboa izan duela indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzat hain garrantzitsua den Bidean baliabide publikoaren prestigioari begira.

Honezkero, aitortu beharra dago GFAk lan goresgarria egin duela baliabidea eraberritzeko eta Gipuzkoan indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei harrera egiteko esku hartzeko eredu sakon berrikusteko. Arartekoa pozik agertu da egindako erreformekin, eta espero du Gipuzkoan indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei harrera egiteko sistemaren krisiak hobetzeko aukerak sortzen jarraitzea.

Horretarako, oso komenigarria iruditzen zaigu, bereziki gaur egun indarkeria matxista jasaten ari diren emakumeengan konfiantza sortze aldera, foru-erakundeak ahalegina egitea gizarte osoari, batik bat gai honek gehien ukitzen dituen Gipuzkoako sektoreei (gizarte-langileak, emakume-erakundeak, mugimendu feminista, berdintasun-teknikariak) eta hala nahi duten eraginpekoek jakinarazteko zer-nolako eraberritze-lanak egin diren, eta, finean, zer eredu ezarri nahi den indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei harrera egiteko.

* * *





Azaldutakoa kontuan izanda, erakunde hau sortu eta arautzen duen otsailaren 27ko 3/1985 Legean ezarritakoarekin bat etorriz, Arartekoak honako ondorio hauek helarazten dizkio Gipuzkoako Foru Aldundiari:

Ondorioak

1. Arartekoak hauteman du Bidean zentroaren funtzionamenduko zenbait alderdi hobetu beharra dagoela, batez ere Gipuzkoako Foru Aldundiak 2018an abiarazitako ekintzen ondoriozko berrikuntzen aurretikoak, bai arreta-ereduari dagokionez, bai baliabide hori zegoen espaziori dagokionez. Zentroaren bilakaerak eta funtzionamenduaren inertziek baldintzatzen zituzten gabezia horiek; izan ere, egungo zein aurreko aldundiek ez zuten lortu akats horiek konpontzea, hainbat arrazoi zirela tarteko eta foru-erakundeak horretarako borondate argia izan arren.
2. Arartekoak aitortu egiten du Gipuzkoako Foru Aldundiko egungo taldeak baliabide hori eta Gipuzkoan indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei arreta emateko harrera-baliabideek aurrerantzean hartuko duten esku-hartzeko eredia sakon berritzeko abiarazitako ekintzek balio positiboa dutela, eta, beraz, zuzendutzat jotzen ditu hautemandako gabeziak.
3. Arartekoaren ustez, komeni da GFak ahalegina egitea baliabide hori hobetzeko eta indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei harrera egiteko abian jarritako esku-hartze eredia sakon eraldatzeko neurrien berri emateko jendaurrean eta horiek pertsonalki jakinarazteko keak aurkeztu dituzten emakumeei (betiere horiek foru-erakundean identifikatzea erabakitzen badute), etorkizuneko erabiltzaile potentzialengan konfiantza sortzeko.

