

GENERO INDARKERIAREN EDOTA SEXU ERASOEN BIKTIMA DIREN EMAKUME ETA NESKA-MUTIKOEI LAGUNTZEKO ETA KOORDINATZEKO UDAL PROTOKOLOAREN LABURPENA

([Protokoloa osorik](#) kontsultatzeko)

Genero-indarkeriaren biktima guztiak artatzen dira, inolako diskriminaziorik gabe.

Eskaera bide hauetatik irits daiteke Gizarte Zerbitzuetara:

- Biktima bera
- Polizia-bulegoetatik deribatua (Udaltzainak, Ertzaintza)
- Zentro sanitarioetatik bideratua (osasun-zentroa, ospitalea, larrialdiak)
- Ingurunea:
 - o Familia
 - o Ezagunak
 - o Ikastetxea
 - o Aisia eta denbora libre

Eskaria jaso ondoren, arretaren tratamendua baloratu eta zehazten da:

- Premiazko arreta: biktimak aitortzen du bere osotasun pertsonala arriskuan egon daitekeela edo arreta medikoa behar duela. Kasu horietan, Ertzaintzarekin eta/edo osasun-zentroarekin harremanetan jartzen da.
- Arreta arrunta: biktimari hitzordua ematen zaio Gizarte Zerbitzuetan, eta datuak bildu ondoren, eskain dakizkikeen laguntzen berri ematen zaio, eta onartuz gero, tramitatzen hasten da (laguntza psikologikoa, laguntza sozio-juridikoa, prestazio ekonomikoak...). Laguntzarik nahi ez baduzu, aldizkako harremana izatea proposatzen diogu, kasuaren jarraipena egin ahal izateko.
- TELEFONOAK:
 - o **Gizarte Zerbitzuak: 943 71 44 07** (Udal bulegoetako ordutegian)
 - o [Tratu txarren biktima diren emakumeei laguntza eskaintzeko telefonoa](#) : **900 840 111** (24 ordutan)
 - o [Sexu-indarkeriari arreta integrala eskaintzeko](#) (Hariberria):
900 840 188 Whatsapp:**747 444 389**
 - o [Justizia-Eusko Jaurlaritza. Biktimari laguntzeko zerbitzua](#) (Zurekin batera): **900 400 028**
 - o **Larrialdiak: 112** (24 ordutan)



RESUMEN DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y COORDINACIÓN MUNICIPAL PARA LA ATENCIÓN DE MUJERES, NIÑAS Y NIÑOS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y/O AGRESIONES SEXUALES

(Para consultar el [Protocolo íntegro](#))

Se atiende a todas las víctimas de violencia de género, sin ningún tipo de discriminación.

La demanda puede llegar a Servicios Sociales desde:

- La propia víctima
- Derivada por dependencias policiales (municipales, Ertzaintza)
- Derivada por dependencias sanitarias (centro de salud, hospital, urgencias)
- El entorno:
 - o Familia
 - o Amistades
 - o Centro escolar
 - o Ocio y tiempo libre

Tras la recogida de la demanda se valora y se determina el tratamiento de la atención:

- Atención urgente: la víctima reconoce que puede estar en riesgo su integridad personal o requiere de atención médica. En estos casos se contacta con la Ertzaintza y/o centro sanitario.
- Atención ordinaria: Se da cita a la víctima en Servicios Sociales y tras la recogida de datos se le informa de las ayudas que se le pueden ofrecer y en caso de aceptarlas, se empieza a tramitarlas (ayuda psicológica, ayuda socio jurídica, prestaciones económicas...). En caso de que no desee ninguna ayuda, se le propone mantener contacto periódico a fin de hacer seguimiento de su evolución.

- TELEFONOS:

o **Servicios Sociales**: **943 71 44 07** (en horario de atención al público)

o **Teléfono de atención a mujeres víctimas de maltrato**:
900 840 111 (24 horas)

o **Atención integral a la violencia sexual** (Hariberria):
900 840 188 (24 horas) Whatsapp: **747 444 389**



o Justicia-Gobierno Vasco. [Servicio de Asistencia a la Víctima](#) (Zure-kin batera): **900 400 028**

o **Urgencias:** **112** (24 horas)