



# Actualització del circuit d'atenció a víctimes de violència de gènere a Palma

---

Novembre 2009

## ÍNDIX

1. Presentació	3
2. Marc normatiu de referència	6
3. Objectius	7
4. Metodologia	8
5. Activitats realitzades	10
5.1. Actualització de les dades dels serveis del circuit d'atenció a víctimes de violència de gènere a Palma	10
5.2. Incorporació de serveis al circuit d'atenció a víctimes de violència de gènere a Palma	21
5.3. Seguiment del pla de millora 2009	23
5.3.1. Proposta de millora 1	23
5.3.2. Proposta de millora 2	32
5.3.3. Proposta de millora 3	39
5.3.4. Proposta de millora 4	42
5.3.5. Proposta de millora 5	45
5.4. Actualització del mapa del circuit d'atenció a víctimes de violència de gènere al municipi de Palma. Mapa de processos	46
5.4.1. Processos estratègics del circuit d'atenció a VVG	47
5.4.2. Processos claus del circuit d'atenció a VVG	47
5.4.3. Processos de suport del circuit d'atenció a VVG	49
5.4.4. Mapa de processos del circuit d'atenció a VVG	51
5.4.5. Fluxogrames dels serveis	52
5.4.6. Comparativa del circuit d'atenció a VVG 2008-2009	72
5.5. Punts forts, punts febles i propostes de millora del circuit d'atenció a les VVG	73
6. Valoració	77
7. Propostes	78
8. Avaluació pla de millora 2009	79
8.1. Exposició dels resultats obtinguts en l'actualització del circuit de VVG a Palma	79
8.2. Avaluació del pla de millora acordat el 2008	80
8.3. Avaluació de les activitats planificades	81
8.4. Pla de millora 2010	82
9. Avaluació dels objectius	84

## 1. PRESENTACIÓ

Definim com a violència de gènere qualsevol acte de violència que té com a resultat –o que és probable que tengui com a resultat– danys o patiments físics, sexuals o psicològics per a les dones, incloent-hi les amenaces d'aquest tipus d'actes, la coacció i la privació de llibertat, tant en la vida pública com en la privada<sup>1</sup>.

Per tal d'eradicar aquesta greu problemàtica cal contemplar l'origen multifactorial de les causes que la generen i, per tant, és necessari un treball i una coordinació transversal entre els diversos agents dels diferents sistemes que hi actuen i que hi estan implicats: serveis socials, sistema sanitari, cossos de seguretat, Justícia i Educació.

Garantir una atenció integral a les víctimes de violència de gènere (d'ara endavant VVG) suposa donar cobertura a totes les necessitats que genera una situació de violència dins l'entorn familiar, cosa que implica l'acció i la intervenció de serveis i de professionals que pertanyen a diferents àmbits: seguretat, sanitari, judicial, social, psicològic i educatiu. Des de les diferents administracions, l'Estat, les comunitats autònomes i corporacions locals, s'estan establint estratègies i normatives legislatives per tal de donar cobertura a totes aquestes necessitats de les dones VVG.

Amb l'objectiu de millorar l'atenció integral a les VVG, l'any 2008 l'Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma va impulsar l'elaboració d'un primer diagnòstic del circuit d'atenció a les víctimes de violència de gènere en el municipi de Palma.

Crear un circuit local d'actuació en casos de violència de gènere significa estructurar un sistema articulat i homogeni d'atenció, en el qual cada agent implicat sap què cal fer i qui té les competències per fer-ho. A més, suposa posar en funcionament un mètode de treball que ha de permetre a cada institució o organisme implicat dissenyar o redefinir els procediments i els sistemes organitzatius existents o de nova creació, en funció de tot el sistema.

Per tant, al llarg de l'any 2008 el primer pas va ser conèixer tots els serveis que intervenen en una situació de violència de gènere i identificar el procés d'atenció en funció del moment en què es troba la dona víctima. També es va realitzar una primera aproximació a com estan interconnectats aquests serveis de diferents àmbits (judicial, sanitari, social).

Es va demanar als serveis que identifiquessin els punts forts i els punts febles del circuit d'atenció a les víctimes de violència de gènere i que realitzessin propostes de millora. Aquest procés va comptar amb la participació de les dones VVG i de les associacions de dones, amb la finalitat d'incorporar les seves valoracions i propostes.

El 12 de novembre de 2008 es va celebrar un acte plenari amb tots els serveis i persones que havien col·laborat en l'elaboració del *Diagnòstic del circuit d'atenció a víctimes de violència de gènere a Palma*. En aquest acte es va presentar el circuit d'atenció existent en aquell moment, així com les propostes de millora recollides des dels serveis entrevistats, les associacions de dones i les víctimes de violència de gènere.

---

<sup>1</sup> Organització de les Nacions Unides, 1993.

Cal dir que, arran d'aquest primer diagnòstic del circuit d'atenció a les víctimes de violència de gènere, els diferents professionals dels serveis implicats –sanitari, social, ensenyament i cossos de seguretat–, juntament amb les VVG i amb associacions de dones, van poder participar en una trobada en què es va debatre la situació i les millores del circuit d'atenció a les VVG. Com a resultat es va consensuar, entre tots els participants, la prioritització de cinc propostes de millora amb la finalitat de desenvolupar-les en un període d'un any i tornar a revisar el circuit d'atenció a les víctimes de la violència de gènere el mes de novembre de 2009.

Les propostes de millora consensuades van ser les següents:

1a.- Potenciar i facilitar formació específica en violència de gènere a les persones tècniques dels serveis socials, judicials, policials, sanitaris, educatius i laborals.

2a.- Dotar de prestacions econòmiques àgils, amb caràcter d'urgència, sobretot quan hi ha menors. Facilitar l'accés a l'habitatge com a servei bàsic per garantir l'autonomia de la víctima.

3a.- Actualitzar i millorar el sistema de transmissió de les ordres d'allunyament i de protecció, així com els processos de treball dels diferents serveis implicats.

4a.- Establir mecanismes de col·laboració i de coordinació interinstitucional. Garantir l'acompanyament presencial de la víctima, abans, durant i després de la interposició de la denúncia. Es proposa la creació d'un servei d'atenció integral que assoleixi la majoria de funcions i d'intervencions, que valori, orienti i doni atenció.

5a.- Establir els acords necessaris per tal que el telèfon d'emergències 112 sigui el servei telefònic de referència en casos de violència de gènere. Elaborar els protocols, circuits i instruments que siguin necessaris i donar la formació necessària als i a les operadors/es.

En el document *Diagnòstic del circuit d'atenció a víctimes de violència de gènere*, de novembre de 2008, ja es feia referència al fet que el mapa del circuit es caracteritza per ser un sistema dinàmic i canviant com la societat. Per aquest motiu, l'actualització del circuit d'atenció a les VVG ha de constituir un espai de reflexió, de formació, de coordinació del fenomen a escala local i supramunicipal, que permeti compartir els casos atesos, les investigacions, els dubtes, les opcions i les noves idees professionals, així com escoltar la valoració, les necessitats i les propostes de les dones víctimes de maltractament i les associacions de dones.

En aquest moment cal tenir present la propera signatura del Protocol Interinstitucional de Detecció, Prevenció i Atenció de la Violència Masclista i en Casos d'Atacs Sexuals de les Illes Balears, impulsat pel Govern balear mitjançant l'Institut Balear de la Dona (IBD), i que, amb l'objectiu de millorar la coordinació entre les institucions i entitats implicades, proposa la creació de noves estructures per a tota la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, recaient sobre l'Ajuntament de Palma la creació d'un Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista. Possiblement aquest fet canviarà la configuració actual del circuit d'atenció a les VVG a Palma.

D'altra banda, la Conselleria de Salut i Consum i el Servei de Salut de les Illes Balears han impulsat l'elaboració del document *Recomanacions per a l'actuació sanitària enfront de la violència de gènere a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears*, els objectius del qual són

contribuir a la formació dels professionals dels Serveis de Salut de les Illes Balears sobre les característiques de les diferents manifestacions de la violència de gènere, establir unes pautes comunes de detecció, de valoració, d'actuació i de seguiment, així com afavorir el coneixement i la utilització dels recursos disponibles a la Comunitat Autònoma.

Ens trobem, per tant, en un període molt actiu pel que fa a tots els aspectes relacionats amb l'atenció integral a les víctimes de violència de gènere: detecció de noves necessitats, creació de nous serveis i ampliació dels existents, millores en l'aplicació de la legislació vigent i implementació de nous protocols. Per tal de representar el procés tal com s'efectua actualment, n'hem tornat a dissenyar un diagrama de flux. La seva anàlisi serà bàsica per identificar de nou les oportunitats de millora.

Aquest enfocament de treball basat en la millora contínua respon a la implementació, per part de l'Ajuntament de Palma, d'un model basat en la gestió de la qualitat, que intenta aconseguir determinats nivells de qualitat en la prestació de serveis. En aquest context, és voluntat de l'Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics poder traslladar aquest model basat en la millora contínua al circuit d'atenció a les víctimes de la violència de gènere a Palma, demanant a les dones víctimes de maltractament el seu grau de satisfacció en relació amb l'atenció rebuda i poder oferir el servei que demanen per tal de millorar-lo de manera continuada.

En el mapa que es presenta en aquest document s'ha volgut reflectir tot l'univers relacionat amb l'atenció a les VVG: des del marc normatiu de referència, fins als sistemes que donen suport per tal que les respostes en les situacions de violència contra les dones siguin eficaces i eficients, passant pels serveis d'atenció específica i no específica a les víctimes de violència de gènere i la cobertura d'atenció en una situació d'emergència. En el mapa també s'han identificat les cinc propostes de millora per tal de visualitzar-ne el grau de desenvolupament.

La informació que es detalla en aquest document s'ha recopilat entre els mesos d'abril i novembre de 2009. La Fundació IReS ha estat l'encarregada de l'actualització del circuit d'atenció a les VVG durant l'any 2009.

## 2. MARC NORMATIU DE REFERÈNCIA

La Llei orgànica integral contra la violència de gènere (LOIVG) ha suposat un gran avanç des del marc de la nostra Constitució. Exercir violència sobre les dones simplement pel fet que siguin dones, suposa un greu atac a la llibertat, a la vida, a la seguretat i a la no-discriminació. L'LOIVG es fonamenta en la IV Conferència de les Nacions Unides, celebrada a Pekín, en les recomanacions internacionals, així com en la Decisió 803/2004 del Parlament europeu.

L'objecte de la llei se centra a combatre la violència que pateixen les dones en un àmbit específic de la relació sentimental: el de la parella o exparella.

La llei parteix d'un enfocament integral i multidisciplinari per abordar la violència de gènere que es pot manifestar tant de manera física com psicològica. Des d'aquest plantejament multidisciplinari, la llei estableix diferents àmbits d'actuació: educatiu, social, assistència i atenció posterior a les víctimes de la violència.

L'LOIVG resulta pionera en el nostre país pel que fa a l'establiment d'una sèrie de mesures especials que tenen com a objectiu la protecció de la dona víctima de la violència de gènere, alhora que dissenya unes mesures educatives i socials per a la contribució, en un futur, a l'eradicació de la violència de gènere.

**L'LOIVG estableix que els poders públics desenvolupin plans de col·laboració per establir l'organització de tots els recursos implicats i per garantir l'atenció integral a la dona víctima de violència de gènere.**

Com ja hem indicat a la introducció, a les Illes Balears, amb la finalitat d'implicar les institucions i entitats en la lluita contra la violència de gènere i d'establir uns criteris clars d'actuació i uns sistemes de coordinació dels serveis que intervenen en la prevenció i atenció integral de les VVG, l'Institut Balear de la Dona (IBD) té previst, en breu, la signatura del Protocol Interinstitucional de Detecció, Prevenció i Atenció a la Violència Masclista i en Casos d'Atacs Sexuals de les Illes Balears, d'acord amb allò que es preveu a la Llei 12/2006, de 20 de setembre, per a la dona de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

A escala municipal, des de l'Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma i en el marc del Pla Municipal per a la Igualtat d'Oportunitats entre Dones i Homes 2006-2009, es va tenir la iniciativa d'elaborar un primer diagnòstic del circuit d'atenció a les víctimes de violència de gènere a Palma amb la finalitat d'obtenir una primera aproximació sobre el tipus d'atenció que reben les VVG a Palma, realitzant un treball de recopilació dels punts forts i dels punts febles d'aquesta atenció i consensuant un Pla de Millora per a l'any 2009 entre els serveis participants, les dones víctimes de violència de gènere i les associacions de dones.

### 3. OBJECTIUS

S'entén com a finalitat última del circuit d'atenció a les víctimes de violència de gènere a Palma garantir l'assistència a les dones víctimes de maltractaments mitjançant un seguit de serveis i de recursos socials que permetin l'allunyament de la situació de violència i la seva posterior normalització dins la societat.

Una actuació efectiva envers la violència contra les dones ha d'establir estructures de coordinació i de cooperació entre tots els àmbits per a la prevenció, detecció i intervenció de totes les situacions derivades de la violència contra les dones. En aquest procés, és important tenir molt present les necessitats i les expectatives de les pròpies dones víctimes de violència de gènere.

En el marc d'aquest procés de millora, es van marcar uns objectius per a desenvolupar i assolir en el període d'un any.

Aquests objectius són els següents:

- ✓ Identificar i disposar de la informació necessària per a realitzar l'actualització del circuit d'atenció a les víctimes de violència de gènere a Palma, introduint-hi les millores dels serveis, el seu sistema de comunicació i coordinació i l'eficàcia en l'atenció a les VVG a Palma.
- ✓ Desenvolupar sistemes i procediments de coordinació orientats a les necessitats de les VVG incrementant l'eficàcia dels serveis i el grau de satisfacció de les víctimes.
- ✓ Impulsar un marc d'actuacions que permeti millorar l'atenció a les VVG a Palma (revisió anual del Pla de Millora).

#### 4. METODOLOGIA

Posar fi a les situacions de violència contra les dones a la nostra societat requereix, d'una banda, respostes eficaces i eficients per a les dones que estan passant per una situació de maltractament i, d'altra banda, requereix canvis substancials en el camp de les mentalitats, la qual cosa només s'aconseguirà gràcies a l'educació i a la sensibilització.

La tasca realitzada al llarg de l'any 2008 va permetre identificar els grups d'interès que formen part del circuit d'atenció a les VVG al municipi de Palma: dones víctimes, associacions de dones, serveis d'atenció específica a dones VVG, serveis d'atenció inespecífics, serveis perifèrics, competències administratives, així com detectar les necessitats dels serveis i les expectatives de les dones víctimes en relació amb la seva atenció.

Seguint el model de gestió de la qualitat basat en la millora contínua, enguany s'ha volgut fer una passa més a l'hora d'actualitzar el circuit d'atenció a les VVG a Palma, que ha consistit a definir els processos<sup>2</sup> que intervenen en l'atenció integral a les VVG, així com fer un seguiment del desenvolupament de les cinc propostes de millora al llarg d'un any i plasmar-ho tot gràficament mitjançant el disseny d'un mapa de processos<sup>3</sup>.

La base d'aquesta eina, que permet visualitzar l'organització del circuit d'atenció a les VVG per processos, és centrar els esforços a cobrir les necessitats de les dones víctimes perquè obtinguin el grau de satisfacció més alt possible.

Per dissenyar el mapa de processos s'han aplicat els criteris següents:

- Que la representació dels processos s'iniciï i finalitzi amb les víctimes.
- Que els processos siguin un conjunt d'activitats relacionades mútuament o que interactuïn i que siguin estandarditzables.
- Classificar els processos en estratègics, de suport i claus.
- Utilització de simbologia pròpia dels mapes de processos (rectangles, fletxes direccionals).
- Que, per implicar els membres de l'organització, el resultat es pugui compartir amb ells.

D'acord amb els criteris seleccionats prèviament, l'elaboració del mapa de processos va incloure les fases següents:

1. Contacte, mitjançant correu electrònic, dels tècnics de l'Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma explicant el procediment i sol·licitant la

---

<sup>2</sup> Conjunt d'activitats relacionades mútuament o que interactuen, que transformen les necessitats de les dones VVG en respostes i resultats.

<sup>3</sup> Representació gràfica que defineix i reflecteix l'estructura i la relació dels diferents processos del sistema de gestió del circuit d'atenció a les víctimes de violència de gènere.



col·laboració als serveis participants en el primer diagnòstic del circuit d'atenció a les VVG.

2. Es va revisar tota la documentació relativa a l'atenció a les VVG: protocols, legislació, plans estratègics i documentació relativa al Pla de Millora 2009 (propostes de millora).
3. Es va revisar tota la documentació dels serveis que van participar en l'elaboració del primer diagnòstic del circuit d'atenció a les VVG.
4. Es va sol·licitar l'actualització de les dades a tots els serveis participants l'any 2008 i es van establir reunions amb alguns serveis.
5. Es van identificar els serveis que es considerava que s'havien d'incorporar al circuit d'atenció a les VVG 2009.
6. Es va elaborar la informació dels serveis que s'incorporaven de nou al circuit d'atenció a les VVG.
7. Es va treballar sobre la informació recollida a les fitxes de serveis.
8. Es va realitzar el seguiment de les propostes de millora per incorporar-les als processos de l'organització del circuit d'atenció a les VVG a Palma.
9. Es van classificar els processos de l'organització del circuit d'atenció a les víctimes de violència a Palma en estratègics, clau i de suport.
10. Es va elaborar la primera versió del mapa de processos per presentar a tots els membres que van participar en la seva elaboració.
11. Es van tornar a recollir els punts forts, els punts febles i les propostes de millora.

## **5. ACTIVITATS REALITZADES**

### **5.1. Actualització de les dades dels serveis del circuit d'atenció a les VVG a Palma**

Abans de sol·licitar la informació als serveis es va fer una revisió de la fitxa de servei inicial, en què es van incloure canvis per tal de millorar la recollida d'informació i aprofitar aquest instrument per obtenir informació referent a les propostes de millora i fer-ne el seguiment. Aquestes tenien relació amb la formació dels professionals, les ajudes existents per a les VVG, l'atenció als infants fills i filles de les VVG i l'accessibilitat als serveis de traducció. També es va utilitzar aquest instrument per actualitzar els canvis produïts en els serveis al llarg d'aquest període.

L'any 2008 es van identificar vint-i-quatre serveis. En teníem una informació que calia actualitzar i així poder destacar els canvis que s'haurien pogut produir. Es va enviar per correu electrònic la fitxa del servei amb la informació que constava de l'any 2008 amb la finalitat de destacar els canvis produïts al llarg del 2009.

Al circuit d'atenció a les VVG de l'any passat es va contemplar el 016 com a entrada telefònica. Com que les demandes que arriben a aquest telèfon són derivades als serveis i recursos de cada Comunitat Autònoma i, per tant, no té les característiques pròpies d'un servei d'atenció, es va decidir que enguany no figurés al circuit. Així doncs, l'any 2009 vam partir de vint-i-tres serveis.

Amb alguns dels serveis es va realitzar una entrevista presencial: Servei 24 hores (servei d'acompanyament i d'atenció social telefònica per a casos d'urgència per violència de gènere) de l'Institut Balear de la Dona, equip psicosocial de la clínica mèdica i forense, coordinadora de Salut i Gènere del Servei de Salut de les Illes Balears, jutjats de violència contra la dona i Institut Balear de la Dona.

Malgrat que els tècnics de la Fundació IReS van fer el seguiment del retorn de la informació dels serveis, de 6 no ha estat possible l'actualització de les dades. En aquests casos s'han utilitzat els continguts de la fitxa de l'any 2008.

Els vint-i-tres serveis es van classificar en funció del tipus d'atenció que proporcionaven a la VVG. A continuació es realitza una breu descripció dels serveis i es destaquen els canvis produïts en relació amb el 2008.

#### **A. SERVEIS D'ATENCIÓ PSICOSOCIAL**

##### **1. Centre d'informació de la dona. Institut Balear de la Dona (IBD). Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració.**

Servei d'informació, orientació i atenció a dones amb problemes judicials, socials o de violència de gènere. Les dones es poden adreçar a aquest servei personalment, per telèfon, correu electrònic i també per escrit. Les urgències s'atenen de manera immediata. Aquest servei s'ofereix tots els dies de l'any les 24 hores del dia. Es tracta d'una atenció presencial de dilluns a divendres de 8 a 18 h; la resta de l'horari es cobreix mitjançant el Servei d'Acompanyament i d'Atenció Social Telefònica per a

casos d'urgència per violència de gènere (24 hores), descrit al punt següent. Tots dos serveis realitzen un seguiment en els casos de víctimes de violència de gènere.

En relació amb l'any 2008 s'identifiquen les millores següents:

- Incorporació d'un servei de teletraducció.
- Conveni amb l'112 per a l'atenció de víctimes de violència de gènere en situació d'emergència en horari de dilluns a divendres de 8.00 a 18.00 hores.
- Conveni de col·laboració amb l'empresa Centros EROSKI Balears per al desenvolupament d'un programa de suport a dones víctimes de violència de gènere.
- Els fills i filles de la víctima reben atenció psicològica en cas que sigui necessària.

## **2. Servei d'acompanyament i d'atenció social telefònica per a casos d'urgència per violència de gènere. IBD.**

És un Servei Específic d'atenció social especialitzada en situacions d'emergència social per casos de violència de gènere. Ofereix atenció social telefònica i d'acompanyament les 24 hores del dia. Realitza acompanyaments, contenció i suport a les dones VVG en situació d'emergència, i els garanteix la cobertura de les necessitats d'atenció bàsiques i facilita l'apropament de la dona als canals normalitzats d'atenció. També es pot adreçar a dones víctimes que no es troben en situació d'emergència però que, donada la seva especial vulnerabilitat, tenen dificultat per arribar als recursos normalitzats. S'activa a través del servei de l'112 o telefonant al 971 775 116.

En relació amb l'any 2008 s'identifiquen les millores següents:

- El servei ha experimentat un augment en la seva cobertura. Ofereix acompanyaments les 24 hores del dia excepte al municipi de Palma, ja que aquest compta amb un servei d'acompanyament propi.
- A conseqüència d'això ha augmentat l'equip professional, amb la incorporació de tècnics d'acompanyament.
- Conveni amb l'112 per a l'atenció de víctimes de violència de gènere en situació d'emergència en horari de dilluns a divendres de 18.00 a 8.00 hores.
- Millora del seu sistema de registre informatitzat mitjançant la implementació d'una xarxa interna.

## **3. Assistència psicològica a víctimes de violència de gènere. Institut Balear de la Dona. Gestió Eulen.**

És un servei d'atenció psicològica dirigit a dones que són o han estat víctimes d'agressions (físiques, psíquiques o sexuals). Pretén ajudar-les a recuperar-se i a pal·liar les conseqüències negatives de l'agressió mitjançant la recuperació dels recursos i les habilitats personals que han quedat bloquejades al llarg del

maltractament. La seva intervenció és individual i grupal. També realitza tallers socioeducatius. Es pot accedir al servei mitjançant derivació del Centre d'Informació de la Dona de l'IBD i a petició de la pròpia usuària. En el cas d'una dona víctima de violència de gènere amb fills i/o filles, aquests tenen la possibilitat de rebre tractament psicològic en el servei per part d'un psicòleg que atén infants. L'atenció psicològica individual s'activa entre les 24 i 72 hores següents a la demanda i té una durada d'entre 5 i 12 sessions.

En relació amb l'any 2008, s'identifiquen canvis relacionats amb la millora del treball en xarxa i la inclusió al servei de nous tallers.

#### **4. Servei d'Atenció Social Integral a Víctimes de Violència de Gènere (SAIVVG). Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma.**

La finalitat del servei és garantir l'atenció a les VVG des d'una perspectiva integral i en xarxa des dels serveis d'atenció personal municipals.

Es tracta d'un servei de suport i d'atenció a les VVG a través de l'atenció directa i el seguiment de la seva situació personal. Proporciona informació, orientació i assessorament sobre recursos i serveis relacionats o no amb violència de gènere i, si escau, realitza la seva derivació. Ofereix acompanyament a les dones als diferents recursos i serveis, també durant el procés de la denúncia i judicial.

Des d'aquest servei es tramita el Servei de Teleassistència Mòbil per a les víctimes de violència de gènere que compleixen els requisits d'accés.

D'altra banda, des d'aquest servei s'atenen demandes d'informació i de suport de professionals de la xarxa de serveis d'atenció municipal.

Es pot accedir al servei per derivació o a petició de la pròpia usuària.

L'horari d'atenció és de 9 a 14 h de dilluns a divendres i els dimarts també de 16 a 18.30 h. Existeix flexibilitat horària en funció de les demandes.

Pel que fa als canvis de l'SAIVVG respecte a l'any 2008, destaquem:

- L'augment de l'equip professional amb treballadores socials i monitores d'acompanyament.
- El servei d'atenció en casos d'urgència dona una resposta immediata.
- S'està fent feina per tal que les dones VVG puguin comptar amb ajudes econòmiques de caire puntual.
- S'incorpora un sistema de qualitat i es posen en marxa qüestionaris de satisfacció de les persones usuàries i dels professionals.
- Projecte d'atenció conjunta a les víctimes de violència de gènere que consisteix a oferir conjuntament l'atenció específica que realitza la Unitat de Violència

Domèstica de la Policia Local i l'SAIVVG a les persones que, havent cursat la denúncia a la Policia Local, disposen de l'Ordre de Protecció.

- Permanència als jutjats de violència contra la dona: al llarg del període març-maig es va dur a terme la permanència dels professionals de l'SAIVVG als Jutjats de Violència contra la Dona.
- Incorporació d'un espai de supervisió per als tècnics de l'equip.

#### **5. Centres Municipals de Serveis Socials (CMSS). Ajuntament de Palma. Àrea de Benestar Social, Participació i Cultura.**

Són serveis d'informació, d'orientació i d'atenció. En funció del territori d'actuació, són el punt d'accés més immediat per als ciutadans i ciutadanes. Intervenien en processos de treball social individual i familiar i de treball social grupal i comunitari. No són específics en l'atenció a les víctimes de violència de gènere, encara que sí que s'identifica l'actuació dins d'aquest àmbit en cadascun dels seus protocols d'atenció. En els casos d'atenció a les víctimes es coordinen amb el Servei d'Atenció Social Integral a Persones Víctimes de Violència de Gènere i/o amb d'altres serveis de la xarxa comunitària. L'equip està format per professionals del treball social, de la psicologia, de l'educació social, treballadores familiars i personal auxiliar administratiu amb funcions d'informador/a.

No s'ha facilitat informació referent a l'any 2009.

#### **6. Servei d'Acollida per a Dones i Famílies (SADIF). Ajuntament de Palma. Àrea de Benestar Social, Participació i Cultura.**

Servei d'acolliment en situació de crisi. Dirigit a famílies, tant nuclears com monoparentals, i a dones en situació de violència de gènere. En aquest darrer cas, atenen les víctimes i els seus infants quan es troben amb dificultats d'allotjament, amb greu situació per conflictes de convivència i/o mancats d'un entorn familiar adequat que doni suport a la situació. En cas que la dona i els seus fills tinguin la necessitat de continuar amb el suport, després de la casa d'acollida, poden ser derivades al pis pont<sup>4</sup>.

Com a centre d'acollida, l'objectiu és donar resposta a diferents situacions d'urgència –entre les quals la violència de gènere–, durant les 24 hores del dia amb prestacions d'allotjament, d'orientació psicosocial i educativa. L'equip està format per professionals de l'educació social, del treball social, de la psicologia, monitors/es o personal auxiliar administratiu.

No ha estat possible l'actualització de la informació en relació amb l'any 2009.

---

<sup>4</sup> Pis tutelat per a dones VVG majors de 18 anys o menors emancipades. De perfil "normalitzat", susceptibles d'incorporació laboral. Que no tinguin problemàtica de ludopaties, drogodependència o alcoholisme ni malalties psíquiques importants. És gestionat per l'Associació Nuevo Futuro.

## **7. Xarxa d'atenció primària (Càritas). Ajuntament de Palma.**

Servei d'atenció primària descentralitzada. El seu objectiu és la informació, l'orientació i l'atenció social a persones i famílies que es troben en situació de necessitat social i/o d'exclusió, mitjançant una intervenció individual, grupal i comunitària. Compta amb diferents programes: el Programa d'Inserció i Ocupació dirigit a dones i el Programa d'Economia Social i Solidària. Una dona que ha patit maltractament pot passar per aquests serveis en funció del seu procés. L'equip està format per treballadores socials, educadores socials i una auxiliar administrativa.

No s'ha facilitat informació referent a l'any 2009.

## **B. SERVEIS D'ATENCIÓ JURÍDICA I SOCIOJURÍDICA**

### **8. Oficina d'Ajuda a Víctimes del Delicte (OAVD). Direcció General de Justícia del Govern balear.**

Aquest servei realitza atenció a persones que han patit qualche tipus d'actuació delictiva, sigui delicte o falta, com ara robatoris, amenaces, violència, abusos, agressions o lesions. Ofereix informació i assessorament jurídic, atenció psicològica, informació sobre els recursos existents i seguiment de les actuacions judicials.

A Palma n'existeixen dues oficines, una ubicada a l'edifici dels Jutjats d'Instrucció i Penals, i l'altra al quarter de la Policia Local. La persona víctima pot accedir al programa directament o per derivació d'altres serveis. L'horari de l'oficina dels Jutjats és de dilluns a divendres de 9 a 14 hores. Els horabaixes es realitza atenció psicològica en hores concertades. La intervenció psicològica consisteix en 5 sessions, que poden ser ampliadades fins a 10 segons la situació de la víctima i el criteri del psicòleg o la psicòloga que l'atenen. Aquesta intervenció s'ofereix com a recurs d'atenció psicològica complementari al donat pels serveis socials i sanitaris.

En relació amb l'any 2008 s'identifiquen els canvis següents:

- Conveni de col·laboració entre la Direcció General de Justícia del Govern balear per a l'atenció jurídica i psicològica amb l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de les Illes Balears i el Col·legi Oficial de Psicòlegs de les Illes Balears.
- L'atenció psicològica es du a terme a les dependències de l'OAVD de l'edifici dels Jutjats de Via Alemanya.
- Compta amb un servei de teletraducció facilitat per l'IBD.
- Es dona atenció psicològica al fills i filles en cas de necessitat.

## **9. Servei d'Atenció Social als Jutjats (SASJ). Fundació IReS.**

L'objectiu del SASJ és donar resposta a les necessitats socials de les persones que es troben en contacte amb l'entorn judicial. Detecta, atén i realitza el seguiment en situacions de dificultat personal i social associades a la problemàtica judicial, establint una coordinació amb els sistemes judicial i sociosanitari per abordar integralment la situació personal i social de les persones ateses. Està ubicat a l'edifici dels Jutjats d'Instrucció i Penals. L'horari del servei és de dilluns a divendres de 8 a 15 hores i cinc hores mòbils els horabaixes.

En relació amb l'any 2008 es valora una millora en la coordinació d'aquest servei amb l'OAVD.

## **10. Jutjats de violència contra la dona i Fiscalia. Ministeri de Justícia.**

La missió ve marcada per la Llei orgànica de mesures de protecció integral contra la violència de gènere; títol V Tutela Judicial, que al Capítol 1 estableix la creació de Jutjats de Violència sobre la Dona i les competències, i per la Llei d'enjudiciament criminal. És un servei judicial específic per a casos de violència contra les dones. Jutjats mixtos on es resolen mesures de tipus penal i civil.

Les vies d'accés als Jutjats de Violència i de Guàrdia poden ser: atestat policial, informe facultatiu, denúncia de la víctima o de tercers, també els Jutjats d'Instrucció (guàrdia) s'inhibeixen amb aquests assumptes als Jutjats de violència una vegada interposades les mesures de protecció.

La resposta judicial a la víctima en els termes que marca la llei serà immediata a la recepció de la denúncia i mesures de protecció. El procediment judicial estarà marcat per diferents *tempos* en funció del delictes, instrucció de les diligències i recollida de proves.

A Palma existeixen dos jutjats específics de violència contra la dona (Jutjat de Violència 1 i 2) que donen cobertura a tot el Partit Judicial. El formen un jutge i una jutgessa, una fiscal coordinadora de violència contra la dona, secretaris/àries judicials i el personal funcionari adscrit als jutjats. L'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 9 a 14 h. Fora d'aquest horari els casos de violència de gènere s'atenen des del jutjat de guàrdia.

Canvis respecte al 2008:

- Millora de l'ús del Registre Central per a la Protecció de les Víctimes de Violència Domèstica.
- La col·laboració amb l'SAIVVG de l'Ajuntament de Palma en l'acompanyament i atenció a les VVG a les instal·lacions dels jutjats de violència contra la dona.

### **11. Clínica Mèdica Forense. Unitat de valoració forense. Ministeri de Justícia.**

Elaboració de peritatges mèdics, socials i psicològics a persones implicades en un procediment judicial (penal/civil). Aquest peritatge es realitza a instància del jutge. La valoració dels fills i filles es realitza en aquells casos en què el jutge o el Ministeri Fiscal ho considerin necessari. L'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 8 a 15 hores amb cita prèvia. Si es tracta d'una urgència, hi intervé el metge forense de guàrdia.

En relació amb l'any 2008 s'identifiquen els canvis següents:

- Augmenta significativament l'ús de l'ASKLEPIOS.<sup>5</sup>

### **12. Torn especialitzat en violència de gènere. Il·lustre Col·legi d'Advocats de les Illes Balears (ICAIB).**

La missió ve marcada per la Llei 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere; el títol V, Tutela judicial, que al capítol 1 estableix la creació de jutjats de violència sobre la dona i les competències, i per la Llei d'enjudiciament criminal i la Llei d'assistència jurídica gratuïta.

El servei ofereix informació, orientació i atenció jurídica a les VVG. És gratuït sempre que es compleixin els requisits d'accés a l'assistència jurídica gratuïta. En els casos de dones que han patit maltractament, poden accedir al servei sense acreditar prèviament la manca de recursos econòmics; a posteriori hauran de justificar els requisits econòmics establerts. Existeix un torn de guàrdia que dona cobertura les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.

En relació amb l'any 2008 no s'identifiquen canvis.

## **C. COSSOS DE SEURETAT**

### **13. Assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere. Policia Local. Ajuntament de Palma.**

La missió de la Policia Local de Palma és crear seguretat i millorar la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes del municipi de Palma. Per a l'assistència a les víctimes de violència domèstica i de gènere, la Policia Local de Palma compta amb un conveni amb el Govern balear (OAVD) per donar atenció psicològica en situacions de crisi i/o informació jurídica. Ateses les característiques d'aquesta intervenció psicològica, que se centra en l'assistència psicològica immediata en estat de crisi emocional, aquest tipus d'intervenció té lloc a les dependències de la Policia Local de Sant Ferran, on les víctimes acudeixen poc després de l'acte delictiu. Atès el caràcter inajornable de la

---

<sup>5</sup> ASKLEPIOS. Es tracta d'una aplicació web comú per a tots els Instituts de Medicina Legal (IML), amb l'objectiu que els metges forenses millorin la prestació del servei que ofereixen davant els casos de violència de gènere. Entre els objectius d'aquesta mesura, que s'emmarca dins el Pla de Sensibilització contra la Violència de Gènere, es troba l'elaboració de protocols comuns que ordenen les actuacions del metge forense que até la víctima de violència de gènere.



intervenció en crisi, el servei es presta durant les 24 hores del dia i tots els dies de l'any.

En relació amb l'any 2008 s'identifiquen canvis com la renovació i millora del conveni amb la Direcció General de Justícia (OAVD).

#### **14. Actuació policial en matèria de violència domèstica i de gènere. Policia Local de Palma.**

Des d'aquest servei es dona un servei integral de resposta prioritària a les demandes d'auxili efectuades al 092. S'ofereix un tractament de qualitat a les víctimes de violència domèstica i de gènere, des de tots els serveis policials. A més de l'elaboració de les diligències policials, també es faciliten la mobilització dels recursos assistencials. Es realitza la gestió prioritària de les ordres de protecció i dels judicis ràpids, així com un seguiment personalitzat, prioritari i especialitzat i, en situacions d'alta perillositat, es facilita la possibilitat de gestionar els dispositius de localització amb teleassistència.

En relació amb l'any 2008 s'identifiquen els canvis següents:

- Realització del curs pilot d'autoprotecció per a víctimes de violència de gènere.
- S'està treballant amb la Regidoria d'Educació, Igualtat i Drets Cívics per facilitar l'accessibilitat de les víctimes al seu servei.
- Participació en la comissió de millora del tractament d'Ordres de Protecció (Àrea d'Igualtat, Jutjats, 112, Cos Nacional de Policia).

#### **15. Unitats de Prevenció, Assistència i Protecció contra els maltractaments de la dona (UPAP) i SAF (Servei d'Atenció a la Família). Policia Nacional.**

La UPAP, inclosa a la Brigada Provincial de Seguretat Ciutadana de la Policia Nacional, s'ocupa principalment de la prevenció, l'assistència i la protecció de les víctimes de violència de gènere. La seva funció és realitzar el seguiment de l'ordre d'allunyament en els casos de maltractaments en l'àmbit familiar.

L'SAF presta servei a casos de violència domèstica, agressions sexuals i violència amb menors. Pertany a la Brigada de Prevenció de la Policia Judicial de Palma. Per a la intervenció de l'SAF ha d'existir una cridada d'urgència (091) o denúncia a la Policia Nacional. L'SAF també té unitats integrades com el Servei d'Atenció a la Dona (SAM) per a investigacions sobre els maltractaments en l'àmbit familiar i el Grup de Menors (GRUME) per a investigacions de delictes relacionats amb el menor. L'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 8 a 22 hores i el del 091 és de dilluns a diumenge les 24 hores del dia.

En relació amb l'any 2008 no s'identifiquen canvis.

#### **D. SERVEIS D'EMERGÈNCIES**

##### **16. Servei 112. Conselleria d'Interior. Direcció General d'Emergències. Govern balear**

És un servei d'atenció telefònica d'emergències. Dóna assistència al ciutadà davant de qualsevol tipus d'incidència o d'emergència (sanitària, d'extinció d'incendis i salvament o seguretat ciutadana). Aquest servei realitza una valoració de la situació i activa els procediments en funció de les necessitats identificades. En els casos de violència de gènere, activa i coordina els cossos de seguretat i, en funció de la necessitat, pot activar el servei 24 hores i/o el Programa d'Intervenció Psicològica en Emergències, amb l'objectiu de realitzar una intervenció psicològica i/o social en crisi.

En relació amb l'any 2008 s'identifiquen els canvis següents:

- En procés de consolidar l'112 com a número de referència en violència de gènere.
- Incorporació al protocol d'activació d'emergències, en casos de violència de gènere, del Servei 24 hores mitjançant un conveni amb l'Institut Balear de la Dona.
- Augment en l'activació del Programa d'Intervenció Psicològica en Emergències en casos de violència de gènere.
- Acord amb l'Ajuntament de Palma per dur a terme les accions següents (pendent de signar):
  - Rebre les cridades d'emergència amb les condicions i serveis que es detallen a la carta de serveis de l'112.
  - En casos de violència de gènere, activar els dispositius d'intervenció necessaris dins el municipi de Palma.
  - Incorporar formació específica en violència de gènere per als i per a les professionals de l'112.
  - Fer difusió de l'112 com a servei telefònic d'emergència per a casos de violència de gènere.
  - Crear i mantenir, sempre d'acord amb la Llei orgànica 15/1999, un fitxer on constaran les dades de les víctimes de violència de gènere.

#### **E. SERVEIS D'ATENCIÓ SANITÀRIA**

##### **17. Coordinadora de Salut i Gènere. Conselleria de Salut i Consum. Govern de les Illes Balears.**

La seva funció és la coordinació, proposta i seguiment de les polítiques i estratègies orientades a adaptar i a personalitzar els serveis de salut, considerant el gènere com a

factor determinant de les necessitats de salut i de les seves formes d'expressió per part de les persones.

Mitjançant el document *Recomanacions per a l'actuació sanitària enfront de la violència de gènere a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears*, presentat el mes d'octubre d'enguany, es pretén establir unes pautes comunes de detecció, valoració, actuació i seguiment de la violència de gènere. D'altra banda, donar eines als professionals de l'Atenció Primària i Especialitzada dels Serveis de Salut per detectar i donar assistència a les dones víctimes de violència de gènere.

En relació amb l'any 2008 s'identifiquen els canvis següents:

- Ordre del Conseller de Salut i Consum de 22 de desembre de 2008, per la qual es crea la coordinadora de Salut i Gènere, BOIB 182 del 27 de desembre de 2008.
- Aprovació de les *Recomanacions per a l'actuació sanitària enfront de la violència de gènere a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears*.
- Formació específica en violència de gènere dels professionals dels serveis de salut.
- Millora de la intervenció amb la detecció, valoració i diagnòstic de violència de gènere.
- Accés al Servei de Teletraducció de l'Institut Balear de la Dona.

## **F. SERVEIS D'INFORMACIÓ GENERAL**

### **18. Unitat Integrada d'Atenció al Públic (UIAP) i Servei d'Atenció Telefònica al Ciutadà (SAT). Ajuntament de Palma.**

Servei d'informació, d'orientació i d'atenció, amb la característica de l'apropament de l'Administració local al ciutadà. És un servei que té dues línees d'actuació: una és la UIAP, com a servei presencial i descentralitzat; l'altra línia d'actuació és la informació telefònica facilitada des del 010.

L'horari és de dilluns a divendres de 8.30 a 14 hores; d'octubre a maig l'horari s'amplia de 8.30 a 17 hores de dilluns a dijous, i els dissabtes de 9.30 a 13.30 hores.

En relació amb l'any 2008 s'identifiquen els canvis següents:

- Ampliació de l'horari d'atenció telefònica
- Ampliació de l'equip

## **G. SERVEIS D'IMMIGRACIÓ**

### **19. Equip de mediació social intercultural**

Equip específic integrat als Serveis Socials d'Atenció Primària de l'Ajuntament de Palma. Servei d'intervenció transversal, dirigit a informar i a orientar des d'un vessant comunitari i intercultural. Altres línies d'actuació són l'atenció personalitzada, la prospecció, l'anàlisi de la realitat per prevenir i gestionar els conflictes desenvolupant una tasca de facilitadors. Es fa feina coordinada amb els policies de barri, el Patronat Municipal d'Escoletes, el Servei d'Acollida i Promoció Sociolaboral (SAPS), els serveis d'Atenció Primària, dinàmica educativa, l'SADIF, entre d'altres. En el cas de detecció d'una situació de violència de gènere realitzen la derivació als Centres Municipals de Serveis Socials.

No comptem amb la informació actualitzada de l'any 2009.

### **20. Centres d'informació i d'assessorament a la immigració**

És un recurs específic per a persones immigrants. Dóna informació sobre la xarxa de recursos socials i realitza assessorament jurídic – administratiu en matèria d'estrangeria. En els casos de demandes sobre violència de gènere realitza la derivació a un recurs específic.

No comptem amb la informació actualitzada de l'any 2009.

## **H. SERVEIS DE MENORS**

### **21. Servei d'Infància i Família (SIF). Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS). Consell de Mallorca.**

És un programa especialitzat d'intervenció familiar psicoterapèutica per a la millora de les habilitats maternals i parentals i per al tractament de les seqüeles dels maltractaments i abusos soferts pels infants. Es realitza l'avaluació de seqüeles dels maltractaments, el reconeixement de l'infant com a víctima, treball sobre les seqüeles dels maltractaments, potenciar la resiliència i àrees de competència dels menors, incrementar els recursos personals per a la gestió de la pròpia emocionalitat i requeriments de la vida quotidiana, així com revaluació dels objectius i processos de treball. També es realitza la coordinació amb la xarxa professional, treball sobre la parentalitat danyada dels pares, rehabilitació de les seves capacitats parentals. Treball de caire psicomotriu.

En relació amb l'any 2008 no s'identifiquen canvis.

## I. SERVEIS D'EDUCACIÓ

### **22. Equips d'Orientació Educativa i Psicopedagògica i d'Atenció Primerenca (EOEP- EAP). Conselleria d'Educació i Cultura. Govern balear.**

Són serveis d'orientació i d'atenció a la població infantil en edat escolar de 0-12 anys (de 0-3 anys l'EAP i de 3-12 anys els EOEP). Realitzen una valoració diagnòstica i atenció dins el marc educatiu. Aquesta tasca la realitzen equips específics i ambulatoris dins un sistema generalista que atén tota la població en edat d'escolarització obligatòria. Els EOEP Palma 1 i 2 i l'EAP Palma són els equips que treballen amb els centres escolars de Primària a Ciutat. No tenen indicadors per a situacions de violència domèstica. Els casos de maltractament a menors es deriven al Servei de Protecció Jurídica del Menor i si detecten simptomatologia psíquica greu es deriven a les unitats de salut mental infantils i juvenils (USMIJ).

No s'ha facilitat informació referent a l'any 2009.

## J. SERVEIS LABORALS

### **23. Servei d'Atenció a Col·lectius Vulnerables. Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB).**

Aquest servei s'inclou dins la xarxa d'orientació laboral i va dirigit a col·lectius amb especial grau de dificultat, entre els quals dones que pateixen o han patit violència de gènere. Aquelles que compleixin els requisits, podran percebre la renda activa d'inserció (RAI). Aquesta prestació econòmica anirà acompanyada de mesures ajustades a cadascuna de les víctimes en funció de les seves necessitats i capacitats per a la inserció laboral.

En relació amb el 2008 s'identifiquen els canvis següents:

- Formació en violència de gènere dels orientadors laborals mitjançant un conveni amb l'Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma.

### **5.2. Incorporació de serveis al circuit d'atenció a les víctimes de violència de gènere a Palma**

Al llarg de l'any 2009 hem incorporat nous serveis al circuit d'atenció a les VVG. El primer és un servei que no estava contemplat l'any 2008 però que enguany hem considerat important pel paper que juga en determinat moment del procés; la resta són serveis de nova creació. Són els següents:

- 1. Programa d'intervenció psicològica en emergències. Col·legi Oficial de Psicòlegs de les Illes Balears** (conveni amb la Direcció General d'Emergències. Conselleria d'Interior del Govern balear. Gestiona el Col·legi Oficial de Psicòlegs de les Illes Balears).

Es tracta d'un servei d'atenció psicològica activat a través de l'112 en aquells casos en què és necessària l'atenció psicològica en moments de crisi. No és un servei específic de violència de gènere, encara que dona resposta a aquestes situacions. Qualsevol servei o persona pot sol·licitar-ne l'atenció, però la major part de les sol·licituds són a petició dels cossos de seguretat.

Els professionals d'aquest servei realitzen un primer contacte que finalitza quan s'estabilitza la situació de crisi i donen l'opció de telefonar a l'112 en cas de necessitar una nova atenció. També realitzen un primer seguiment mitjançant un contacte telefònic o presencial amb la persona atesa al cap de 24 hores des que es va realitzar la intervenció en crisi. La finalitat d'aquest seguiment és assessorar la persona sobre els diferents serveis d'atenció, de tractament i d'acompanyament.

En cas d'una dona VVG amb fills, aquests també són atesos en cas de necessitat.

Hi ha un psicòleg de guàrdia les 24 hores del dia.

## **2. Servei Municipal d'Atenció a Persones Maltractadores dins l'Àmbit de la relació de Parella. Ajuntament de Palma (Fundació IReS).**

Aquest servei es posa en funcionament durant l'any 2008. Està dirigit a persones que exerceixen o han exercit violència contra la seva parella. La seva finalitat és treballar per eliminar o disminuir els maltractaments. Les persones interessades s'hi han de posar directament en contacte en horari de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 hores i dilluns i dimecres de 16.00 a 21.00 hores.

Atén persones majors d'edat que vulguin canviar la situació de manera voluntària i que tinguin la seva residència al municipi de Palma. Els casos en què l'usuari pateix una malaltia psicològica greu o es troba en situació activa de consum es realitza l'avaluació del cas i, si és necessari, es deriva al servei adient.

La intervenció és prioritàriament grupal, amb una perspectiva psicosocial considerant els nivells individuals, familiars i socioculturals, així com les diferents dimensions que participen significativament a la problemàtica, com la cognitiva, l'afectiva, la identitària, la subjectiva i la relacional. Per tal de donar suport a la parella de la persona usuària del servei, s'ofereix la possibilitat de contactar amb ella.

## **3. Projecte Mentories. Atenció psicosocial per a fills i filles de víctimes de violència de gènere. Ajuntament de Palma. (Fundació IReS).**

Aquest servei pretén ajudar els fills i filles de famílies amb problemes de violència de gènere a interioritzar un model matern i patern filial alternatiu i positiu que permeti construir noves formes de relació, evitant així el cicle repetitiu de la violència. A través d'aquest servei es pretén una intervenció a partir de dos eixos primordials: la prevenció i el suport i acompanyament.

Prevenció, perquè a través del treball psicoeducatiu es pretén evitar la interiorització de rols i formes de relació associats a la violència, disminuint així la possibilitat de repetició

dels models violents en la vida adulta de l'infant. El suport i l'acompanyament és concreta en el treball per la contenció i enfortiment de les habilitats de l'infant per enfrontar el trauma de la violència.

La intervenció és prioritàriament grupal, dirigida a menors amb edats compreses entre els 4 i els 18 anys. Paral·lelament es realitzen sessions grupals amb la mare o l'adult referent amb l'objectiu d'acompanyar el menor en el seu procés de canvi.

La forma d'accés és mitjançant derivació d'altres serveis o per demanda de la pròpia usuària. L'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 hores i de dimarts a dijous de 16.00 a 20.30 hores.

### 5.3. Seguiment del Pla de Millora 2009

Com ja hem dit en nombroses ocasions, la idea és establir un procés dinàmic en la millora de l'atenció a les víctimes de violència de gènere. Per això a la jornada plenària del 12 de novembre de 2008 es va demanar als assistents el consens sobre cinc propostes de millora, de les quals caldria revisar el desenvolupament en el període d'un any.

Cal destacar que algunes de les propostes de millora anaven més enllà de les competències municipals, per això aquesta Institució es va comprometre a realitzar les gestions i contactes amb la resta d'administracions per tal de traslladar les propostes consensuades. A banda d'això, es van establir una sèrie d'accions a realitzar amb la intenció de contribuir a la consecució de les propostes de millora esmentades.

A continuació descrivim les activitats planificades per a cada proposta de millora i el seu desenvolupament.

#### 5.3.1. Proposta de millora 1

Proposta de millora	Activitats planificades
Facilitar i potenciar la formació específica en violència de gènere als professionals dels serveis socials, judicials, policials, sanitaris i laborals.	Contactes amb els organismes locals, autonòmics i estatals responsables de formació. Recollir les propostes formatives específiques en els diferents àmbits. Recollir la informació obtinguda sobre formació a la 1a fase del projecte. Enviar-la als Serveis per a la seva actualització (juntament amb l'activitat 5.1.). Recollir la formació realitzada als equips de Serveis de nova incorporació (juntament amb l'activitat 5.2.). Elaboració d'un quadre de formacions realitzades i propostes formatives existents. Elaborar una proposta de continguts específics i equips que necessiten formació.

Per a aquesta proposta de millora es va treballar sobre dos aspectes: un era saber la formació realitzada pels professionals dels serveis de la xarxa d'atenció a les VVG i l'altre conèixer l'oferta formativa existent des de les diferents institucions i entitats en relació amb la violència de gènere.

Per tal d'obtenir informació sobre la formació dels professionals del circuit d'atenció a les víctimes de violència a Palma, a la fitxa de servei es van demanar els continguts de la formació realitzada per aquests. També se sol·licitaven les necessitats formatives que consideraven que no havien estat cobertes durant l'any 2009.

Segons les dades facilitades pels serveis, gairebé tots els equips professionals han rebut formació específica en violència de gènere, sobretot els que treballen en serveis específics d'atenció a les víctimes de violència de gènere.

Dels 18 serveis que han retornat la informació, el 33,3% manifesten tenir necessitats formatives.

Els serveis específics d'intervenció amb violència de gènere identifiquen:

- Tècniques de control emocional per als professionals
- Negociació i resolució de conflictes
- Intervenció amb persones que maltracten
- Intervenció psicosocial grupal i individual
- Intervenció amb mares i menors víctimes de la violència de gènere

Els serveis no específics de violència de gènere expressen la seva necessitat d'aprofundir en continguts sobre aquesta problemàtica.

En relació amb els continguts de gestió de serveis s'especifiquen les necessitats formatives següents:

- Visió estratègica
- Innovació i creativitat
- Gestió del temps
- Gestió de qualitat

S'ha realitzat una recerca per conèixer l'oferta formativa existent a la Comunitat Autònoma. També s'ha contactat amb organismes de l'Administració de l'Estat per conèixer l'oferta a què poden optar col·lectius de l'àmbit judicial i el Cos Nacional de Policia.

S'ha contactat mitjançant correu electrònic, telèfon i/o fax amb els organismes següents:

- Centre d'Actualització i Especialització del Cos Nacional de Policia.
- Centre d'Estudis Jurídics (Ministeri de Justícia)



- Il·lustre Col·legi d'Advocats de les Illes Balears
- Col·legi de Psicòlegs de les Illes Balears
- Col·legi d'Educadors Socials de les Illes Balears
- Col·legi de Treballadors Socials de les Illes Balears
- Col·legi de Metges de les Illes Balears
- Escola Balear d'Administració Pública (EBAP)
- Institut de la Dona
- Escola Municipal de Formació (Ajuntament de Palma)
- Fundació Universitat Empresa de les Illes Balears (UIB)
- Genèrica: Escola per la Igualtat (Consell de Mallorca)

De tots els serveis esmentats s'ha rebut la resposta de sis.

Per tal de completar la informació es van extreure els continguts formatius oferts a les pàgines web dels organismes que no havien fet el retorn de la informació i d'altres com la UNED, la UIB, l'Oficina per a la Igualtat i sindicats. D'acord amb la nostra recerca, els sindicats no contemplen formació específica en matèria d'igualtat i/o violència de gènere.

Al quadre 1 es relaciona la informació extreta de les fitxes de servei amb la formació específica sobre violència de gènere i al quadre 2 l'oferta formativa de l'any 2009.

SERVEIS	FORMACIÓ ESPECÍFICA EN VG	ORGANISME RESPONSABLE DE LA FORMACIÓ	NECESSITATS FORMATIVES NO COBERTES
1. Institut Balear de la Dona (IBD). Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració.	Sí <b>Continguts:</b> Perspectiva de gènere en diferents àmbits. Anàlisi psicosocial violència de gènere.	UIB, CIM, IBD, Institut de la Dona.	
2. Servei d'Acompanyament i d'Atenció Social Telefònica per a Casos d'Urgència per Violència de Gènere. IBD.	Sí <b>Continguts:</b> Estat emocional dels professionals. Empatia i treball amb casos.	Formació interna.	Tècniques de control emocional per als professionals.
3. Assistència psicològica a víctimes de violència de gènere. EULEN.	Sí <b>Continguts:</b> Aspectes legals, tractament psicològic i victimologia. Maneig de situacions de crisi i de suïcidi.	Formació interna. Formació externa: EUROINNOVA FORMACIÓ.	
4. Servei d'Atenció Social Integral a Víctimes de Violència de Gènere. Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma (SAIVVG).	Sí Tallers de prevenció de violència de gènere. <b>Continguts:</b> concepte de violència de gènere. Tipus. Cicle de violència. Mites. Recursos d'atenció, etc. Habilitats per a la intervenció amb víctimes. Intervenció en situacions de crisi. Prevenció pels professionals que hi intervenen. Violència de gènere: conceptualització, valoració i abordatge de les diferents situacions que es presenten als serveis.	CAM.	Visió estratègica. Innovació i creativitat. Negociació i resolució de conflictes. Gestió del temps. Cultura. Gestió qualitat.
5. Oficina d'Ajuda a Víctimes de Delicte (OAVD)	Sí <b>Continguts:</b> jurídic	ICAIB.	
6. Servei d'Atenció Social als Jutjats (SASJ). Fundació IRES.	Sí <b>Continguts:</b> - La violència de gènere en el marc jurídic. - Marc teòric i pràctic sobre violència, treball en grup i treball en equip. - Prevenció de la violència de gènere.	Formació interna de l'IRES. Ajuntament de Palma.	Intervenció amb maltractadors.
7. Jutjats de violència contra la dona i Fiscalia. Ministeri de Justícia.	Sí <b>Continguts:</b> Formació específica en violència de gènere segons l'oferta del Ministeri de Justícia.	Ministeri de Justícia (formació interna).	No es detecten.

8. Clínica Mèdica Forense. Unitat de valoració forense. Ministeri de Justícia.	Sí <b>Continguts:</b> Legislació. Avaluació forense. Violència de gènere en general.	Ministeri de Justícia (formació interna).	Continguts més específics de violència de gènere.
9. Torn especialitzat en violència de gènere. Il·lustre Col·legi d'Advocats de les Illes Balears (ICAIB).	Sí. <b>Continguts:</b> Curs de violència de gènere.	ICAIB (formació externa).	
10. Assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere. Policia Local de Palma.	Sí. Seminari d'actualització específic de violència.	Escola Municipal de Formació (formació interna).	
11. Actuació policial en matèria de violència domèstica i de gènere. Policia Local de Palma.	Sí. Seminari d'actualització específic de violència.	Escola Municipal de Formació (formació interna).	
12. Unitats de Prevenció, Assistència i Prevenció contra els maltractaments de la dona (UPAP) i SAF. Policia Nacional.	Sí <b>Continguts:</b> Relacionats amb l'activitat del grup.	Formació interna.	
13. 112. Conselleria d'Interior. Direcció General d'Emergències.	Sí <b>Continguts:</b> Atenció a cridades. Coneixement de situacions de violència.	IBD.	
14. Coordinadora de Salut i gènere. Conselleria de Salut i Consum. Govern de les Illes Balears.	Sí <b>Continguts:</b> Presentació del protocol interinstitucional. Entrevista motivacional. Recursos per a víctimes existents a la comunitat. Abordatge integral i eficient davant de situacions de violència de gènere.	Servei de Salut (formació interna).	
15. Unitat integrada d'Atenció al Públic (UIAP) i Servei d'Atenció Telefònica al Ciutadà (SAT). Ajuntament de Palma.	No.		
16. Servei d'Infància i Família (SIF). Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració. Govern de les Illes Balears.	No.	La formació la realitza el mateix equip. Autoformació.	No s'identifiquen
17. Servei de col·lectius. SOIB.	Formació per a la prevenció de la violència de gènere.	Ajuntament de Palma-CAM.	No s'identifiquen.

<p><b>18. Programa d'intervenció psicològica en emergències. Col·legi Oficial de Psicòlegs de les Illes Balears.</b></p>	<p>Sí Prevenió en violència de gènere.</p>	<p>Ajuntament de Palma-CAM.</p>	
<p><b>19. Servei Municipal d'Atenció a Persones Maltractadores dins l'Àmbit de la relació de Parella. Fundació IReS.</b></p>	<p>Sí <b>Continguts:</b>                  - La violència de gènere dins el marc jurídic.                  - Marc teòric i pràctic sobre violència, treball en grup i treball en equip.                  - Prevenió de la violència de gènere.</p>	<p>IRES. Ajuntament de Palma. ICAIB.</p>	<p>Formació més específica dins de la intervenció psicosocial grupal.</p>
<p><b>20. Servei de Mentories. Fundació IReS.</b></p>	<p>Sí. <b>Continguts:</b>                  - La violència de gènere dins el marc jurídic.                  - Marc teòric i pràctic sobre violència, treball en grup i treball en equip.                  - Prevenió de la violència de gènere.                  - Violència de gènere: conceptualització, valoració i abordatge de les diferents situacions que es presenten als serveis.                  - Curs d'especialització en violència domèstica.                  - Intervenció psicoeducativa amb infants víctimes de la violència de gènere.</p>	<p>IRES. Ajuntament de Palma. ICAIB.</p>	<p>Formació més específica dins de la intervenció psicosocial grupal i individual, concretament amb menors i amb els adults referents víctimes de violència de gènere.</p>

**Quadre 1. Formació en violència de gènere realitzada pels serveis durant l'any 2009**

ENTITAT	OFERTA FORMATIVA VIOLÈNCIA DE GÈNERE 2009
<b>Universitat Nacional d'Educació a Distància (UNED)</b>	<p><b>Títol:</b> Los malos tratos y la violencia de género. Una visión multidisciplinar (modular).  <b>Modalitats:</b> Expert, Màster.  <b>Dirigit a:</b> Professionals que necessiten aquesta formació per la feina que duen a terme.</p>
<b>Escola Municipal de Formació</b>	<p><b>Títol:</b> Prevenció de la violència de gènere.  <b>Títol:</b> Atenció Integral a víctimes de violència de Gènere.  <b>Títol:</b> Llenguatge administratiu igualitari.  <b>Títol:</b> Eines i estratègies per incorporar la perspectiva de gènere.  <b>Títol:</b> Conceptes bàsics d'igualtat.  <b>Dirigit a:</b> Professionals de l'Ajuntament de Palma.</p> <p><b>Títol:</b> Violència de gènere: conceptualització, valoració i abordatge de les diferents situacions que es presenten als serveis.  <b>Dirigit a:</b> Qualsevol professional.</p>
<b>Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma</b>	<p><b>Títol:</b> Conèixer per canviar la mirada. Tallers de prevenció de la violència de gènere.  <b>Dirigit a:</b> Alumnes de 3r Cicle de Primària (5è i 6è). Alumnat de 3r i 4t d'ESO, Batxillerat, CFGM, CFGS, Mares i Pares. Població general i professionals.</p> <p><b>Títol:</b> La ciutadania contra la violència de gènere. Pautes de detecció i de comunicació de violència de gènere. Xerrada amb la col·laboració de la Policia Local de Palma.  <b>Dirigit a:</b> Tots els ciutadans.</p>
<b>Universitat de les Illes Balears (UIB)</b>	<p><b>Títol:</b> Máster en políticas de igualdad y prevención de la violencia de género.  <b>Dirigit a:</b> Titulats universitaris.</p>
<b>OFICINA PER A LA IGUALTAT</b>	<p>Dóna difusió dels cursos específics de violència de gènere en l'àmbit internacional, nacional i autonòmic.</p>
<b>Escola Balear d'Administració Pública (EBAP)</b>	<p><b>Títol:</b> Violència Familiar.  <b>Dirigit a:</b> Funcionaris de l'Administració Pública.</p>
<b>Col·legi Oficial de Psicòlegs de les Illes Balears</b>	<p><b>Títol:</b> Conèixer per canviar la mirada. Tallers de prevenció de la violència de gènere. (Ajuntament de Palma - CAM)  <b>Dirigit a:</b> Psicòlegs.</p>
<b>Col·legi Oficial d'Educadors Socials de les Illes Balears</b>	<p><b>Títol:</b> Conèixer per canviar la mirada. Tallers de prevenció de la violència de gènere. (Ajuntament de Palma - CAM)  <b>Dirigit a:</b> Educadors Socials.</p>

<p><b>MINISTERI DE JUSTÍCIA</b></p>	<p><b>Títol:</b> Medios de comunicación y violencia de género. Especial referencia a las víctimas.  <b>Dirigit a:</b> Fiscals.  <b>Títol:</b> Víctima y agresor. Violencia de género.  <b>Dirigit a:</b> Fiscals.  <b>Títol:</b> Violencia de género: protocolo de valoración integral forense de la violencia de género y doméstica.  <b>Dirigit a:</b> Secretaris judicials i metges forenses.  <b>Títol:</b> Problemática generada en la coordinación de los procedimientos civiles y penales: competencias de los Juzgados de Violencia de Género.  <b>Dirigit a:</b> Fiscals.  <b>Títol:</b> La ejecución de las sentencias de condena en el ámbito de los delitos de violencia de género y doméstica.  <b>Dirigit a:</b> Secretaris judicials.  <b>Títol:</b> III Congreso del Observatorio contra la violencia doméstica y de género.  <b>Dirigit a:</b> Fiscals, secretaris judicials, advocats de l'Estat i metges forenses.  <b>Títol:</b> Perspectiva de la Ley de Igualdad y Violencia de Género.  <b>Dirigit a:</b> Secretaris judicials.  <b>Títol:</b> Jornadas de especialistas en violencia de género.  <b>Dirigit a:</b> Fiscals</p>
<p><b>ICAIB</b></p>	<p><b>Títol:</b> Curs d'especialització en violència domèstica.  <b>Dirigit a:</b> Qualsevol professional.  <b>Títol:</b> Jornadas de violencia de género  <b>Dirigit a:</b> Qualsevol professional.</p>
<p><b>Delegació del Govern per a la violència de gènere. Ministeri d'Igualtat</b></p>	<p><b>Títol:</b> Curso de formación sobre igualdad y violencia de género del servicio de información 016.  <b>Dirigit a:</b> Operadores del 016.  <b>Títol:</b> Seminario del INAP<sup>6</sup> sobre lucha contra la violencia de género.  <b>Dirigit a:</b> Funcionaris de l'Administració General de l'Estat del grup A1.  <b>Títol:</b> Políticas públicas contra el maltrato y la trata de mujeres.  <b>Dirigit a:</b> Curs dins el programa de cursos d'estiu de l'Escorial.  <b>Títol:</b> Curso de formación de operadores del servicio de información y orientación en materias relacionadas con los hombres y la igualdad de género.  <b>Dirigit a:</b> Operadors del servei.  <b>Títol:</b> Curso de formación para coordinadores de los servicios públicos de empleo.  <b>Dirigit a:</b> Coordinadors dels serveis públics d'ocupació.  <b>Títol:</b> Convenio firmado por el Ministerio de Justicia, de Igualdad y del Consejo General de la Abogacía para la formación de los abogados del turno de oficio.  <b>Dirigit a:</b> Advocats incorporats o pendent d'incorporació al torn d'ofici especialitzat en violència de gènere.</p>

**Quadre 2. Oferta formativa en violència de gènere 2009**

<sup>6</sup> Centre que pertany a l'Administració General de l'Estat responsable de la selecció i formació dels seus directius i empleats públics.

### Resultat i conclusions

Dels serveis que han retornat la informació sobre la formació dels professionals, es constata que la majoria d'equips dels serveis d'atenció a les VVG han rebut algun tipus de formació específica sobre aquest tema.

Destaca la formació impartida per l'Ajuntament de Palma mitjançant el conveni amb la CAM, amb el qual s'ha donat una formació en prevenció de violència de gènere a diferents col·lectius: psicòlegs, orientadors laborals, policia local, educadors socials.

S'observa una mancança en l'oferta formativa per part del Ministeri de Justícia dirigida a funcionaris/àries dels Jutjats.

Existeix una àmplia oferta formativa en continguts teòrics generals centrats sobretot en el procés de la víctima, però es troben a faltar continguts específics de la intervenció amb els diferents actors que formen part de les situacions de violència de gènere.

Les entrevistes mantingudes han permès detectar un cert desconeixement de les diferents intervencions que realitzen els recursos de la xarxa que forma el circuit d'atenció a les VVG. Tal vegada seria important fer un pla de difusió/formació per donar a conèixer la xarxa, les seves possibilitats i la seva cobertura.

### 5.3.2. Proposta de millora 2

Proposta de millora 2	Activitats planificades
Dotar de prestacions econòmiques, àgils, amb caràcter d'urgència, sobretot quan hi ha menors.  Facilitar l'accés a l'habitatge com a servei bàsic per garantir l'autonomia de la víctima.	Elaborar un catàleg de prestacions existents, específiques o no per a víctimes de violència de gènere.

Es va realitzar una recerca d'ajudes específiques per a víctimes de violència de gènere: econòmiques, d'habitatge, de foment de l'ocupació i d'altres. S'hi van incloure també aquelles ajudes no específiques per a les VVG però que, pel fet de ser víctima, gaudien d'algun tipus de benefici.

En el mapa de processos elaborat s'ha classificat el catàleg de prestacions existents com a procés estratègic ja que respon al desenvolupament de les diferents polítiques socials (econòmica, habitatge, treball) per tal de facilitar la independència i autonomia de la dona víctima de maltractament.


Al quadre següent es detallen les ajudes identificades:




AJUDES	TIPUS	CONTINGUT	REQUISITS
<p><b>Projecte d'ordre de la consellera d'Afers Socials, Promoció i Immigració per la qual s'estableix el procediment de concessió dels ajuts econòmics de pagament únic recollits en l'article 27 de la Llei orgànica 1/2004.</b></p>	<p><b>E</b> <b>2009</b></p>	<p>Ajut econòmic de pagament únic.                      Equivalent a 6 mesos de subsidi d'atur.                      Condicions especials:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el cas d'una minusvalidesa igual o que superi el 33% l'import d'aquest ajut serà equivalent a 12 mesos de subsidi d'atur. Podent arribar a ser de 24 mesos si té al seu càrrec familiars o menors acollits.</li> <li>- Pot arribar a ser equivalent a 18 mesos de subsidi d'atur si la víctima té responsabilitats familiars.</li> <li>- Pot arribar a ser equivalent a 24 mesos de subsidi d'atur si la víctima o qualsevol persona al seu càrrec tingui una minusvalidesa igual o que superi el 33%.</li> <li>- La quantia correspon a l'equivalent de 24 mesos de subsidi quan la sol·licitant o qualque persona al seu càrrec tinguin reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 65%.</li> </ul> <p>Aquests ajuts es poden sol·licitar mitjançant el model normalitzat que facilita l'IBD i presentar en el Registre General de l'IBD o bé en qualsevol registre de la CA.</p>	<p>Acreditació de la condició de víctima de violència de gènere mitjançant sentència condemnatòria, ordre de protecció o informe del Ministeri Fiscal.</p> <p>Residir i estar empadronada en algun municipi de les Illes Balears.</p> <p>En el cas de sol·licitants no espanyoles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificat de registre com a resident comunitària.</li> <li>- No comunitàries: autorització de residència o estar inscrita com a demandant d'ocupació.</li> </ul> <p>No conviure amb l'agressor.</p> <p>No tenir rendes superiors, en còmput mensual, al 75% del Salari Mínim Interprofessional (SMI), excloses les pagues extraordinàries.</p> <p>Manca de preparació general o especialitzada i circumstàncies socials que dificultin la inserció laboral i per aquest motiu no participin dels programes d'inserció establerts (acreditat amb un informe del SOIB).</p> <p>Aquesta ajuda és <u>compatible</u> amb qualsevol de les previstes a la Llei 35/1995, d'11 de desembre, d'ajudes i assistència a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual.</p> <p><u>No és compatible</u> amb qualsevol ajut, subvenció, ingrés o recurs concedit per altres entitats de l'Estat Espanyol, l'origen del qual sigui la consideració de VVG.</p> <p>No haver estat beneficiària d'aquest ajut amb anterioritat.</p>


- Ajuts econòmics     
 ● Ajuts d'habitatge     
 ● Ajuts laborals     
 ● Ajuts temps lliure
- E:** ajut específic de violència de gènere     
 **NE:** ajut NO específic de violència de gènere
- 2009:** Ajut incorporat al llarg de l'any 2009

<p><b>Convocatòria d'ajudes econòmiques extraordinàries de pagament únic per a dones víctimes de violència de gènere, per especial vulnerabilitat a la crisi, del Departament de Joventut i Igualtat del Consell de Mallorca per a l'any 2009</b></p>	<p><b>E</b> <b>2009</b></p>	<p>Ajuda econòmica no periòdica, de caràcter extraordinari, assistencial i de pagament únic.                  Pretén respondre a les necessitats econòmiques més immediates.                  Valora una distribució segons les rendes de la unitat familiar.                  L' import de l'ajuda varia segons la quantia de la renda i el nombre de membres de la unitat familiar.                  Aquestes ajudes seran tramitades i resoltes pel Consell de Mallorca.</p>	<p>No incórrer en cap prohibició establerta en els apartats 1 i 2 del text refós de la Llei de subvencions.                  Residir en un municipi de l'illa de Mallorca.                  Tenir una renda conjunta de la unitat familiar que no superi les quantitat màximes establertes.                  Acreditar una situació de violència de gènere (mitjançant sentència, ordre de protecció o informe del Ministeri Fiscal) soferta dintre dels tres anys anteriors a la publicació d'aquesta convocatòria.                  Aquesta ajuda és <u>compatible</u> amb:                  - Qualsevol tipus de prestació o ajuda en les condicions que s'estableixen a l'article 20 del text refós de la Llei de subvencions.                  - Ajudes econòmiques derivades de la Llei 35/1995.                  És <u>incompatible</u> amb:                  - L'ajut econòmic de pagament únic establert en l'article 27 de la Llei 1/2004 sempre i quan la víctima no acrediti que ha patit una nova situació de violència per la que no ha rebut l'ajuda esmentada.                  - La percepció simultània de la Renda Activa d'inserció (RAI).</p>
<p><b>Llei 35/1995, d'11 de desembre, d'ajudes i assistència a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual.</b>   <b>RD 738/1997 d'aprovació del reglament d'ajudes a víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual.</b></p>	<p><b>NE</b></p>	<p>Ajut econòmic d'import igual o menor a la indemnització fixada en sentència.                   Ajut econòmic per a despeses de tractament terapèutic. La quantia d'aquest ajut és de 5 mensualitats de l'SMI.                   Aquestes ajudes seran tramitades i resoltes pel Ministeri d'Economia i Hisenda.</p>	<p>Ser víctima de delictes amb el resultat de lesions corporals greus o danys greus en la salut física o mental (que incapacitin temporalment o permanentment la persona).                  En agressions amb resultat de mort es consideren víctimes les persones que depenen de la difunta (fills/filles, pares).                  Acreditar la condició de víctima mitjançant resolució judicial ferma o informe fiscal.                  Acreditació mitjançant informe del metge forense sobre l'estat de la salut mental de la víctima susceptible de tractament.                  Insolvència de la persona o persones civilment responsables.                  La sol·licitud la pot realitzar el propi interessat.                  Ser víctima de delictes contra la llibertat sexual.                  Si s'acredita la situació de precarietat de la víctima es poden sol·licitar tots aquests ajuts de manera provisional a l'espera de sentència ferma.</p>

 Ajuts econòmics

 Ajuts d'habitatge

 Ajuts laborals

 Ajuts temps lliure

**E:** ajut específic de violència de gènere

**NE:** ajut NO específic de violència de gènere

<p><b>Renda Activa d'Inserció (RAI)</b></p>	<p><b>NE</b></p>	<p>Ajut econòmic per a persones a l'atur amb necessitats econòmiques especials i dificultats per trobar feina. La quantia de l'RAI serà igual al 80% de l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples (IPREM). Aquesta renda es percebrà per un màxim d'11 mesos. En el cas de víctimes de violència de gènere que s'hagin vist obligades a canviar de residència en els 12 mesos anteriors a la sol·licitud d'incorporació al programa o durant l'estada en ell podran percebre un ajut suplementari equivalent a 3 mesos de RAI a partir del dia següent de la sol·licitud sense que això redueixi la durada de la renda esmentada. Aquestes ajudes seran tramitades i resoltes pel SOIB.</p>	<p>Tenir menys de 65 anys.                  No tenir cap renda pròpia superior en còmput mensual al 75% de l'SMI.                  No tenir dret a cap altre prestació per subsidi d'atur.                  En el cas de víctimes de violència de gènere no és necessari:                  - Ser major de 45 anys.                  - Ser demandant de feina inscrit ininterrompudament al SOIB durant 12 o més mesos.</p>
<p><b>Renda Mínima d'Inserció (RMI)</b></p>	<p><b>NE</b></p>	<p>Prestació econòmica, periòdica o no, per a la cobertura de les despeses bàsiques per a la supervivència. És compatible amb altres ajuts finalistes de serveis socials. Aquesta ajuda serà tramitada i resolta pel Consell de Mallorca.</p>	<p>Empadronades a qualsevol municipi de les Illes Balears.                  Acreditació de 6 mesos de residència continuada a les Illes Balears.                  No comptar amb els mitjans econòmics per atendre les necessitats bàsiques.                  No tenir dret a percebre altres ajuts superiors a l'RMI.                  No haver renunciat a un lloc de treball ni haver causat baixa voluntària en els 3 mesos anteriors a la sol·licitud.                  No ser beneficiària de l'RMI com a membre d'un altre nucli familiar.                  En el cas de víctimes de violència de gènere no és necessari:                  - Haver constituït una llar independent 6 mesos abans de sol·licitar l'ajut.                  - Ser major de 25 anys.</p>
<p><b>Reial Decret 1619/2007, de 7 de desembre, sobre organització i funcionament del Fons de Garantia del Pagament d'Aliments</b></p>	<p><b>NE</b></p>	<p>Ajut de 100 euros al mes per fill o filla, excloent els majors d'edat, i per un període màxim de 18 mesos.                  Aquesta ajuda serà tramitada i resolta per la Direcció General de Costos de Personal i Pensions Públiques del Ministeri d'Economia i Hisenda.</p>	<p>Acreditar, mitjançant resolució judicial, el reconeixement del dret a aliments i el resultat infructuós de la seva execució.                  Que la unitat familiar no superi la quantitat resultant de multiplicar l'IPREM anual pel coeficient establert en funció del nombre de fills que integren la unitat familiar.                  En cas que la persona que ostenta la guarda i custòdia del menor sigui víctima de violència de gènere, aquest ajut es pot tramitar amb caràcter d'urgència.</p>

● Ajuts econòmics     
 ● Ajuts d'habitatge     
 ● Ajuts laborals     
 ● Ajuts temps lliure

E: ajut específic de violència de gènere      NE: ajut NO específic de violència de gènere


2009: Ajut incorporat al llarg de l'any 2009


<p><b>Pisos per VVG</b></p>	<p><b>E</b></p>	<p>Pisos que depenen de l'Institut Balear de la Dona (IBDona) mitjançant un conveni amb l'Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI). Són pisos de lloguer baix i s'adjudiquen mitjançant puntuació (nre. de fills, ingressos econòmics, temps a la casa d'acollida, etc.)                  Contracte màxim de 5 anys.                  Màxim: 10 habitatges anuals, ampliable a dos més en casos de necessitat urgent.                  En cas d'impagament per haver-se quedat a l'atur, el primer any de lloguer serà a càrrec de l'IBDona.                  Durant el primer any s'aplicarà una reducció en l'arrendament del 25% del preu del lloguer, condició que s'estudiarà els anys següents i que es podrà mantenir, reduir o eliminar.                  Aquesta ajuda serà tramitada i resolta per l'IBD.</p>	<p>Ser víctima de violència de gènere.                  Laboralment activa                  Haver passat per una casa d'acollida (molt excepcionalment víctimes en seguiment a altres Serveis Socials)                  Informe social                  Sol·licitud a l'IBDona.                  No és necessària denúncia.                  Són causes de restricció del contracte:                  Conviure amb l'agressor.</p>
<p><b>Habitatges de Protecció Pública (IBAVI)</b></p>	<p><b>NE</b></p>	<p>Promoció d'habitatges de protecció pública: poden adjudicar-se tant en règim de compravenda com de lloguer. Els habitatges s'adjudiquen per ordre de puntuació obtinguda segons el barem establert a la normativa i per a cada promoció. Es dona puntuació addicional a les VVG, entre d'altres col·lectius.                  Aquesta ajuda serà tramitada i resolta per l'IBAVI.</p>	<p>Ser víctima de violència de gènere acreditada amb resolució judicial.</p>
<p><b>Palma Habitada</b></p>	<p><b>NE 2009</b></p>	<p>Programa del Patronat Municipal de l'Habitatge (PMH)                  Accés a habitatges de lloguer (ajustat).                  Accés preferencial i condicions per a VVG aprovades pel Consell Rector.                  Pisos que depenen de l'Ajuntament de Palma. Es tracta d'un conveni CAM-AJUNTAMENT.                  Pendent de signar conveni.                  El Patronat Municipal d'Habitatge tramitarà i resoldrà aquesta ajuda.</p>	<p>Les víctimes de violència de gènere tenen habitatge d'accés preferencial.                  La condició de VVG s'ha d'acreditar (ordre de protecció, informe o resolució judicial).                  Han de poder acreditar el pagament del lloguer estipulat.                  No s'aplicarà el condicionant de mínim de 6 mesos d'empadronament a Palma per facilitar la mobilitat territorial de les VVG.</p>

- Ajuts Econòmics     
 ● Ajuts d'Habitatge     
 ● Ajuts Laborals     
 ● Ajuts Temps Lliure  
**E:** ajut específic de violència de gènere     
**NE:** ajut NO específic de violència de gènere  
**2009:** Ajut incorporat al llarg de l'any 2009

<p><b>Convenis IBD amb Carrefour (2008) i Eroski (2009)</b></p>	<p><b>E 2009</b></p>	<p>Oferta de llocs de treball a víctimes de violència de gènere a les Illes Balears segons la Llei 12/2006 Art. 14 i 41.2 (de la Dona. Illes Balears).                  La durada mínima del contracte ha de ser de 6 mesos.                  L'empresa receptora és la que realitza la selecció de personal.                  L'IBD tramitarà i resoldrà aquesta ajuda.</p>	<p>Ser víctima de violència de gènere                  La interessada ha de portar el currículum a l'empresa.                  No és necessària denúncia.                  Sol·licitud mitjançant el Centre d'Informació de la Dona de l'IBDona.</p>
<p><b>Projecte incorpora: "Integració laboral de persones en risc d'exclusió social"</b></p>	<p><b>NE</b></p>	<p>Servei d'orientació i intermediació laboral dirigit a dones, impulsat pel Programa de foment de l'ocupació del treball de l'obra social La Caixa.                  L'objectiu és la integració social de les persones en situació de dificultat social.                  Des de Creu Roja es treballa la responsabilitat social de les empreses, oferint-les suport en els processos de selecció de personal, assessoria sobre bonificacions i plans d'igualtat.</p>	<p>Ser dona en edat laboral de 18 a 65 anys amb dificultats d'accés al mercat laboral amb permís de feina vigent.                  Es prioritzarà a les dones VVG.</p>
<p><b>Conveni de Col·laboració entre el Ministeri d'Igualtat i el Govern de les Illes Balears per a la promoció i el foment de l'autoocupació de les dones BOE núm.195, de 13 d'agost de 2009</b></p>	<p><b>NE 2009</b></p>	<p>Contribuir a la creació d'una experiència pilot per tal que 200 dones desocupades es converteixin en empresàries actives: treballadores autònomes o que creïn cooperatives o societats laborals.</p> <p>Les actuacions que es duran a terme són:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formació en gestió empresarial</li> <li>- Tutoria i seguiment de les noves emprenedores</li> <li>- Elaboració d'una guia de recursos</li> <li>- Constitució d'un grup de mentores per a les noves emprenedores</li> </ul>	<p>Per ordre de prioritats seran beneficiàries:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dones víctimes de violència de gènere desocupades o inscrites com a demandants.</li> <li>- Dones desocupades i inscrites com a demandants de treball que hagin finalitzat la prestació o subsidi.</li> <li>- Dones perceptores de prestació o subsidi per desocupació.</li> <li>- Dones desocupades o inscrites com a demandants de treball (mínim 3 mesos abans de l'entrada en vigor del conveni) i que no percebin ni prestació ni subsidi.</li> <li>- Dones desocupades i inscrites com a demandants de primera ocupació.</li> </ul>

 Ajuts Econòmics

 Ajuts d'Habitatge

 Ajuts Laborals

 Ajuts Temps Lliure

**E:** ajut específic de violència de gènere

**NE:** ajut NO específic de violència de gènere

**2009:** Ajut incorporat al llarg de l'any 2009

<p><b>Convocatòria d'ajudes en espècie per participar en el programa de temps lliure per a dones amb infants exclusivament a càrrec seu per a l'any 2009</b></p>	<p><b>NE 2009</b></p>	<p>Programa d'estades de temps lliure a establiments hostalers, per tal que aquelles dones que tenen una situació de precarietat social i econòmica i de càrregues familiars, amb infants exclusivament a càrrec seu, puguin gaudir del descans i esbarjo necessaris, oferint-los, conjuntament amb les vacances gratuïtes, la possibilitat de participar en activitats que els permetin desenvolupar les habilitats socials i, per tant, augmentar l'autoestima.                  Període: del 29 d'agost al 3 de setembre de 2009.                  Aquesta ajuda serà tramitada i resolta pel Departament de joventut i Igualtat del Consell de Mallorca.</p>	<p>Tenir infants a càrrec seu.                  Residir a Mallorca.                  Acreditar una renda conjunta de la unitat familiar, de manera que, dividida pel nombre de membres que la forma, no superi els 10.000 € en còmput anual.                  Participar en la convocatòria acompanyada, al manco, d'un o una menor que estigui exclusivament al seu càrrec.                  En cas d'anar acompanyada d'un menor amb alguna discapacitat física o psíquica, la mare s'ha de fer càrrec de totes les necessitats específiques que impliqui la discapacitat al llarg de l'estada.                  Els infants s'han de trobar en edats compreses entre 1 i 14 anys                  Excepcionalment, majors de 14 anys i fins als 16.                  Ser víctima de violència de gènere és situació acreditativa de situació de necessitat especial.</p>
--	---------------------------	--	---

**Quadre 3. Catàleg de prestacions per a víctimes de violència de gènere**

- Ajuts econòmics     
 ● Ajuts d'habitatge     
 ● Ajuts laborals     
 ● Ajuts temps lliure
- E:** ajut específic de violència de gènere     
 **NE:** ajut NO específic de violència de gènere  
**2009:** Ajut incorporat al llarg de l'any 2009

## Resultat i conclusions

Queda reflectit que existeixen tota una sèrie d'ajudes de diferents tipus (econòmiques, d'habitatge i de suport laboral) per a dones víctimes de violència de gènere de les quals sis s'han incorporat al llarg del 2009.

La proposta de millora esmentava, com a prioritària, l'agilitat de les ajudes, però s'evidencia que per a la seva tramitació són necessàries unes condicions que requereixen d'una gestió administrativa que pot arribar a ser molt dilatada en el temps.

Ni en la recerca realitzada ni de la informació extreta dels serveis, no es troben ajudes econòmiques per a situacions d'urgència. Només l'Ajuntament de Palma, mitjançant l'SAIVVG i la Policia Local, expressen que estan treballant sobre el procediment i la forma d'accedir a aquest tipus d'ajuda.

### **5.3.3. Proposta de millora 3**

<b>Proposta de millora</b>	<b>Activitats planificades</b>
Actualitzar i millorar el sistema de transmissió de les ordres d'allunyament i de protecció, així com els processos de treball dels diferents serveis implicats.	Recollir les propostes realitzades a la 1a fase del projecte (2008).  Recollir les propostes que es realitzen des del protocol impulsat per l'IBDona.  Creació d'una comissió interàmbit per a la millora del sistema de notificació d'ordres d'allunyament (jutjats, IBDona, cossos de seguretat).

#### 5.3.3.1. Recollida de propostes realitzades l'any 2008

En el document *Diagnòstic del circuit d'atenció a víctimes de violència de gènere al municipi de Palma* i en els grups de treball realitzats a la sessió plenària del 12 de novembre de 2008 es van recollir tota una sèrie de propostes en relació amb les ordres de protecció.

La descoordinació entre els cossos de seguretat pel que fa a les ordres de protecció va ser un tema recurrent en tot el procés d'elaboració del primer circuit d'atenció a les víctimes de violència de gènere a Palma. De fet, va ser un tema prioritzat pels participants a la primera trobada d'anàlisi i de valoració del circuit esmentat.

Per tal d'incidir sobre aquesta dificultat de coordinació, es va iniciar una primera recollida de les aportacions realitzades pels serveis (en la seva totalitat el cossos de seguretat) entorn al funcionament del circuit de les ordres de protecció. Aquests demanaven la identificació de les ordres de protecció per part dels jutjats (identificació del cos policial on s'havia interposat la denúncia) amb la finalitat d'evitar duplicitat en els serveis policials del seu seguiment. També se sol·licitava la comunicació del cessament d'aquestes ja que en la majoria dels casos no arribaven.

Es va revisar la Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica, que estableix que l'OP serà comunicada a les administracions públiques competents per a l'adopció de mesures de protecció: seguretat, assistència social, jurídica, sanitària psicològica o de qualsevol altre tipus i que s'establirà un sistema de coordinació que garanteixi l'agilitat d'aquestes comunicacions<sup>7</sup>. No especifica com s'organitzarà la intervenció dels diferents departaments i tipus d'atenció.

#### 5.3.3.2. Propostes referents a les OP recollides al Protocol Interinstitucional de Detecció, Prevenció i Atenció de la Violència Masclista i en Casos d'Atacs Sexuals de les Illes Balears.

S'ha considerat important extreure tot el que podia estar relacionat amb les propostes de coordinació sobre les ordres de protecció en el Protocol Interinstitucional de Detecció, Prevenció i Atenció de la Violència Masclista i en Casos d'Atacs Sexuals de les Illes Balears.

En aquest document es realitza una proposta de creació de cinc estructures de recepció, intervenció i atenció integral en violència masclista, pertanyent una a cada Consell Insular i una altra a l'Ajuntament de Palma.

Una de les funcions que s'atorguen a aquestes estructures és: sistematitzar, intervenir i fer seguiment, de manera coordinada, amb la resta d'àrees d'aquest protocol, de les comunicacions rebudes, **inclosos les ordres de protecció**.

En relació amb aquesta darrera comunicació ja s'indica en el document esmentat que caldrà **desplegar un protocol específic que reguli la sistematització, la intervenció i el seguiment** per part del Centre Municipal i Centres Insulars.<sup>8</sup>

Quant a les mesures cautelars, indica que "el jutge o la jutgessa informará de manera immediata el cos policial competent sobre les mesures adoptades, especialment de protecció". En cap cas sistematitza quin cos policial serà competent de dur el seguiment de la mesura.

#### 5.3.3.3. Acords sobre la millora en la transmissió de les ordres de protecció

L'Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma, amb el seu compromís de traslladar les propostes de millora a les administracions i autoritats competents, va motivar dues convocatòries de reunió interdepartamentals convocades per la Direcció General d'Emergències (Servei 112), en què van participar membres de l'Ajuntament de Palma (Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics), Policia Local de Palma, Policia Nacional i Guàrdia Civil, IBD, Delegació de Govern per a la violència de gènere de Balears i Administració de Justícia (Jutge Degà de Palma).

Un dels continguts d'aquestes reunions van ser la revisió de l'actual circuit de les ordres de protecció. La proposta de millora inicial partia de la identificació, des dels Jutjats, del cos de seguretat que ha iniciat el

---

<sup>7</sup> Article 2, apartat 8, Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de violència domèstica.

<sup>8</sup> Pàg. 7, Protocol Interinstitucional de Detecció, Prevenció i Atenció de la Violència Masclista i en Casos d'Atacs Sexuals de les Illes Balears.



procediment (denúncia) i acordar que fos aquest mateix servei policial el que realitzés el seguiment. D'aquesta manera s'aconseguiria evitar duplicar la tasca per part de la Policia Local de Palma i la Policia Nacional.

Tenint en compte que les denúncies relacionades amb violència de gènere es realitzen als Jutjats de violència contra la dona, sempre que sigui de dilluns a divendres de 9 a 14 hores, i en els jutjats de guàrdia la resta d'horari, és imprescindible comptar amb la col·laboració de tots els magistrats i magistrades dels jutjats d'instrucció i dels de violència contra la dona per poder millorar en la identificació de les OP.

El Jutge Degà, com a representant de l'estament judicial, es va mostrar obert a la incorporació de les millores referents a la distribució de les ordres de protecció.

D'altra banda, en una reunió mantinguda entre els tècnics de la Fundació IReS i l'IBD, aquests darrers van expressar que, malgrat que s'havia proposat als jutjats millorar la identificació de les OP, continuava existint certa dificultat. Així mateix, van manifestar que probablement aquesta situació milloraria amb la implementació del Protocol Interinstitucional.

Igualment, a l'entrevista mantinguda amb el Jutjat de Violència contra la Dona número 1 i la fiscal coordinadora de violència de gènere van transmetre que, després d'haver realitzat diverses reunions amb els cossos de seguretat, van acordar que, des d'aquest Jutjat, s'identificarien les ordres de protecció amb el número d'atestat de la Policia.

#### Resultat i conclusions

S'han executat totes les activitats previstes al desenvolupament d'aquesta proposta de millora, però manca la consolidació formal d'una comissió interàmbit que millori i faci el seguiment del circuit de les OP.

El Protocol Interinstitucional impulsat per l'IBD marcarà un altre escenari en la recepció i seguiment de les OP, malgrat això, s'han de considerar les millores realitzades fins ara sobre aquest tema.

#### 5.3.4. Proposta de millora 4

Proposta de millora	Activitats planificades
Establir mecanismes de col·laboració i de coordinació interinstitucional. Garantir l'acompanyament presencial de la víctima abans, durant i després de la interposició de la denúncia. Es proposa la creació d'un servei d'atenció integral que assoleixi la majoria de funcions i d'intervencions que valori, orienti i doni atenció.	Creació d'una comissió paritària de serveis que intervenen en l'atenció a la víctima en l'àmbit judicial (OAVD, SASJ, torn d'ofici) i serveis d'atenció psicosocial (Servei d'informació 24 h, Servei d'Atenció Social Integral a Víctimes de Violència de Gènere).  Establir un protocol clar d'actuació amb límits específics d'intervenció (abans, durant i després de la interposició de la denúncia) per cada servei.  Creació d'una comissió de seguiment i d'avaluació del circuit.

Aquesta proposta de millora s'ha considerat com una esmena a tot el circuit d'atenció a les VVG a Palma. De fet, s'ha identificat en el mapa de processos que es presenta en aquest document com una proposta de millora a tots els processos clau.

Conscients que es tractava d'una tasca complicada per la diversitat de serveis que formen la xarxa i les diferents administracions implicades, es va plantejar una primera cartera bàsica de serveis als quals ha de tenir accés una dona víctima de maltractament en qualsevol moment.

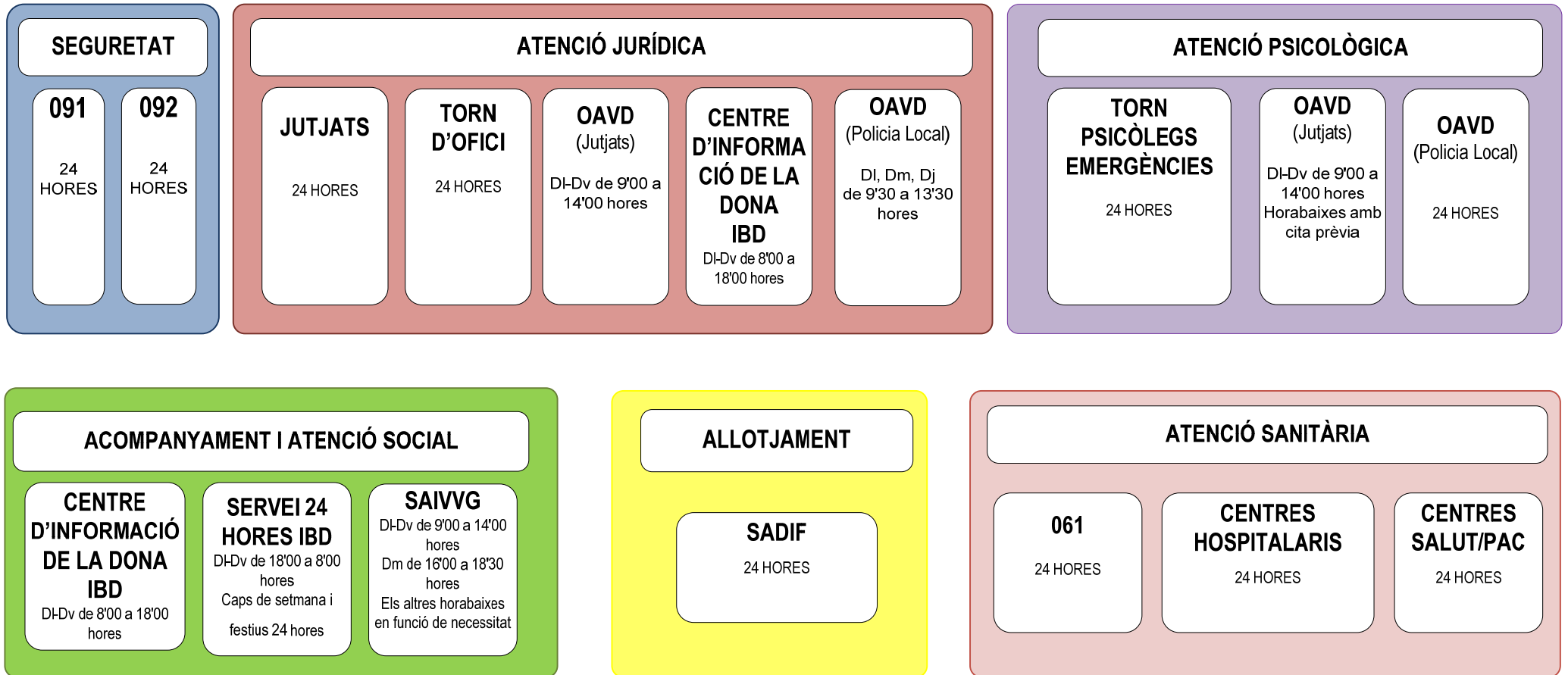
Es van identificar com a serveis bàsics els següents:

- Atenció dels cossos de seguretat
- Atenció jurídica
- Atenció psicològica
- Allotjament
- Ajudes econòmiques d'emergència
- Atenció sanitària
- Acompanyament i atenció social

D'altra banda, i per conèixer la cobertura d'atenció a les VVG existent les 24 hores del dia i tots els dies de l'any, es van sol·licitar als serveis, mitjançant les fitxes de serveis, els horaris d'atenció, amb la finalitat d'elaborar un fluxograma per visualitzar gràficament els serveis "bàsics" disponibles en horari normalitzat i no normalitzat.

Encara que ens ha estat possible elaborar aquest mapa de serveis en funció del tipus d'atenció bàsica necessària i de la cobertura horària, no ha estat possible detallar les ajudes econòmiques d'emergència ja que no estan estipulades com a tal.

## SERVEIS D'ATENCIÓ BÀSICA



## Resultat i conclusions

Malgrat que no s'ha treballat sobre una possible coordinació de tots els serveis esmentats, al mapa es visualitza una cobertura de la cartera de serveis bàsics al llarg de les 24 hores del dia. Tal vegada es detecta un desconeixement de la cobertura i possibilitats dels serveis.

No existeixen ajudes d'emergència per a les VVG, per tant, no es pot donar cobertura sobre aquesta necessitat.

Com ja s'ha esmentat a d'altres punts d'aquest document, des de l'Ajuntament de Palma s'han realitzat dues experiències de treball conjunt interàmbit. Des de l'SAVVG es va posar en marxa una experiència pilot de permanències per part de les professionals d'aquest servei als Jutjats de Violència contra la dona per tal d'atendre i donar una primera atenció social especialitzada i intensificar la coordinació amb els professionals de l'àmbit judicial. Aquesta experiència s'ha valorat positivament per part del personal dels jutjats, dels altres serveis ubicats a l'entorn judicial i per les pròpies dones. Les propostes realitzades a través d'aquesta experiència conclouen en la necessitat d'incorporar l'atenció específica en el moment d'iniciar el procés de denúncia.

En aquesta mateixa línia, l'SAVVG ha iniciat una col·laboració amb la Policia Local de Palma per realitzar un treball conjunt amb les dones víctimes que interposen la denúncia en aquest cos de seguretat.

Es poden valorar aquestes col·laboracions com els primers moviments cap a la creació d'un únic servei que doni atenció a les dones víctimes de violència des dels diferents àmbits. Però només es tracta d'experiències pilot que, malgrat que estan valorades de manera positiva, han d'anar acompanyades d'acords interinstitucionals a causa de la diversitat de serveis que intervenen.

Tenint en compte la complexitat d'aquesta proposta de millora, que requereix un ajust en tot el circuit d'atenció, s'ha de continuar treballant per aconseguir una atenció integral.

### 5.3.5. Proposta de millora 5

Proposta de millora	Activitats planificades
Establir acords necessaris per tal que el telèfon 112 sigui el servei telefònic de referència en casos de violència de gènere. Elaborar els protocols, circuits i instruments que siguin necessaris i donar la formació necessària als i a les operadors/res.	Realitzar proposta formativa dirigida als i a les operadors/es en violència, sistemes d'atenció i detecció i control de les emocions, valoració de risc.  Establir un guió pautat d'entrevista estructurada per a l'acollida de demandes i estudi de gravetat i articulació de mesures.  Proposta d'una campanya de sensibilització i difusió del telèfon exposant les seves funcions i funcionament.  Fer propostes d'atenció presencial en casos d'urgència fora de l'horari d'atenció dels serveis oficials.

Com a impuls d'aquesta proposta de millora, l'Ajuntament de Palma té prevista la signatura d'un conveni de col·laboració amb el Servei d'Emergències 112 amb l'objectiu d'establir una col·laboració continuada i eficient entre les àrees d'Educació, Igualtat i Drets Cívics i l'Àrea de Mobilitat i Seguretat Ciutadana de l'Ajuntament de Palma i el Servei 112 per millorar l'atenció a les víctimes de violència de gènere.

Totes dues institucions es comprometen a prestar l'atenció en funció de les cartes de serveis corresponents i incorporar el telèfon 112 com a referent per a emergències en les situacions de violència de gènere.

De fet, l'112 consta com a telèfon d'emergències per a VVG a la web del "Pacte Palma contra la violència de gènere" i a la carta de serveis de la Policia Local de Palma.

En aquest mateix marc de col·laboració s'inclou també:

- La formació específica en violència de gènere dels teleoperadors i les teleoperadores del Servei 112.

En aquest moment s'estan duent a terme aquestes sessions formatives a tot el personal del servei 112. Els encarregats de donar aquesta formació són professionals dels serveis de l'Àrea d'Igualtat i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma d'Atenció Social Integral a Víctimes de Violència de Gènere, el Servei d'Atenció Psicosocial per a Fills i Filles de Víctimes de Violència de Gènere i el Servei Municipal d'Atenció a Persones que Maltracten dins l'Àmbit de la Relació de Parella gestionats, aquests darrers, per la Fundació IReS. La formació té un doble vessant teòric i pràctic. El contingut teòric comprèn aspectes relatius a la dona, als fills i filles de les dones que han patit violència de gènere i aspectes relatius a l'agressor. Pel que fa a la part pràctica, aquesta inclou unes dinàmiques de *rol play* sobre les quals es treballen continguts pràctics relacionats amb la tasca dels operadors.

- Amb l'objectiu de donar més agilitat al funcionament de l'112 en casos de violència de gènere, es planteja la creació d'un fitxer on constaran les dades de les víctimes de la violència de gènere que voluntàriament hagin volgut aportar-les, d'acord amb la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades personals.

D'altra banda, l'IBD té l'112 com a número de referència per a l'activació del servei 24 hores. D'aquesta manera s'entén que es pot activar el servei de 24 hores mitjançant una cridada a l'112.

## Resultat i conclusions

Totes les accions relacionades anteriorment evidencien la consolidació de l'112 com a número de telèfon de referència per a situacions de violència de gènere.

S'ha consensuat el compromís entre les diferents administracions per continuar treballant per tal que l'112 sigui el telèfon de referència en emergències, fet que ajuda a que sigui recordat en un moment de crisi. A més a més, té la possibilitat d'atendre els usuaris i usuàries en diferents idiomes, és el número europeu de referència per a situacions d'emergència, és fàcil de recordar i tots els teleoperadors i teleoperadores de l'equip del servei d'emergències reben formació en violència de gènere.

### **5.4. Actualització del mapa del circuit d'atenció a les víctimes de violència de gènere al municipi de Palma. Mapa de processos.**

Com ja hem esmentat en apartats anteriors, partim del marc de referència del document *Diagnòstic del circuit d'atenció a víctimes de violència de gènere al municipi de Palma*, elaborat l'any 2008 per iniciativa de l'Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma. Aquest document va concloure amb el consens de cinc propostes de millora. Aquest conjunt de propostes s'ha anomenat Pla de Millora 2009.

Amb la informació del Pla de Millora i l'actualització de les dades dels serveis que formaven part del primer circuit s'ha dissenyat un mapa de processos en què s'han introduït els canvis i el desenvolupament de les propostes de millora consensuades l'any 2008.

Per què un mapa de processos? Perquè permet visualitzar tots els elements que formen part de l'atenció integral a les VVG així com traslladar la imatge de procés de millora contínua entesa des del marc de la gestió de qualitat.

Si diem que l'objectiu és donar a les víctimes una atenció integral, s'hauran d'identificar tots els aspectes que tenen rellevància per donar aquesta atenció amb qualitat.

És per això que en el disseny de l'actualització del circuit d'atenció integral a les VVG a Palma s'han incorporat en el mapa els processos següents:

- Processos estratègics: defineixen i desenvolupen la política i estratègia de l'organització del circuit d'atenció a víctimes i constitueixen el marc de referència per a la resta de processos.
- Els processos clau (operatius o fonamentals): tenen com a objectiu cobrir les necessitats dels usuaris i usuàries. S'identifiquen amb la línia operativa formada per la seqüència encadenada de processos que, en aquest cas, és identificar el recorregut que realitza la dona víctima de violència de gènere en el circuit d'atenció en general i en cadascun dels serveis dels diferents àmbits en particular: cossos de seguretat, jutjats, serveis específics d'atenció a víctimes, serveis sanitaris, serveis socials (circuit actual d'atenció integral a víctimes de violència de gènere i fluxogrames dels serveis).
- Els processos de suport: tal com indica el seu nom, donaran suport als processos clau. Sistemes de comunicació interna i externa, xarxa informàtica, sistema de qualitat dels serveis, formació específica de tots els agents que hi intervenen.

#### **5.4.1. Processos estratègics del circuit d'atenció a les VVG**

S'han classificat com a processos estratègics el marc normatiu de referència.

En aquest apartat s'ha inclòs el catàleg d'ajudes, ja que responen al desenvolupament de les polítiques socials que es duen a terme (vegeu apartat 5.3.2: Proposta de millora 2).

#### **5.4.2. Processos clau del circuit d'atenció a les VVG**

Entenent el circuit d'atenció a les VVG com una unitat/servei, els processos clau constitueixen la seqüència de valor afegit del circuit des de la comprensió de les necessitats i expectatives de les víctimes fins a la prestació del servei, essent el seu objectiu final la satisfacció de la dona víctima de violència de gènere.

En els processos clau s'han identificat l'entrada i recorregut de la víctima en una situació d'emergència i els serveis específics i no específics que poden atendre la víctima en diferents moments del seu procés. Aquests també poden ser una entrada d'atenció i/o detecció de maltractaments envers les dones.

##### VVG en situació d'emergència

La via d'entrada en una situació d'emergència d'una dona que és víctima de maltractament està ben definida. S'està reforçant la identificació de l'112 com a número d'emergències per a episodis de violència (apartat 5.3.3.), sense que això vagi en detriment de l'accés directe mitjançant els números d'emergències dels cossos de seguretat (091 i 092).

Des de l'activació d'una situació d'emergències es posen en marxa tot un seguit de serveis amb la finalitat de donar cobertura a les necessitats de la dona que ha estat víctima de maltractament. Podem visualitzar i analitzar el procés a cadascun dels serveis que formen part d'aquest circuit mitjançant els fluxogrames de serveis:

Servei 112 (pàg. 53), 091 (pàg. 54), 092 (pàg. 55), Servei 24 hores (pàg. 56), Programa d'Atenció Psicològica a Emergències, OAVD Policia Local (pàg. 55), SADIF (pàg. 57).

En aquestes situacions la dona pot posar o no una denúncia, però en tots els casos la Policia elabora l'atestat policial corresponent donant pas a la intervenció del sistema judicial:

Jutjats de violència o d'instrucció de guàrdia (pàg. 58), la interposició de mesures i l'activació dels diferents serveis específics dels cossos de seguretat: UPAP (pàg. 54), Servei Especial de Seguiment a Víctimes (pàg. 55).

El circuit d'atenció a la víctima en una situació d'emergència es pot relacionar, en qualsevol moment del procés, amb els serveis i recursos d'atenció específica o no específica de la xarxa comunitària de recursos. Això dependrà de les necessitats de la víctima, dels coneixements del professional que l'atén, dels serveis de la xarxa de recursos i de l'horari en què es doni una necessitat d'atenció.

VVG en situació de no emergència: com que, en aquest cas, és impossible preveure on s'adreçarà una víctima per demanar informació o ajuda quan és objecte de maltractament o violència, hem de crear un sistema que garanteixi que les institucions, associacions i professionals que rebin aquesta petició sàpiguen amb detall què han de fer, com han d'actuar i on han d'adreçar la víctima.

Aquests serveis d'atenció, específics i no específics, a víctimes de la violència de gènere compten amb uns procediments d'actuació interns i propis, formalitzats o no, que els interrelaciona amb altres serveis de la xarxa, identificats mitjançant els fluxogrames del servei.

**Serveis específics d'atenció a víctimes de violència de gènere:**

D'atenció psicològica

OAVD Policia Local (pàg. 55)

Servei d'assistència psicològica a víctimes de violència de gènere de l'IBD (pàg. 59)

Programa mentories d'atenció als fills i filles de víctimes de violència de gènere (pàg. 60)

D'atenció jurídica

Torn d'ofici (pàg. 61)

OAVD Policia Local (pàg. 55)

D'atenció social i acompanyament

Servei d'Atenció Social Integral a Víctimes de Violència de Gènere (pàg. 62)

D'allotjament

SADIF (pàg. 57)

**Serveis no específics d'atenció a víctimes de violència de gènere**

D'atenció psicològica

OAVD dels Jutjats (pàg. 63)

Servei Municipal d'Atenció a Persones Maltractadores dins l'Àmbit de la Relació de Parella (pàg. 64)

D'atenció sociojurídica

Centre d'Informació de la Dona. IBD. (pàg. 65)

OAVD Jutjats (pàg. 63)

D'atenció social i acompanyament

Centre d'Informació de la Dona. IBD (pàg. 65)

Centres Municipals de Serveis Socials (pàg. 66)

Xarxa d'atenció primària de Càritas (pàg. 67)

Servei d'Atenció Social als Jutjats (no comptem amb el fluxograma del servei)



### D'atenció sanitària

Serveis de Salut de les Illes Balears d'Atenció Primària i Especialitzada (pàg.68)

Existeix un grup de serveis que, per la seva naturalesa, són complementaris en els processos d'atenció a les VVG. Els hem unificat en els anomenats serveis perifèrics.

#### Serveis d'informació general

UIAP i SAT (pàg. 69)

#### Servei d'immigració

Equips de Mediació Social Intercultural (pàg. 70)

Centres d'Informació i Assessorament a la Immigració (manca fluxograma del servei)

#### Servei de Menors

SIF (pàg. 71)

#### Serveis d'educació

EOEP i EAP (no comptem amb fluxograma del servei)

#### Serveis laborals

Serveis d'atenció a col·lectius vulnerables (no comptem amb el fluxograma del servei).

Els procediments de coordinació entre els sistemes dels processos clau de no emergència es troba més diluït. És probable que millori amb l'aplicació del Protocol Interinstitucional de Detecció, Prevenció i Atenció a la Violència Masclista i en Casos d'Atacs Sexuals.

Malgrat això, hi ha iniciatives de treball conjunt tal com s'ha indicat a l'apartat 5.3.4., que fa referència a la proposta de millora número 4.

### **5.4.3. Processos de suport del circuit d'atenció a les VVG**

Són aquells que s'han identificat com a elements que afavoreixen i donen suport a la millora de l'atenció a les víctimes.

#### Xarxa informàtica

Les xarxes informàtiques dels serveis són, en la seva majoria, compatibles i amb capacitat per crear un sistema d'informació comú.

Els serveis que presenten majors dificultats són els serveis que depenen de l'Administració de l'Estat, com ara la Clínica mèdica forense, les Unitats de Prevenció, Assistència i Protecció contra els Maltractaments de la Dona (UPAP i SAF) de la Policia Nacional i els jutjats de violència contra la dona.

### Sistemes de qualitat de serveis

Un 46,15% de serveis compten amb un sistema de qualitat implantat. La implementació d'algun sistema de qualitat en els serveis que formen el circuit garanteix la revisió anual del seu funcionament.

En el supòsit d'implementar-se un sistema de qualitat en la globalitat del circuit es requeriria que tots els agents que hi intervenen tinguessin, al manco, uns paràmetres anuals d'avaluació establerts.

### Sistemes de coordinació interna/externa

Segons la informació recollida a les fitxes de servei, és clar que existeixen sistemes de coordinació interna i externa en la majoria de serveis. Els instruments de coordinació són majoritàriament les reunions, el telèfon i el correu electrònic. Hi ha serveis que tenen identificat el servei o serveis amb què es relacionen, en canvi d'altres realitzen aquesta coordinació en funció de la demanda.

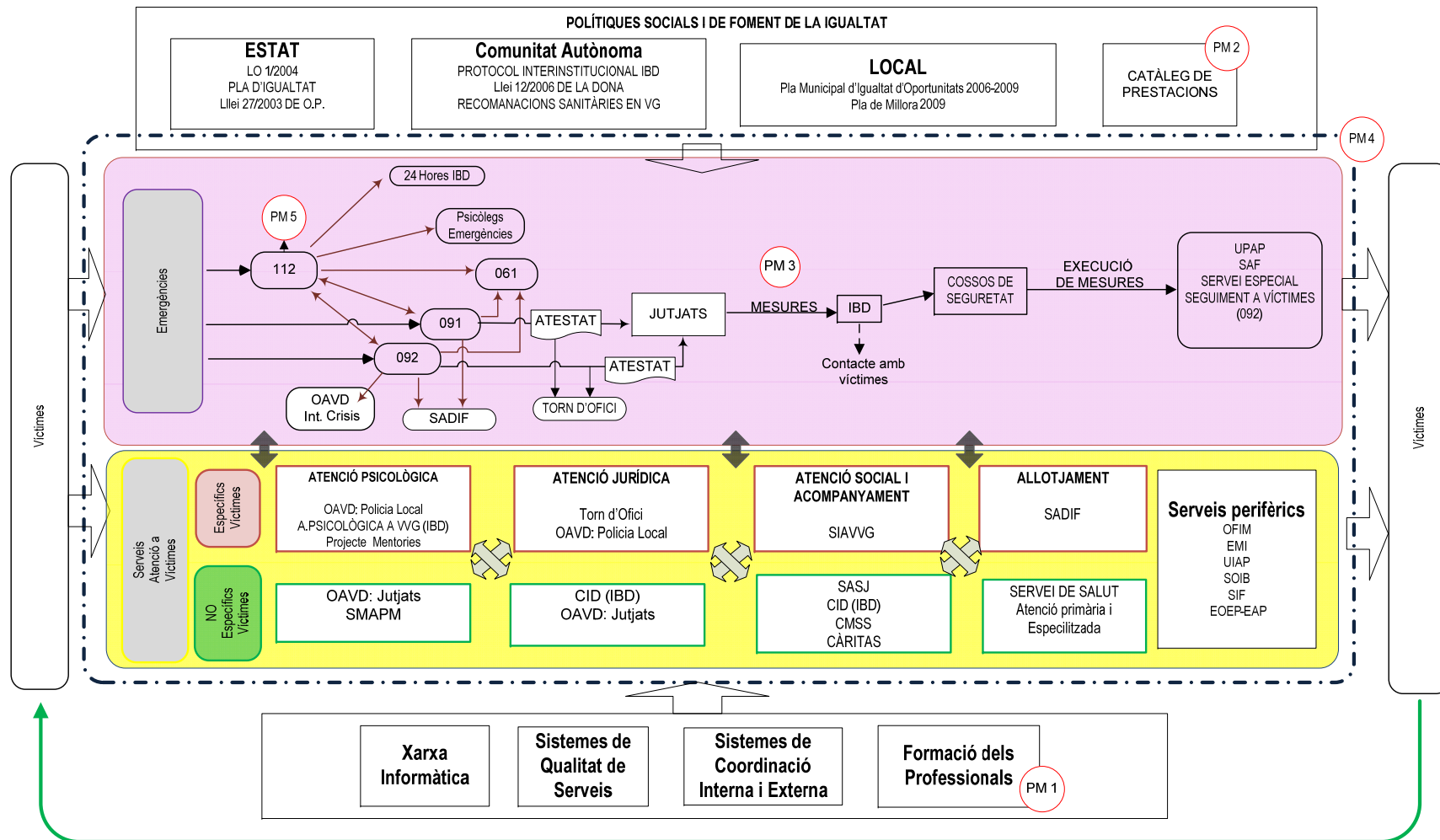
La convocatòria anual de l'Ajuntament de Palma per a la revisió del circuit d'atenció de les víctimes de violència de gènere és una de les poques iniciatives orientades a la millora de la coordinació de la xarxa.

### Formació continuada als professionals

Entenem la formació com una mesura fonamental per als professionals que treballen en l'atenció a les VVG.

Segons les respostes de la fitxa de serveis, els professionals que treballen específicament en l'atenció a les dones víctimes de violència de gènere han rebut formació específica sobre aquest tema. Els continguts d'aquesta formació estan molt vinculats al seu àmbit d'actuació. Això pot millorar l'atenció des del seu àmbit, però també pot generar un abordatge sectorial del problema i deixar de banda la detecció d'altres necessitats i demandes que pot tenir la dona víctima.

Seria bo impulsar una formació pel que fa al coneixement del funcionament i intervenció realitzada en els diferents àmbits, que donés una visió més integral de l'atenció a la dona VVG, aportant major riquesa en la intervenció i qualitat al treball en xarxa.



5.4.4. Mapa de processos del circuit d'atenció a les VVG

#### **5.4.5. Fluxogrames dels serveis**

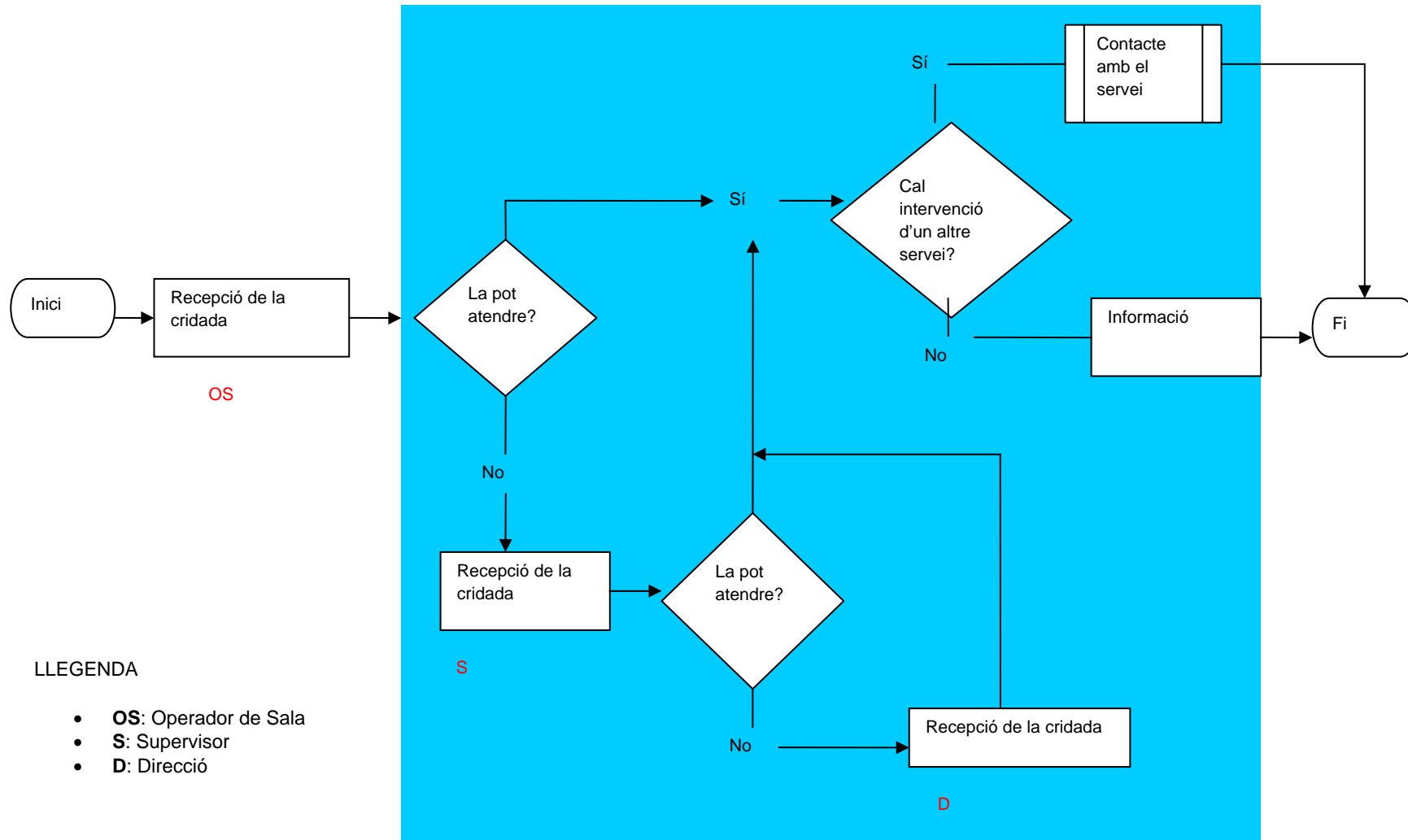
En aquest apartat pretenem esbossar els processos identificats com a claus. Per això s'han sol·licitat els diagrames de flux als serveis del circuit d'atenció a les víctimes de violència de gènere a Palma. Aquests han de comptar amb els elements bàsics com entrades, sortides, indicadors de procés i resultats.

En aquests fluxogrames s'estableix el punt de partida i final del procés, també s'identifiquen i classifiquen les diferents activitats que formen part del procés i la interrelació existent entre aquestes.

D'aquesta manera es pot visualitzar la intervenció i el recorregut que fa la dona víctima de maltractament a cadascun dels serveis i també la connexió existent amb altres recursos.

Els fluxogrames dels serveis que formen part dels processos clau s'han ordenat des dels serveis que intervenen en un moment d'emergències, passant pels serveis judicials, serveis específics de violència de gènere, i finalitzant amb els serveis no específics i serveis perifèrics.

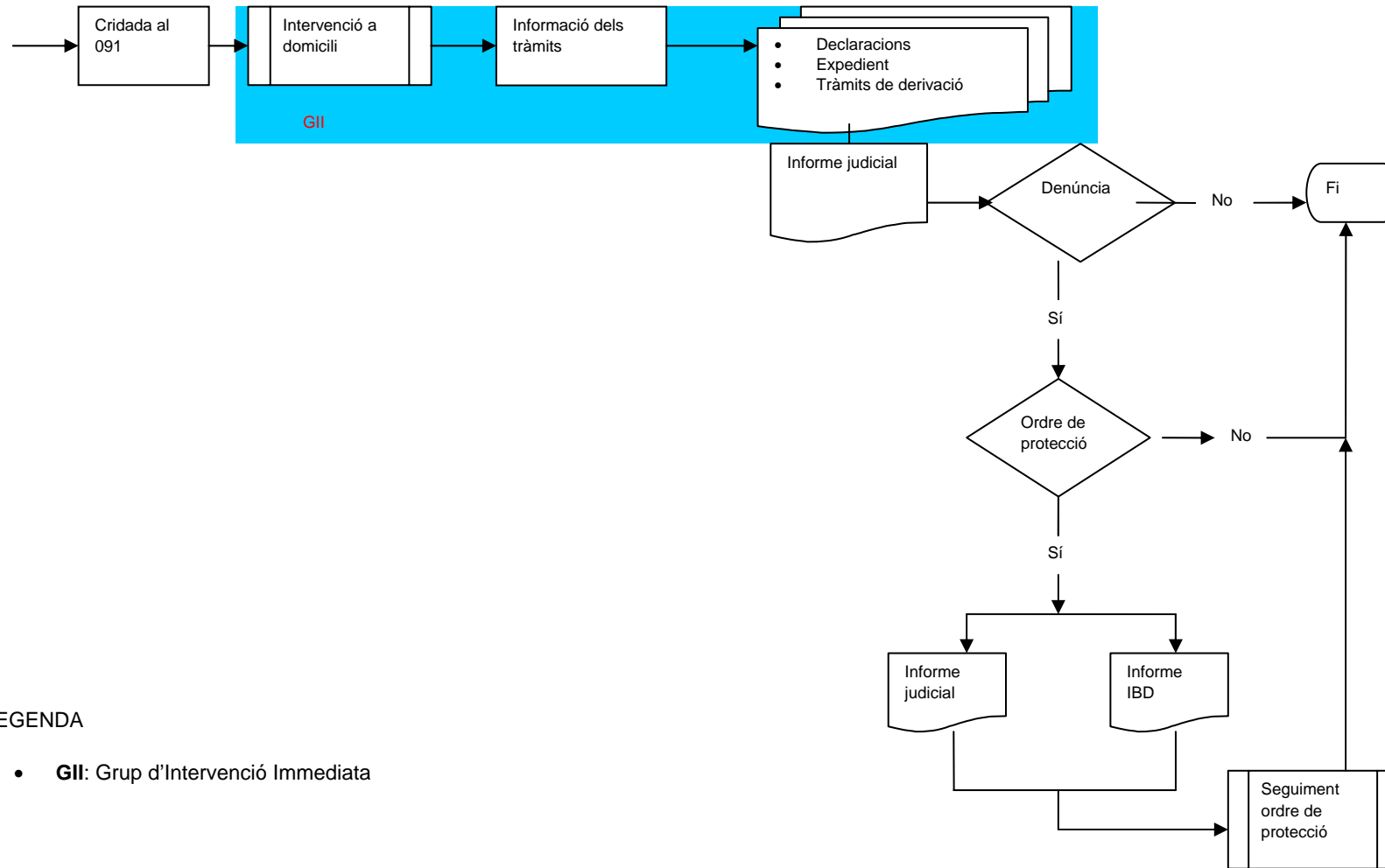
### SERVEI D'EMERGÈNCIES 112



#### LLEGENDA

- **OS:** Operador de Sala
- **S:** Supervisor
- **D:** Direcció

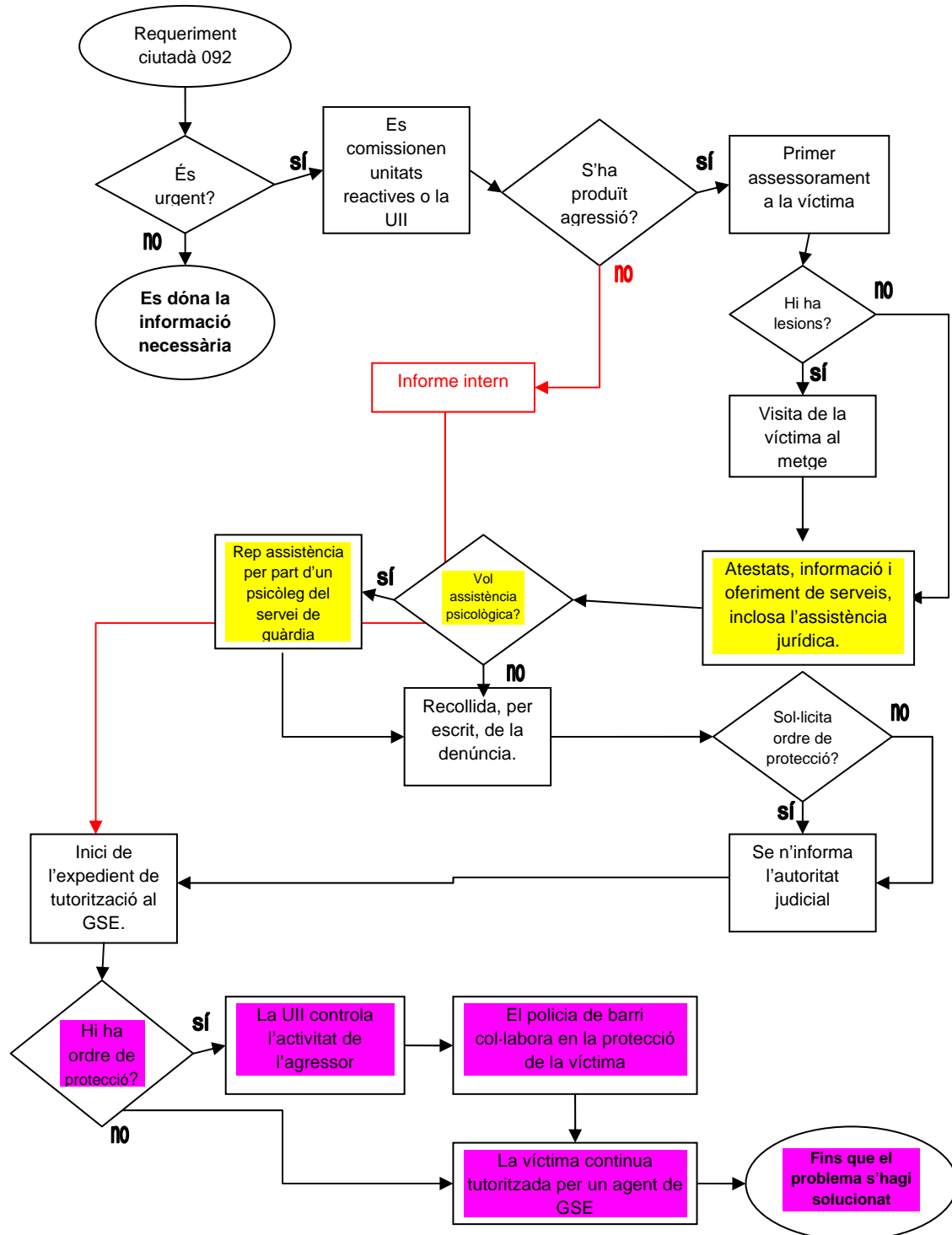
**POLICIA NACIONAL**



**LLEGENDA**

- **GII:** Grup d'Intervenció Immediata

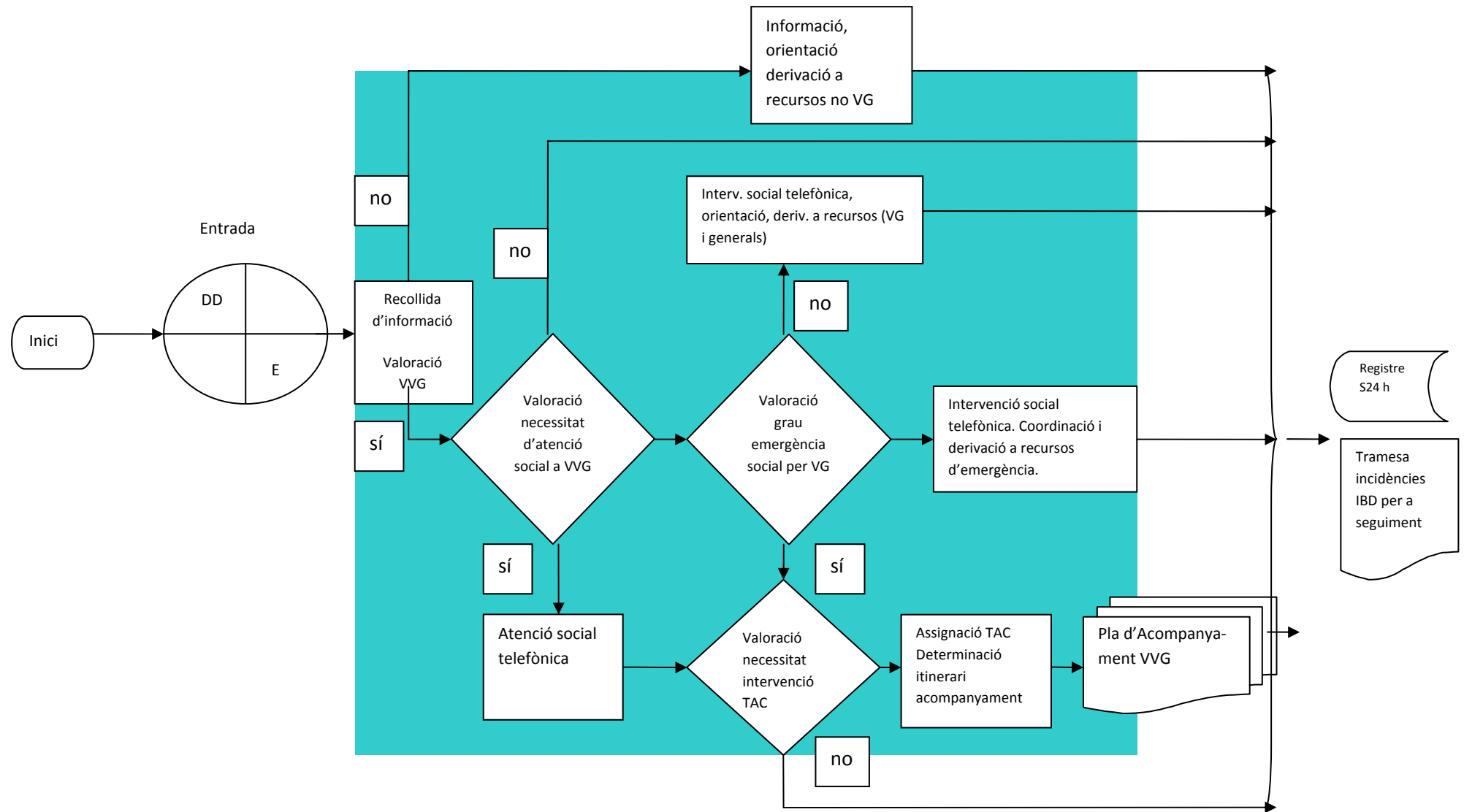
**POLICIA LOCAL DE PALMA: SERVEIS ESPECIALS I ASSISTÈNCIA A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I DE GÈNERE**



Intervenció del Grup de Serveis Especials de Seguiment a Víctimes

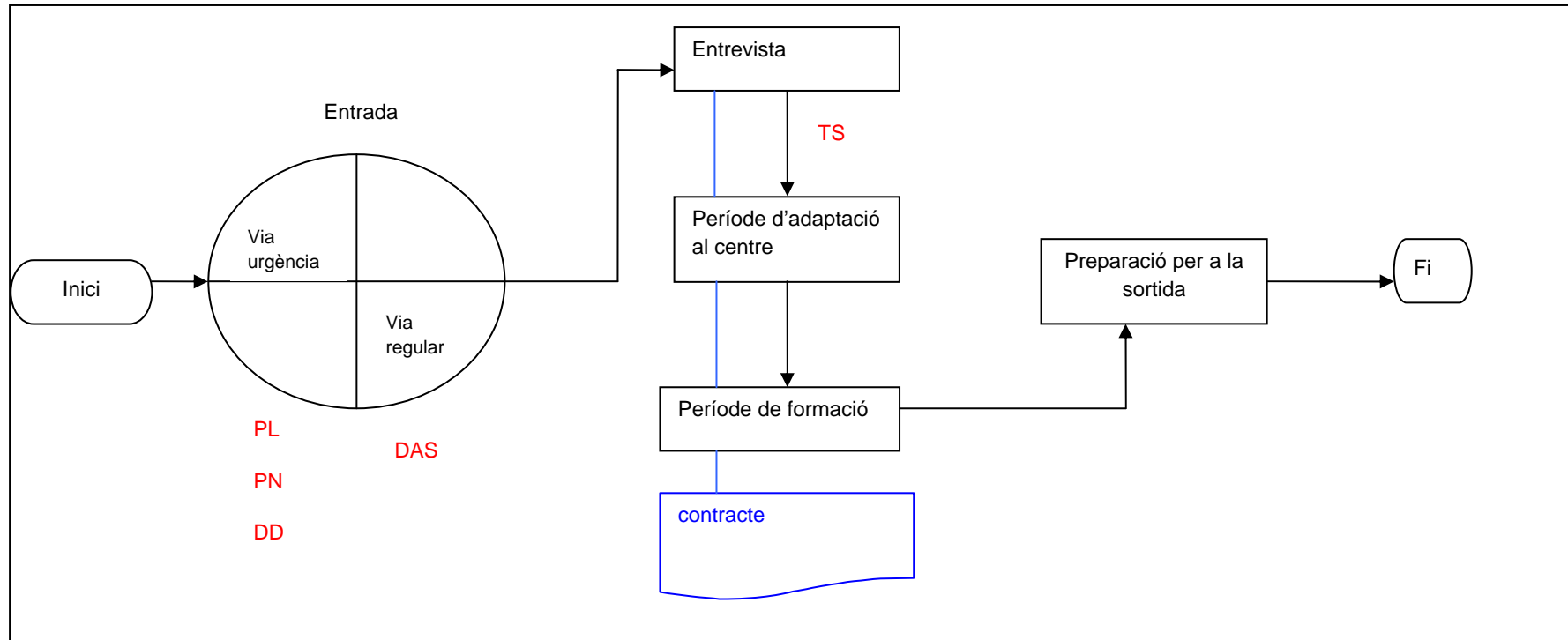
Intervenció Psicològica en situació de crisi

**SERVEI D'ACOMPANYAMENT I D'ATENCIÓ SOCIAL TELEFÒNICA PER A CASOS D'URGÈNCIA PER VIOLÈNCIA DE GÈNERE. IBD.**





**SERVEI D'ACOLLIDA A DONES I FAMÍLIES –SADIF–**

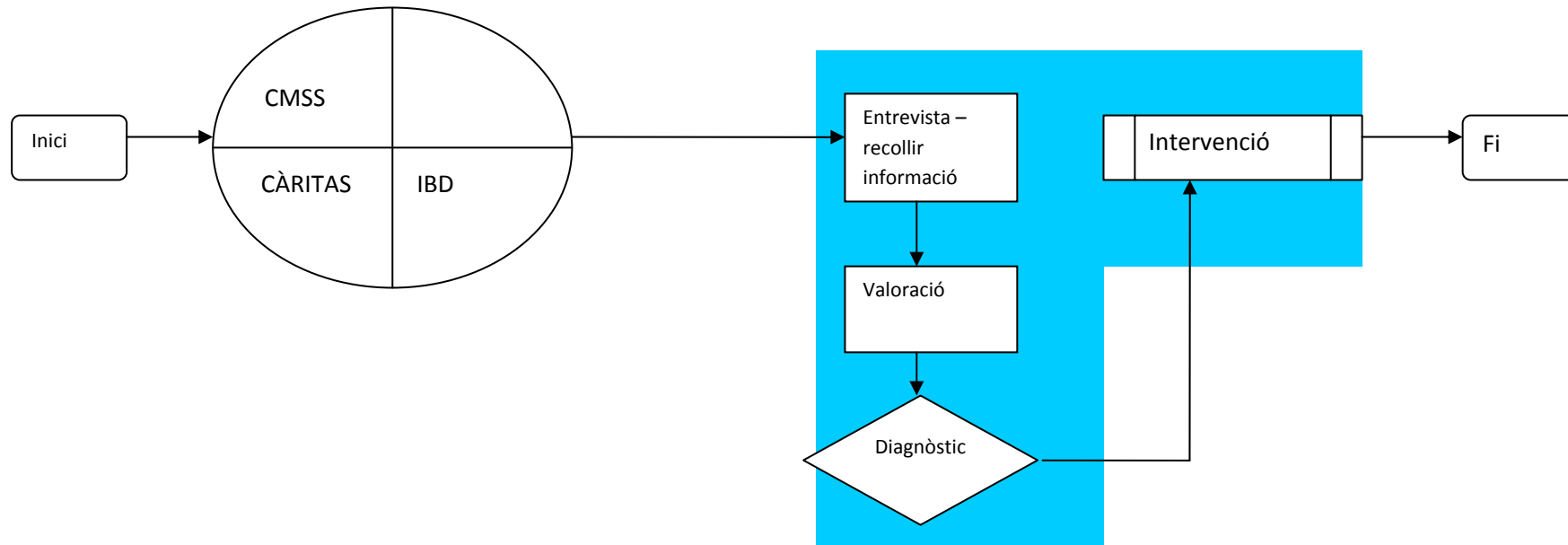


**LLEGENDA**

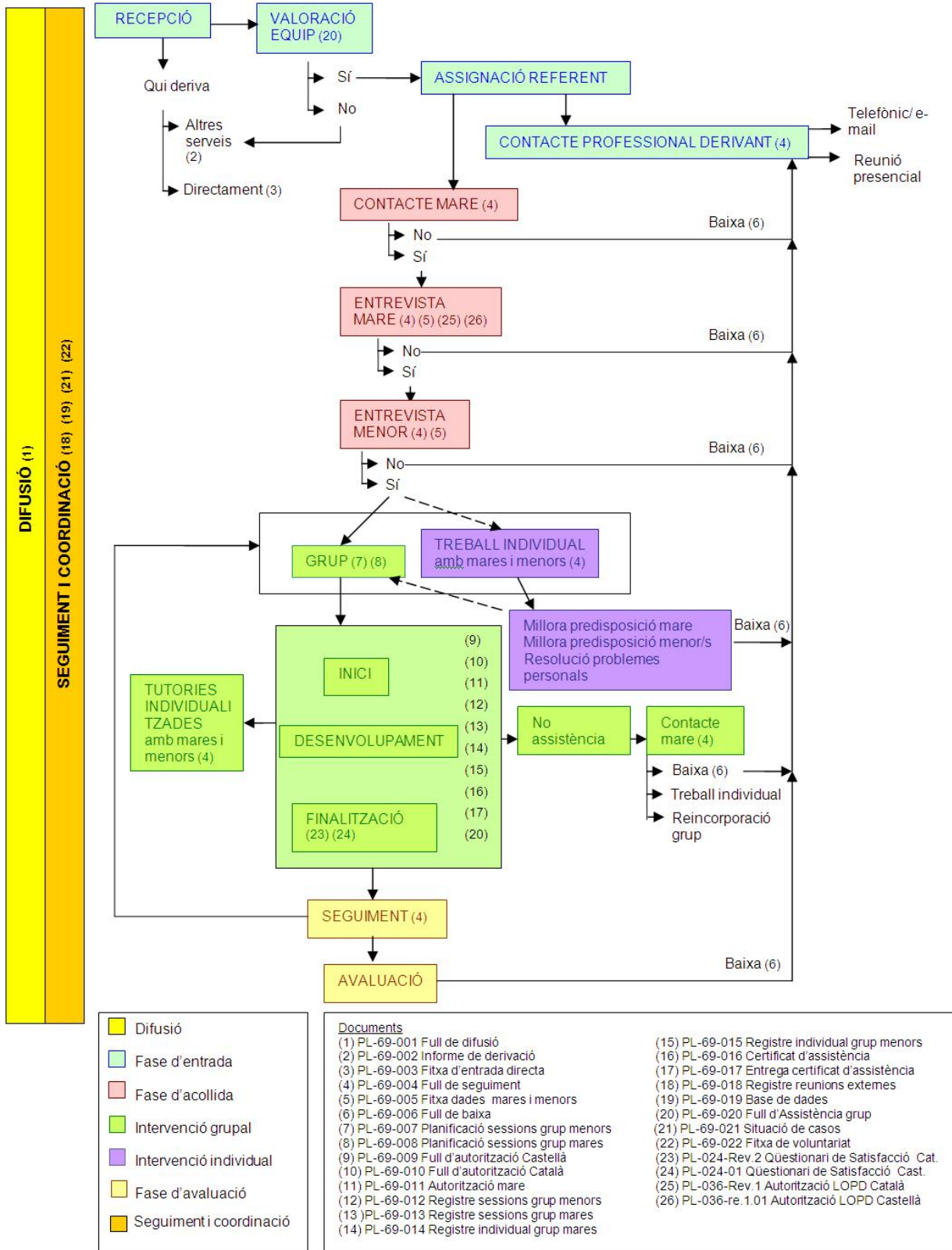
- **PL:** Policia Local
- **PN:** Policia Nacional
- **DD:** Dona directa
- **DAS:** Derivació a altres serveis
- **TS:** Treballador social



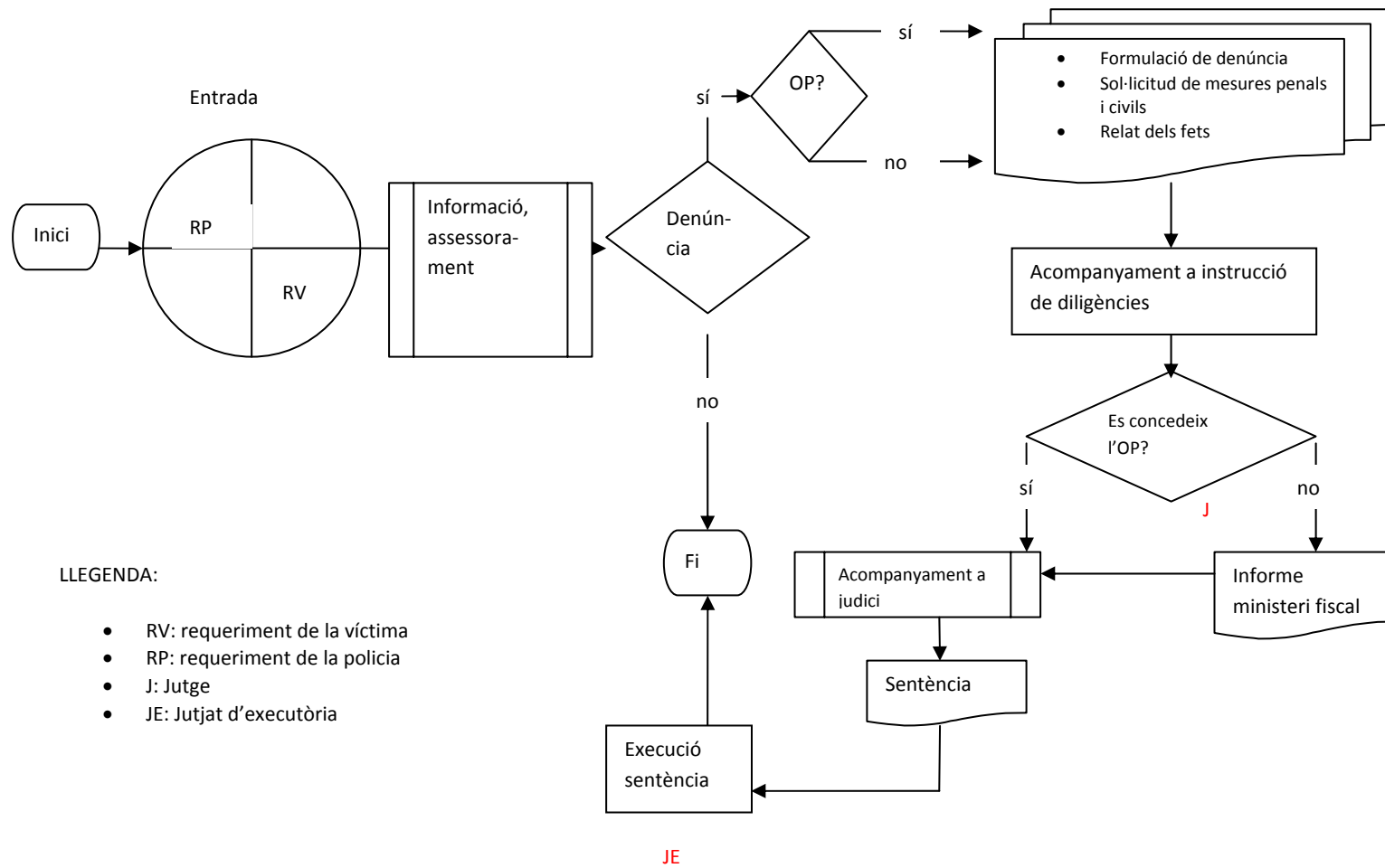
**SERVEI D'ASSISTÈNCIA PSICOLÒGICA A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE. EULEN-IBD.**



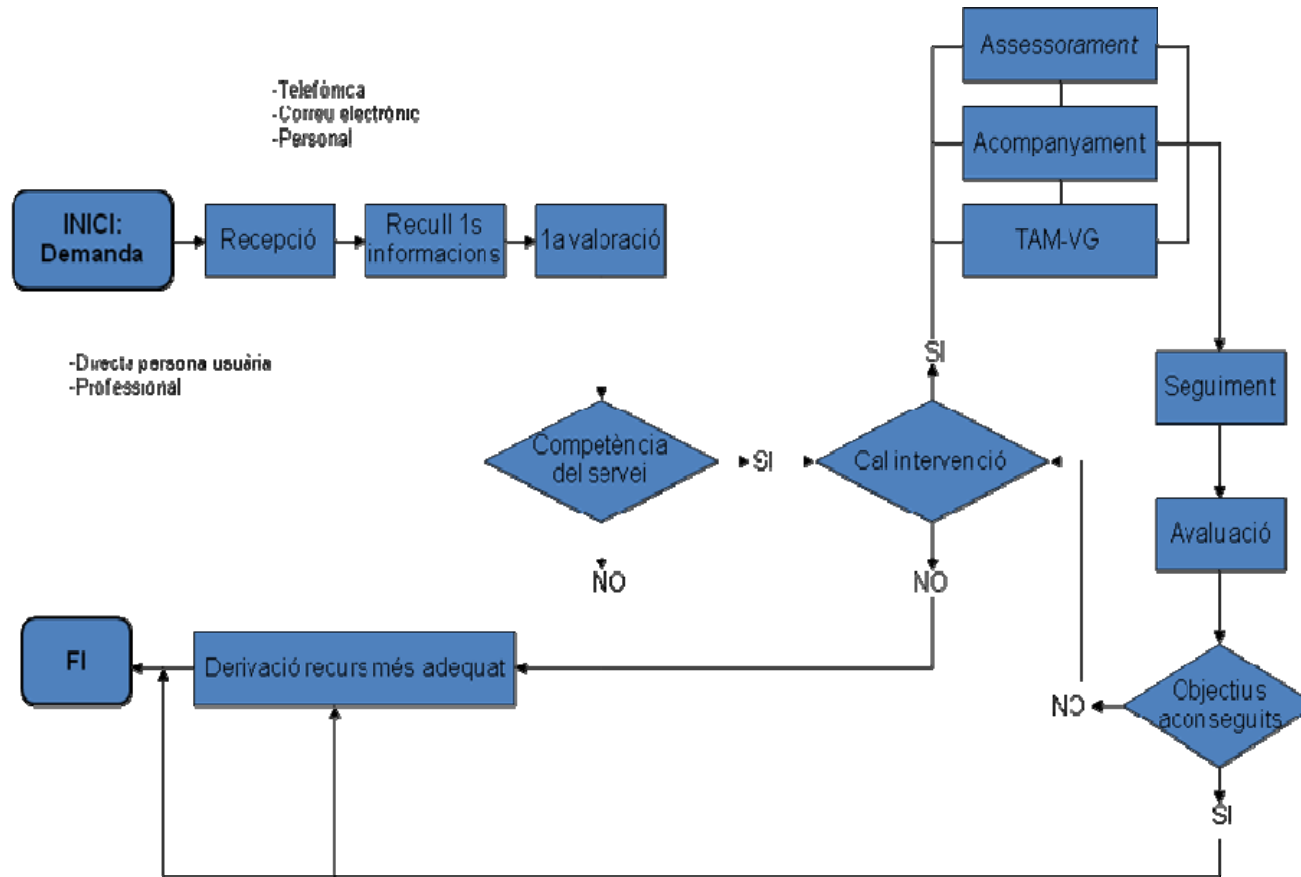
• MENTORIES



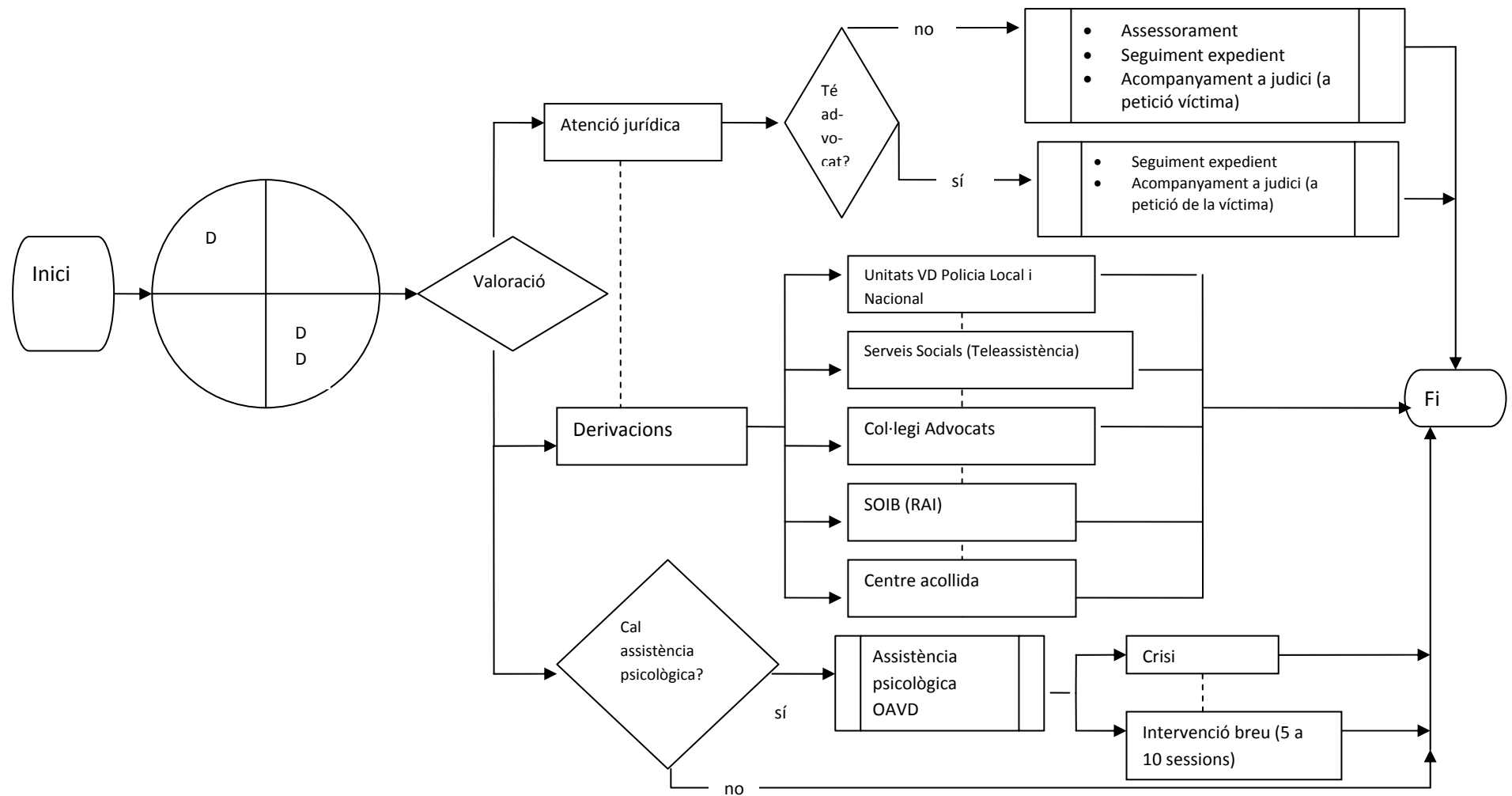
• TORN D'ADVOCATS D'OFICI



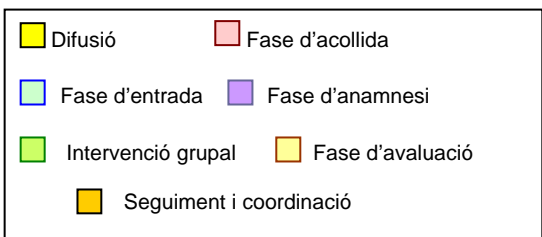
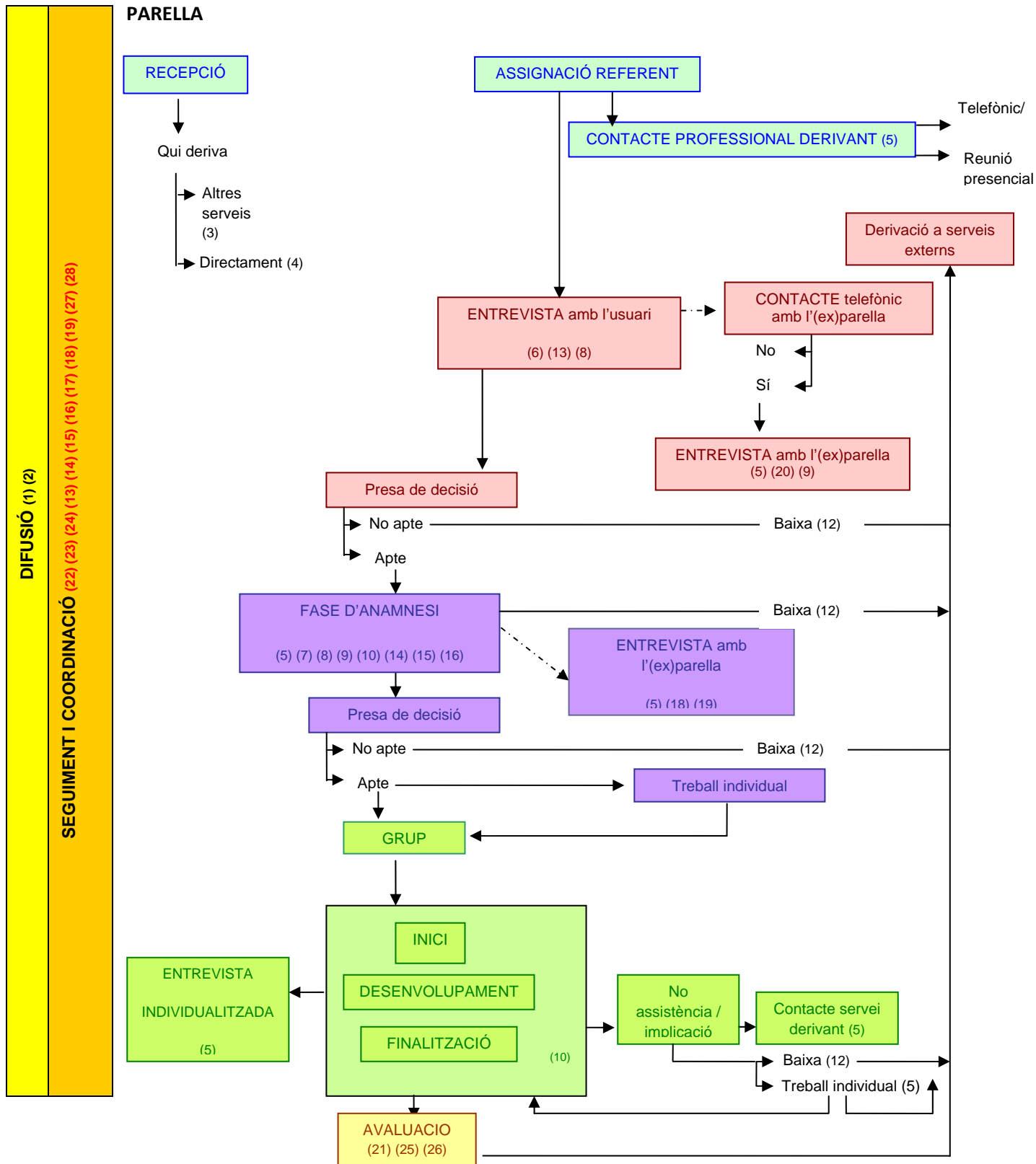
**SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL INTEGRAL A VÍCTIMES DE LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE. AJUNTAMENT DE PALMA.**



OFICINA D'AJUDA A VÍCTIMES DEL DELICTE. EDIFICI DELS JUTJATS DE PALMA.

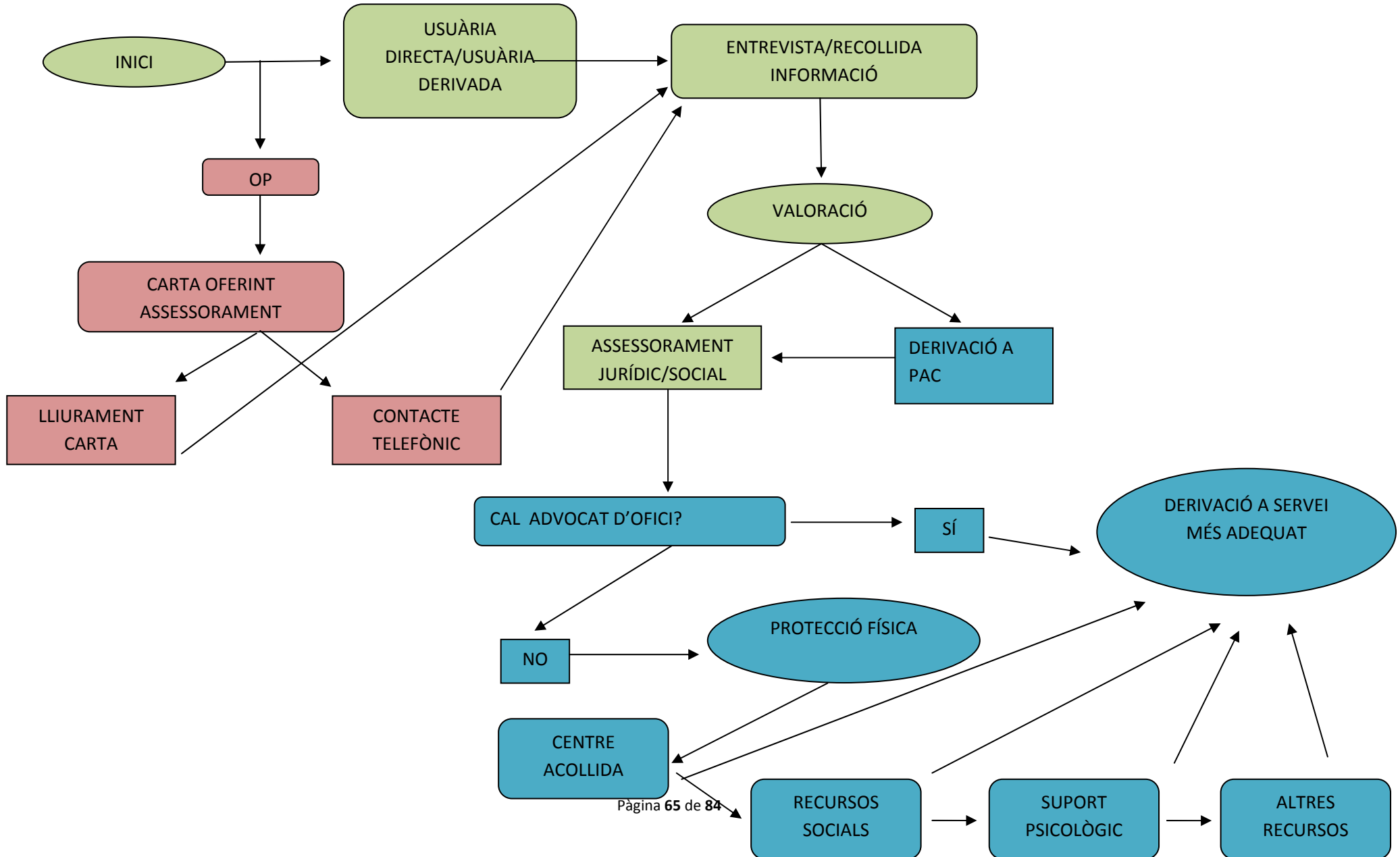


**SERVEI MUNICIPAL D'ATENCIÓ A PERSONES MALTRACTADORES DINS L'ÀMBIT DE LA RELACIÓ DE PARELLA**

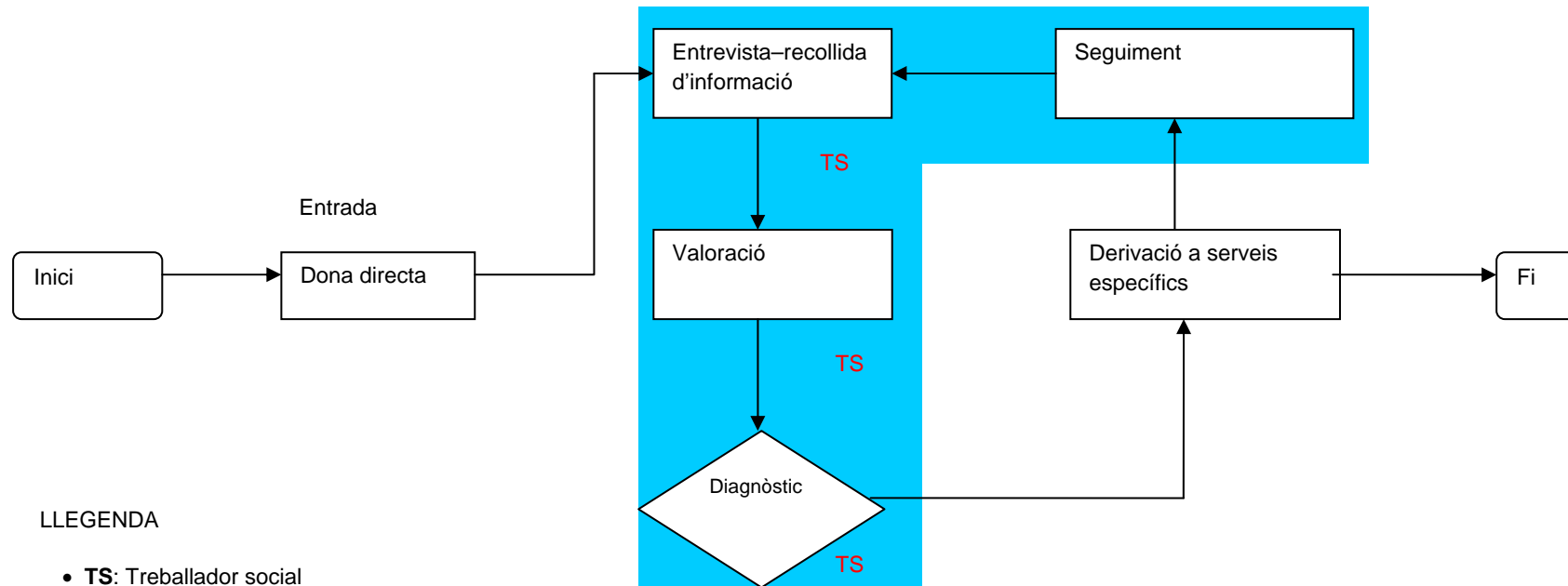




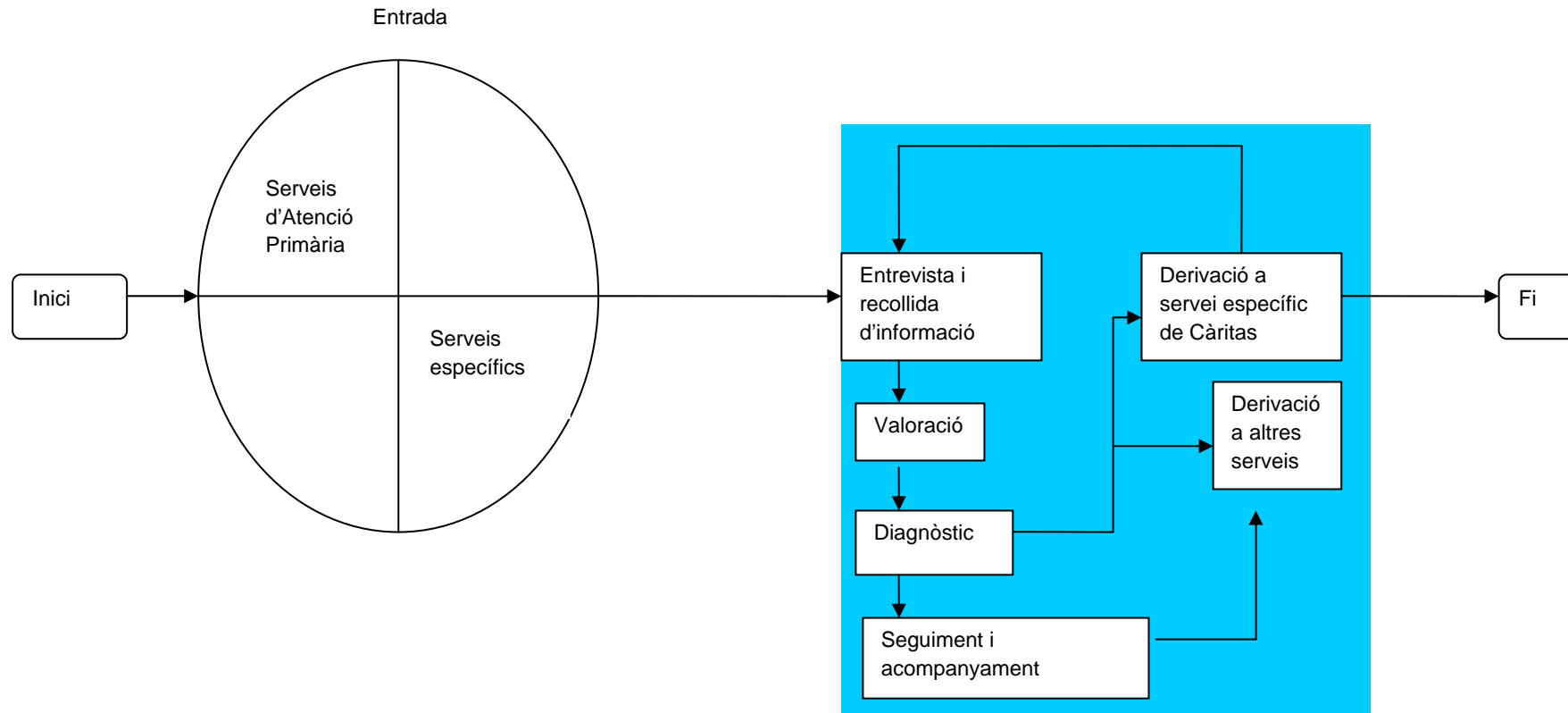
**CENTRE D'INFORMACIÓ DE LA DONA. IBD**



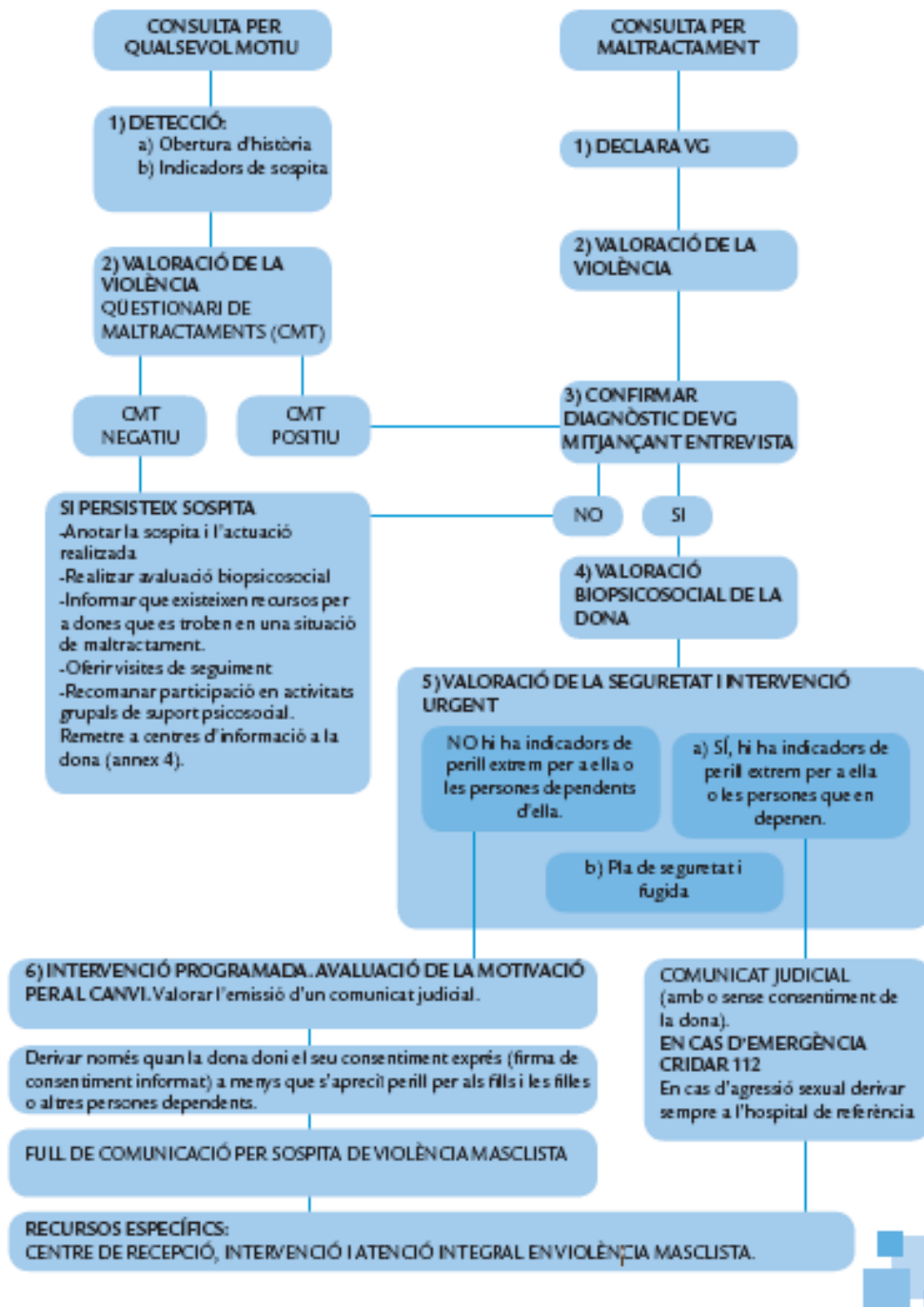
**CENTRES MUNICIPALS DE SERVEIS SOCIALS (CMSS)**



### XARXA D'ATENCIÓ PRIMÀRIA. CÀRITAS

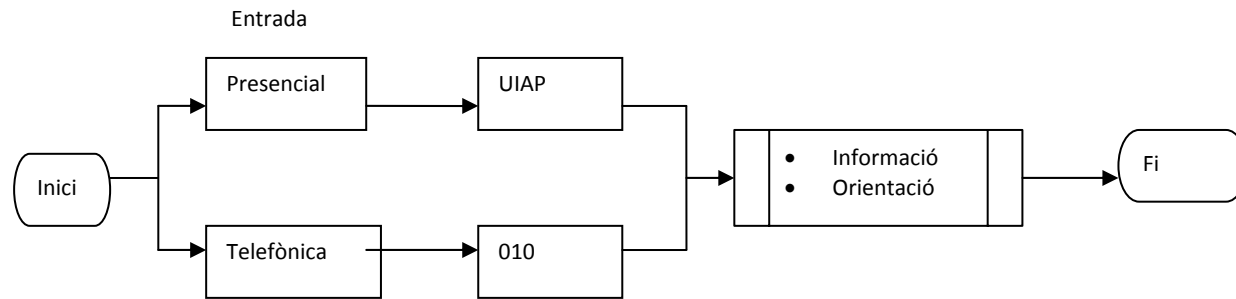


**COORDINADORA DE SALUT I GÈNERE. CONSELLERIA DE SALUT I CONSUM.**

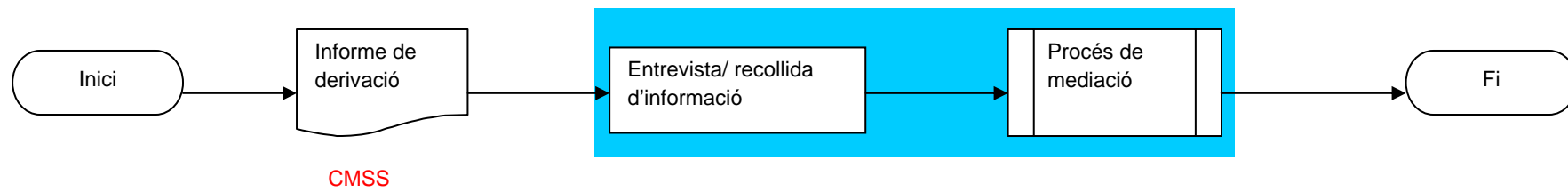


Font: Coordinadora de Salut i Gènere. Conselleria de Salut i Consum. Govern de les Illes Balears.

## UIAP I SAT



## EQUIP DE MEDIACIÓ SOCIAL INTERCULTURAL



### LLEGENDA

- **CMSS:** Centre Municipal de Serveis Socials

SERVEI D'INFÀNCIA I FAMÍLIA - SIF –



Font: Servei d'Infància i Família. Consell de Mallorca.

#### **5.4.6.Comparativa del circuit d'atenció a les víctimes de la violència de gènere al municipi de Palma 2008-2009**

A part que la metodologia a l'hora d'elaborar el circuit d'atenció a les víctimes de violència de gènere ha variat dissenyant el circuit d'atenció a les VVG en funció dels processos, també s'han reflectit en el mapa les millores realitzades al llarg de l'any 2009.

A continuació es detallen les millores incorporades al circuit actual a les VVG a Palma. S'han classificat en relació amb els serveis, amb la coordinació de la xarxa i el treball conjunt i, finalment, amb la millora en els instruments que donen suport a l'atenció.

##### En relació amb els serveis:

- Ampliació de l'SAIVVG de l'Ajuntament de Palma.
- Ampliació del Servei 24 hores de l'IBDona.
- Creació d'un servei d'atenció als fills i filles de les VVG. Ajuntament de Palma.
- Continuïtat d'un servei específic d'atenció a persones agressores. Ajuntament de Palma.

##### En relació amb la xarxa i el treball conjunt:

- Incorporació del Programa d'Intervenció Psicològica en Emergències al circuit d'atenció a les VVG en situació d'emergència.
- Conveni de col·laboració entre el Servei 112 i l'IBDona en l'atenció social de les VVG en situació d'emergència.
- Conveni de col·laboració entre el Servei 112 i l'Ajuntament de Palma en l'atenció a les VVG en situació d'emergència.
- Projecte d'intervenció conjunta SAIVVG i Policia Local.
- Experiència pilot d'atenció social especialitzada als Jutjats de Violència contra la Dona.
- Inici de converses per a la millora del circuit de la transmissió de les ordres de protecció als cossos de seguretat.
- Fase final i document definitiu del Protocol Interinstitucional de Detecció, Prevenció i Atenció de la Violència Masclista i en Casos d'Atacs Sexuals de les Illes Balears.
- Presentació del document *Recomanacions per a l'actuació sanitària enfront de la violència de gènere a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears*.

##### En relació amb els instruments de suport:

- Creació d'un fitxer de dades de víctimes de violència de gènere per millorar l'atenció a emergències.
- Millorar l'ús del Registre Central per a la Protecció de les Víctimes de Violència Domèstica.



### **5.5 Punts forts, punts febles i propostes de millora del circuit d'atenció a les VVG**

Per tal d'analitzar, d'avaluar i de conèixer la percepció dels serveis en relació amb el circuit d'atenció a les VVG, es van recollir els punts forts, els punts febles i les propostes de millora. Aquesta informació es va classificar en funció de les àrees següents: Cossos de Seguretat, acompanyament i atenció social, atenció jurídica, atenció psicològica, ajudes, atenció sanitària i funcionament de la xarxa.

En relació amb els punts forts, no se'n va recollir cap que fes referència a les ajudes i a l'atenció sanitària. No es van identificar punts febles a les àrees d'acompanyament i d'atenció social i atenció sanitària. Finalment, no hi va haver cap proposta de millora en relació amb els Cossos de Seguretat.

Als quadres 4, 5 i 6 es detallen els punts forts, els punts febles i les propostes de millora, respectivament.

	SEGURETAT	ACOMPANYAMENT I ATENCIÓ SOCIAL	ATENCIÓ JURÍDICA	ATENCIÓ PSICOLÒGICA	FUNCIONAMENT DE LA XARXA
<b>PUNTS FORTS</b>	<p>L'ús que es fa dels diferents protocols des de tots els cossos de seguretat.</p> <p>La valoració del risc que fan els cossos de seguretat.</p> <p>Renovació de la Certificació de Qualitat del Servei d'Assistència a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere de la Policia Local de Palma.</p> <p>Renovació i millora del conveni entre la Direcció General de Justícia (OAVD) i l'Ajuntament de Palma (Policia Local).</p>	<p>La implicació de tots els agents que intervenen en el circuit d'atenció a les víctimes de violència de gènere.</p> <p>L'existència d'un servei que actuï com a nexa d'unió entre la víctima i la xarxa de serveis socio-sanitaris (Servei 24 Hores).</p> <p>Creació de nous serveis de suport a la dona mitjançant el servei d'acompanyament del Servei 24 Hores.</p> <p>Implementació del Servei de Teletraducció.</p> <p>Acompanyament i atenció social a les VVG a les dependències dels jutjats de violència contra la dona.</p>	<p>Agilitat en l'aplicació de les mesures de protecció.</p> <p>Bona gestió per part del personal laboral de l'Institut de Medicina Legal.</p> <p>L'assistència de l'advocat d'ofici per a totes les VVG que acudeixen al jutjat de violència contra la dona.</p>	<p>Elaboració d'un Manual d'Intervenció Tècnica amb Menors (SIF).</p> <p>Cobertura de suport psicològic en situacions de crisi les 24 hores.</p>	<p>Ampliació de serveis i ajudes per atendre víctimes de violència de gènere.</p> <p>Millora en el treball en xarxa.</p> <p>L'existència d'un marc competencial definit.</p> <p>Carta de serveis d'atenció a les VVG del municipi de Palma.</p> <p>Atenció immediata d'alguns serveis que formen la xarxa d'atenció a les VVG.</p> <p>Capacitat d'adaptació dels serveis a les noves demandes i nova organització.</p> <p>Conveni de col·laboració entre l'IBD i l'112 per a casos d'emergència social en situacions de violència de gènere.</p> <p>Servei d'atenció social i OAVD a les mateixes dependències dels jutjats.</p> <p>Pacte de Palma contra la Violència de Gènere.</p> <p>L'112 com a número referent en situacions d'emergència.</p> <p>Augment de professionals en formació en violència de gènere.</p> <p>Existència de protocols per unificar criteris.</p> <p>Tractament específic de les necessitats de cada víctima dins cada servei.</p> <p>Major sensibilització de la població i dels serveis.</p>

**Quadre 4. Punts forts**

PUNTS FEBLES	SEGURETAT	ATENCIÓ JURÍDICA	ATENCIÓ PSICOLÒGICA	AJUDES SOCIALS	FUNCIONAMENT DE LA XARXA
	<p>Manca d'informació per part dels funcionaris policials.</p>	<p>Manca d'informació per part dels funcionaris judicials.</p> <p>Atenció insuficient per part de l'advocat d'ofici que atén la víctima.</p> <p>Freqüent canvi de jutges.</p> <p>Instal·lacions no adients dels jutjats de violència contra la dona.</p>	<p>Manca de serveis dirigits a la problemàtica de violència creuada.</p>	<p>Manca de recursos socials, especialment econòmics i d'habitatge.</p>	<p>Manca d'ús dels recursos adients en cada situació específica de violència de gènere.</p> <p>Desconeixement dels recursos de la xarxa d'atenció a les VVG.</p> <p>Manca d'estabilitat dels serveis que formen la xarxa d'atenció a les VVG per motius econòmics.</p> <p>Dotació insuficient dels recursos per atendre les víctimes.</p> <p>Manca de coordinació. Molts professionals i institucions aborden el mateix problema.</p> <p>Escassa difusió dels serveis que formen la xarxa d'atenció a les VVG.</p> <p>Manca d'accions específiques dirigides al col·lectiu d'immigrants.</p> <p>Manca d'una major condemna social i reprovació dels actes de violència de gènere.</p> <p>Confusió en la identificació d'un conflicte de parella i un cas de violència de gènere.</p> <p>Manca de recursos d'atenció a fills i filles de víctimes de violència de gènere.</p>

Quadre 5. Punts febles

PROPOSTES DE MILLORA	ACOMPANYAMENT I ATENCIÓ SOCIAL	ATENCIÓ JURÍDICA	ATENCIÓ PSICOLÒGICA	AJUDES SOCIALS	FORMACIÓ	FUNCIONAMENT DE LA XARXA
	<p>Acompanyament de la víctima des d'abans d'interposar la denúncia fins que finalitza el procés.</p> <p>Existència d'un únic professional de referència que faci d'enllaç entre la víctima i els diferents serveis i professionals que l'atenen.</p>	<p>Dissenyar un pla de sensibilització dirigit a l'entorn judicial.</p> <p>Desenvolupament legislatiu de les garanties per als menors víctimes de violència de gènere.</p> <p>Agilitar l'atenció a la víctima en la realització de gestions judicials.</p> <p>Que la víctima declari en una única ocasió, per tal d'evitar la victimització secundària.</p>	<p>Creació d'un servei específic d'atenció a parelles en situacions de conflicte.</p>	<p>Establiment d'ajudes socials per a dones víctimes de violència de gènere.</p> <p>Establiment d'ajudes econòmiques per a situacions d'urgència de les víctimes de violència de gènere.</p>	<p>Formació específica i continuada en violència de gènere dels professionals dels serveis d'atenció.</p> <p>Realitzar formació conjunta amb professionals de diferents àmbits.</p>	<p>Dur a terme els acords que es realitzen amb altres serveis.</p> <p>Coordinació interinstitucional.</p> <p>Mantenir l'112 com a número de referència en casos de violència de gènere.</p> <p>Col·laboració de les diferents àrees municipals amb el servei d'atenció ciutadana.</p> <p>Unificació de programes informàtics.</p> <p>Existència d'un circuit que garanteixi l'atenció global dels implicats en la violència de gènere (dona i menors).</p> <p>Creació d'un Servei d'Avaluació Psicosocial de referència a Mallorca per a situacions de violència familiar i de gènere.</p> <p>Possibilitat d'activar des de qualsevol servei els professionals del Programa d'Intervenció Psicològica en Emergències en una situació de crisi cridant a l'112.</p>

Quadre 6. Propostes de millora

## 6. Valoració

Considerant la informació actualitzada de cada servei, s'observa que la majoria han incorporat millores. No s'ha detectat a cap un detriment en el seu funcionament o en l'atenció que ofereixen a les dones VVG.

Aquestes millores van orientades a una multitud d'aspectes: des de l'ampliació dels equips professionals, l'accessibilitat de les dones als diferents serveis i recursos mitjançant el servei de teletraducció, la millora en les coordinacions i el treball conjunt entre diferents serveis, fins a la incorporació de nous serveis a la xarxa de recursos d'atenció a les VVG i un augment en l'ús de registres i bases de dades.

Es valora positivament la incorporació d'un servei específic d'atenció als fills i filles de les VVG. Així i tot, segons la informació actualitzada pels serveis, aquestes continuen essent considerades víctimes invisibles d'aquest fenomen. Per aquest motiu, en la majoria de casos només se'ls ofereix atenció quan hi ha símptomes evidents de les conseqüències negatives derivades d'una situació de maltractament en l'entorn familiar.

Igualment, cal destacar el treball que es realitza amb les persones agressores per tal de contribuir a l'eradicació la violència contra les dones i millorar la seguretat i el benestar de la víctima i els seus fills i filles.

La inclusió enguany del Programa d'Intervenció Psicològica en Situacions d'Emergències i l'activació del Servei 24 hores de l'IBD per part de l'112, donen la possibilitat d'atendre les víctimes en situacions de crisi fora de l'horari habitual dels serveis.

És important accentuar les experiències pilot d'intervenció conjunta entre els diferents serveis com els inicis cap al futur d'un treball conjunt de tots els sistemes que formen el circuit d'atenció a les VVG.

Sens dubte, el Protocol Interinstitucional de Detecció, Prevenció i Atenció de la Violència Masclista i en Casos d'Atacs Sexuals de les Illes Balears serà una eina que millorarà l'actuació, la coordinació i la implicació de tots els serveis de les diferents àrees per a la detecció i atenció a les situacions de violència de gènere.

La implementació per part dels Serveis de Salut de les indicacions que conté el document *Recomanacions per a l'actuació sanitària enfront de la violència de gènere a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears* ampliarà una via d'accés en la detecció i l'atenció de les VVG, amb la sensibilització i la incorporació del col·lectiu de l'entorn sanitari en l'abordatge d'aquesta problemàtica.

Enguany les VVG han tingut accés a ajudes de diferent tipus: econòmiques, laborals, d'habitatge i de lleure. Totes tenen un període de tramitació que en dificulta l'accés i de vegades existeix desinformació sobre on adreçar-se per sol·licitar-les. Cal destacar que no existeixen, per ara, ajudes d'urgència o prou àgils per facilitar a la VVG el procés de decisió d'allunyar-se de la situació de violència que està patint.

Malgrat que existeix una legislació que vol donar cobertura integral a les necessitats de tots els agents implicats en aquesta problemàtica, així com diferents iniciatives en la planificació i organització dels recursos, encara es planteja la necessitat de crear: instal·lacions als jutjats de violència d'acord amb allò que estableix la llei, figures de referència i acompanyament psicossocial a les VVG i els seus fills i filles, un major coneixement i coordinació dels serveis que intervenen en el circuit d'atenció a les VVG i l'establiment d'uns criteris comuns d'intervenció.

## 7. Propostes

Si l'objectiu és millorar l'atenció integral a les VVG, és necessari entendre el circuit com una unitat i, per tant, consensuar entre tots els agents implicats (dones víctimes, associacions de dones i xarxa de serveis) una estratègia comuna d'atenció.

Consolidar la creació d'un sistema de resposta urgent fora dels horaris habituals dels serveis per a les dones que es troben en situacions de violència i que necessiten una resposta immediata.

Impulsar accions formatives per aprofundir en coneixements relacionats amb l'atenció a les VVG i amb els recursos de la xarxa de serveis que intervenen en situacions de violència de gènere.

Creació d'un servei d'avaluació per a situacions de violència familiar i de gènere.

Continuïtat i reforç en el desenvolupament de la proposta de millora referent a "establir mecanismes de col·laboració i de coordinació institucional. Garantir l'acompanyament presencial de la víctima abans, durant i després de la interposició de la denúncia. Es proposa la creació d'un servei d'atenció integral que assoleixi la majoria de funcions i intervencions; que valori, orienti i doni atenció".

Reforçar, consolidar i estabilitzar les coordinacions i derivacions entre els diferents sistemes de la xarxa.

S'evidencia la necessitat de l'establiment d'ajudes àgils en consonància amb les necessitats reals de les dones VVG.

## **8. Avaluació del pla de millora 2009**

Seguint els criteris metodològics descrits a l'apartat 4 d'aquest document és condició indispensable compartir el resultat del mapa de processos amb tots els membres de l'organització. Per tal de complir amb aquest requisit i implicar a tots els membres que han participat en l'actualització del circuit de VVG a Palma es va convocar una jornada plenària de treball el 12 de novembre de 2009. Aquesta jornada de treball es va plantejar amb un triple objectiu:

1. Compartir els resultats amb totes les persones participants.
2. Avaluat el pla de millora 2009.
3. Consensuar, de nou, un pla de millora per a l'any 2010.

Es van convocar 29 serveis, 14 associacions i 5 sindicats. També es convidaren a 5 dones víctimes de violència de gènere. Van confirmar l'assistència 17 serveis, 1 associació de dones, un sindicat i 4 dones víctimes de violència de gènere, excusaren l'assistència 4 serveis i 1 associació.

A la sessió plenària assistiren finalment 38 persones de 17 serveis i 1 associació.

### **8.1. Exposició dels resultats obtinguts en l'actualització del circuit de VVG a Palma**

La Jornada de treball realitzada el 12 N va ser inaugurada i presentada per les persones representants de les diferents administracions, local i autonòmiques, competents en matèria d'igualtat; la Directora de l'Institut Balear de la Dona, la Directora del Departament de Joventut i Igualtat del Consell de Mallorca, la Regidora de l'Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma.

La primera part d'aquesta jornada va consistir en explicar a tots els assistents el treball realitzat per actualitzar el circuit d'atenció a VVG a Palma, com s'havia donat el desenvolupament de les propostes de millora al llarg del 2009, l'assoliment de les activitats planificades, la presentació de l'actual circuit i del pla de millora 2009 en forma de mapa de processos.

Al finalitzar l'exposició es va obrir un torn obert de preguntes amb la finalitat de facilitar als participants l'aclariment dels dubtes que haguessin pogut sorgir.

A continuació es constituïren quatre grups de treball amb els següents objectius:

- a) Avaluat el pla de millora acordat el 12 de novembre de 2008.
- b) Consensuar un nou pla de millora pel 2010.

Es va lliurar documentació per a poder treballar-ho: Document de treball del diagnòstic 2009 i document que reunia les propostes de millora 2009, els punts forts i febles, així com noves propostes recollides durant l'actualització del diagnòstic 2009 i un resum del detectat durant la seva elaboració.

### **8.2. Avaluació del pla de millora acordat el 2008**

Cada grup de treball tenia com a tasca avaluar una de les cinc propostes de millora excepte la proposta de millora número 4 que l'avaluaren tots els grups.

Cada grup comptava amb una persona dinamitzadora determinada per l'organització de la jornada i una persona participant del grup com a secretària. Els grups tenien com a tasques consensuar l'avaluació del

pla de millora 2009 i proposar noves propostes de millora a revisar el novembre de 2010. Les persones dinamitzadores i secretàries, com a representants del seu grup, es varen reunir per avaluar el pla de millora 2009.

Per tal d'establir uns criteris de valoració comuns es va consensuar una taula de valoració per quantificar el grau d'assoliment de cada proposta de millora.



Finalment els resultats d'avaluació de les propostes de millora foren els següents:

**Proposta de millora 1:** Facilitar i potenciar la formació específica en violència de gènere als professionals dels serveis socials, judicials, policials, sanitaris i laborals.

Es valorà entre un 50% i un 75%: ■ BO

**Proposta de millora 2:** Dotar de prestacions econòmiques, àgils, amb caràcter d'urgència, sobretot quan hi ha menors. Facilitar l'accés a l'habitatge com a servei bàsic per garantir l'autonomia de la víctima.

Es valorà amb un 45%: ■ POC

**Proposta de millora 3:** Actualitzar i millorar el sistema de transmissió de les ordres d'allunyament i de protecció, així com els processos de treball dels diferents serveis implicats.

Es valorà entre un 50% i un 75%: ■ BO

**Proposta de millora 4:** Establir mecanismes de col·laboració i de coordinació interinstitucional. Garantir l'acompanyament presencial de la víctima abans, durant i després de la interposició de la denúncia, es proposa la creació d'un servei d'atenció integral que assoleixi la majoria de funcions i d'intervencions que valori, orienti i doni atenció.

Es valorà:

La col·laboració i coordinació interinstitucional un 40%: ■ POC

L'acompanyament a la víctima un 75%: ■ BO

La creació d'un servei d'atenció integral un 0%: ■ GENS

**Proposta de millora 5:** Establir acords necessaris per tal que el telèfon 112 sigui el servei telefònic de referència en casos de violència de gènere. Elaborar els protocols, circuits i instruments que siguin necessaris i donar la formació necessària als i les operadors i operadores.

Es valorà en un 90%: ■ MOLT BO



Valoració global

Per establir una valoració global del pla de millora, s'ha considerat el grau d'assoliment molt bo i bo com a proposta executada o en procés d'execució i les categories de poc i gens com a proposta no realitzada. Seguint aquest criteri **la consecució del pla de millora es situa en un 60% en la categoria de bo.**

**8.3. Avaluació de les activitats planificades**

Es considera adient avaluar les propostes de millora en funció de les activitats planificades per a realitzar el seguiment del seu desenvolupament. Al següent quadre es detallen les activitats planificades i les realitzades en relació al pla de millora 2009, així com la valoració del resultat obtingut.

Proposta de millora	Activitats planificades	Activitats realitzades	Resultat obtingut
Facilitar i potenciar la formació específica en violència de gènere als professionals dels serveis socials, judicials, policials, sanitaris i laborals.	Contactes amb els organismes locals, autonòmics i estatals responsables de formació.	100%	92%
	Recollir les propostes formatives específiques en els diferents àmbits.	100%	
	Recollir la informació obtinguda sobre formació a la 1a fase del projecte. Enviar-la als Serveis per a la seva actualització (juntament amb l'activitat 5.1.).	100%	
	Recollir la formació realitzada als equips de Serveis de nova incorporació (juntament amb l'activitat 5.2.).	100%	
	Elaboració d'un quadre de formacions realitzades i propostes formatives existents.	100%	
	Elaborar una proposta de continguts específics i equips que necessiten formació.	50%	
Dotar de prestacions econòmiques, àgils, amb caràcter d'urgència, sobretot quan hi ha menors.  Facilitar l'accés a l'habitatge com a servei bàsic per garantir l'autonomia de la víctima.	Elaborar un catàleg de prestacions existents, específiques o no per a víctimes de violència de gènere.	100%	100%
Actualitzar i millorar el sistema de transmissió de les ordres d'allunyament i de protecció, així com els processos de treball dels diferents serveis implicats.	Recollir les propostes realitzades a la 1a fase del projecte (2008).	100%	83%
	Recollir les propostes que es realitzen des del protocol impulsat per l'IBDona.	100%	
	Creació d'una comissió interàmbit per a la millora del sistema de notificació d'ordres d'allunyament (jutjats, IBDonna, cossos de seguretat).	50%	

<p>Establir mecanismes de col·laboració i de coordinació interinstitucional. Garantir l'acompanyament presencial de la víctima abans, durant i després de la interposició de la denúncia. Es proposa la creació d'un servei d'atenció integral que assoleixi la majoria de funcions i d'intervencions que valori, orienti i doni atenció.</p>	<p>Creació d'una comissió paritària de serveis que intervenen en l'atenció a la víctima en l'àmbit judicial (OAVD, SASJ, torn d'ofici) i serveis d'atenció psicosocial (Servei d'informació 24 h, Servei d'Atenció Social Integral a Víctimes de Violència de Gènere).</p> <p>Establir un protocol clar d'actuació amb límits específics d'intervenció (abans, durant i després de la interposició de la denúncia) per cada servei.</p> <p>Creació d'una comissió de seguiment i d'avaluació del circuit.</p>	<p>0%</p> <p>0%</p> <p>0%</p>	<p>0%</p>
<p>Establir acords necessaris per tal que el telèfon 112 sigui el servei telefònic de referència en casos de violència de gènere. Elaborar els protocols, circuits i instruments que siguin necessaris i donar la formació necessària als i a les operadors/res.</p>	<p>Realitzar proposta formativa dirigida als i a les operadors/es en violència, sistemes d'atenció i detecció i control de les emocions, valoració de risc.</p> <p>Establir un guió pautat d'entrevista estructurada per a l'acollida de demandes i estudi de gravetat i articulació de mesures.</p> <p>Proposta d'una campanya de sensibilització i difusió del telèfon exposant les seves funcions i funcionament.</p> <p>Fer propostes d'atenció presencial en casos d'urgència fora de l'horari d'atenció dels serveis oficials.</p>	<p>100%</p> <p>100%</p> <p>50%</p> <p>100%</p>	<p>87,5%</p>

El compliment de les activitats planificades per a l'actualització del circuit d'atenció a víctimes de violència de gènere a Palma se situa per sobre el 80% en quatre de les cinc propostes de millora.

Malgrat la valoració de la proposta de millora número 4 en funció de les activitats planificades es situa en un 0%, s'han realitzat altres tasques en relació a la mateixa, tal i com es descriu a l'apartat 5.3.4. d'aquest document. Tant en la valoració realitzada pels participants a la jornada del 12N com l'avaluació realitzada en funció de les activitats planificades es tracta de la proposta de millora menys desenvolupada.

La valoració general sobre el compliment de les activitats a realitzar pel desenvolupament de les propostes de millora es situa en un 72%.

Considerant com a referència la taula de valoració establerta anteriorment, aquest percentatge es situa dins el rang d'assoliment **Bo**.

#### **8.4. Pla de millora 2010**

D'acord amb la filosofia participativa prioritzada en aquesta jornada de treball es va dur a votació plenària, de tots els assistents, les propostes de millora que s'havien treballat en els grups i que finalment són les que formaran el pla de millora pel 2010.

Finalment es van consensuar les següents cinc propostes de millora pel 2010:

- 1) Substituir els cursos de formació adreçats a professionals per jornades de treball on hi participin persones tècniques de tots els àmbits.**
- 2) Fer un estudi de viabilitat per a la creació d'un centre d'atenció integral a persones víctimes de violència de gènere per atendre situacions d'emergència.**
- 3) Creació d'un servei específic per a l'atenció a parelles en situacions de conflicte.**
- 4) Optimitzar la distribució de les ordres de protecció utilitzant el canal telemàtic.**
- 5) Implantar un servei presencial d'acompanyament 24 hores a Palma i dotar de més perfils professionals –amb horari més ample- a les Oficines d'Atenció a Víctimes del Delicte (OAVD) en els jutjats.**

**9. Avaluació dels objectius.**

A continuació avaluem l'assoliment dels objectius específics marcats per a l'actualització del circuit d'atenció a VVG.

<b>OBJECTIU</b>	<b>ACTIVITATS</b>	<b>INDICADORS D'AVUACIÓ</b>	<b>RESULTATS PREVISTS</b>	<b>RESULTATS OBTINGUTS</b>
Identificar i disposar de la informació necessària per realitzar l'actualització del circuit d'atenció a les víctimes de violència de gènere a Palma, introduint les millores dels serveis, el seu sistema de comunicació i coordinació i l'eficàcia en l'atenció a les víctimes de violència de gènere a Palma.	Actualitzar les dades dels serveis del circuit d'atenció a VVG a Palma.	Fitxes de serveis enviades/fitxes de serveis retornades.	100%	74%
	Incorporació al mapa del circuit els serveis de nova creació.	Núm. de serveis identificats/núm. de serveis entrevistats.	100%	100%
	Incorporació de les propostes i valoracions de les víctimes i associacions de dones.	Núm. de noves propostes realitzades/núm. propostes incorporades.	100%	0%
Desenvolupar sistemes i procediments de coordinació orientats a les necessitats de les víctimes de violència de gènere incrementant l'eficàcia dels serveis i el seu grau de satisfacció de les víctimes.	Executar les propostes de millores planificades.	Núm. de d'accions de millora previstes/núm. d'accions de millora incorporades.	75%	60%
Impulsar un marc d'actuacions que permetin millorar l'atenció a les víctimes de violència de gènere a Palma.	Reunions plenàries de serveis que formen el circuit d'atenció a VVG, víctimes i associacions de dones per avaluar el procés i consensuar propostes de millores.	Núm. de reunions previstes/núm. de reunions realitzades.	100%	100%