

Diagnòstic del circuit d'atenció a víctimes de
violència de gènere al municipi de Palma

Novembre 2008

ÍNDEX

0. Presentació	3
1. Marc teòric	5
2. Marc estratègic i legal	10
2.1. Àmbit Internacional	10
2.2. Àmbit Europeu	11
2.3. Àmbit Estatal	12
2.4. Àmbit de la Comunitat Autònoma	13
2.5. Nivell Municipal	14
3. Objecte de l'encàrrec	15
4. Metodologia	17
5. Dades obtingudes	23
5.1. Identificació dels serveis entrevistats	24
5.2. Grups de discussió amb associacions de dones	165
5.3. Grups de discussió amb dones víctimes de violència de gènere	168
5.4. Descripció de protocols	172
6. Elaboració de resultats	174
6.1. Circuit d'atenció a víctimes de violència de gènere	175
6.2. Punts forts i punts febles	184
6.3. Propostes de millora	186
6.4. Anàlisi de protocols	190
7. Valoració	193
8. Referències Bibliogràfiques	196
Annex 1. Fitxa del servei	198
Annex 2. Propostes a l'esborrany del circuit d'atenció a víctimes de violència de gènere	208
Annex 3. Informe del Servei d'Atenció Social Integral a Víctimes de Violència de Gènere de l'Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma	211

0. PRESENTACIÓ

La violència contra les dones és un fet complex, relacionat amb esquemes de pensament i de comportament formats per una multiplicitat de causes que intervenen a nivell individual, de parella, familiar, social, cultural, econòmic i educatiu; per aquesta raó l'abordatge d'aquest tipus de violència ha d'incidir sobre les diferents àrees afectades.

En aquests últims anys s'ha generat legislació i planificació específica que ha prioritzat i desenvolupat polítiques de lluita contra la violència de gènere. Aquest fet ha contribuït al creixement de la xarxa de serveis d'atenció i de recuperació dirigits a dones víctimes de violència de gènere.

L'Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma va manifestar a la Fundació IReS el seu interès en disposar d'un diagnòstic sobre la situació de la xarxa d'atenció integral a víctimes de violència de gènere al municipi de Palma. Es tractava de conèixer amb profunditat els serveis que intervenen en l'atenció a víctimes de violència de gènere, dibuixar el circuit d'atenció en funció del tipus d'intervenció i del moment d'actuació, i visualitzar tot el procés d'atenció des del moment en què es detecta una situació de maltractament. L'objectiu previst era millorar la resposta a les necessitats de les dones afectades i continuar contribuint a fer efectiva una atenció integral a les víctimes de violència de gènere.

El document següent és el resultat de l'encàrrec que l'Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics realitzà a la Fundació IReS; un treball que s'ha desenvolupat al llarg de vuit mesos i que ens ha permès tenir un coneixement exhaustiu sobre tots aquells serveis que actuen en la detecció, l'atenció i el seguiment de víctimes de violència de gènere des dels diferents àmbits: judicial, social, psicològic, policial, sanitari, educatiu, laboral.

Per elaborar aquest treball hem gaudit de la participació dels professionals dels serveis dels diferents àmbits que formen la xarxa, de les associacions de dones

i de les mateixes víctimes, que ens han aportat la seva visió com a testimonis directes de la intervenció realitzada.

Aquest informe pretén ser una primera aproximació a la situació actual del circuit d'atenció a víctimes de violència de gènere en el municipi de Palma i la primera passa d'unió i de coordinació d'esforços per millorar el servei a les víctimes.

En el transcurs d'aquesta tasca s'ha tingut molt present el marc legislatiu i estratègic existent, així com el nou escenari previst per a la nostra comunitat autònoma, derivat de l'assumpció de competències en matèria de serveis socials de les diferents administracions, tal com determina la Reforma de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears i la Llei de capitalitat de Palma.

Per acabar, cal identificar aquesta acció com a part del conjunt d'activitats previstes en el marc del Projecte innovador d'atenció social integral a les víctimes de violència de gènere, desenvolupat per l'Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma.

1. MARC TEÒRIC

Entenem **violència** com la coacció física o psíquica exercida sobre una persona per viciar-ne la voluntat i obligar-la a executar un acte determinat. Jorge Corsi afirma que «perquè la conducta violenta sigui possible ha de donar-se una condició: l'existència d'un cert desequilibri de poder». La violència es pot donar fins i tot en àmbits on la seguretat i la protecció semblen ser característiques, com seria el cas de la família. L'entorn familiar, tot i semblar un refugi privat de les tensions, dels conflictes i de les dificultats del món exterior, en un alt percentatge, pot suposar un niu de violència, especialment per a la dona, però també per als fills.

Creiem que la violència és un dels extrems més visibles de la desigualtat estructural construïda per la nostra societat. Són moltes les denominacions que s'han donat a la violència que pateixen les dones i exercida, majoritàriament, pels homes. En aquest sentit es parla de violència domèstica, familiar, masculina, o de maltractament a les dones.

Nosaltres utilitzarem la denominació de violència de gènere, perquè entenem que la seva base radica en la desigualtat d'un sistema que fa que els valors assignats a allò masculí preponderin sobre les funcions, els drets i les realitats de les dones. Entendre la subordinació com a quelcom natural i inherent a la condició de ser «femenina», constitueix la base de relacions de poder que faciliten l'exercici de violència contra la dona. Els homes van interioritzant durant el seu desenvolupament el fet de tenir poder i aprenen a experimentar-lo com una capacitat per exercir control. Això promou i legitima l'existència dels rols de dominador i dominada.

Per tant, entenem la violència de gènere com una relació de dominació que, a través del control i de la submissió de l'altre, pretén fomentar i mantenir la desigualtat per qüestions de gènere. Aquesta denominació està basada en la construcció genèrica, és a dir, en la convenció cultural que dona a dones i homes papers socials diferents i, en conseqüència, diferent poder.

La violència es dona en tots els nivells socials, culturals, i a qualsevol edat. En funció de les diferents cultures, les formes i els continguts de la violència poden canviar, tant en la recepció com en l'expressió. Malgrat això, la finalitat de la violència sempre és controlar/sotmetre l'altre. La relació abusiva no persegueix el dany en si mateix. En aquest sentit, perd importància la intencionalitat entesa com a voluntat explícita de la persona que l'exerceix i passa a prioritzar-se el patiment que genera en la persona que viu aquesta relació de coacció i control, independentment del dany real que s'ocasioni. Des d'aquest punt de vista identificaríem la violència de gènere amb una violència instrumental i no tant expressiva.

Les Nacions Unides, en la Declaració sobre l'eliminació de la violència contra la dona, ho expressen així:

«La violència contra les dones és una pedra angular que il·lustra els conceptes limitats dels drets humans i posa en relleu la política d'abús contra les dones:

No és una violència fortuïta.

El factor de risc és ser dona.

El missatge és la dominació: o t'estàs al teu lloc o hauràs de témer.

La violència contra les dones és primordial per mantenir aquestes relacions a la llar, a la feina i a totes les esferes públiques.»

És a partir de l'any 1980, en la Conferència Mundial del Decenni de les Nacions Unides per a la Dona: Igualtat, Desenvolupament i Pau, que es reconeix la importància del problema i es comencen a fer investigacions sobre l'amplitud i les causes de la violència a la llar amb l'objectiu d'eliminar-la i poder oferir una ajuda efectiva a la dona i als seus fills.

El maltractament dins la família no és un fenomen aïllat, tal i com s'ha pensat durant molt de temps. Un estudi de l'Institut Innocenti (UNICEF), publicat el maig del 2000, afirma que entre el 20% i el 50% de les dones són víctimes de maltractaments a la llar, com a mínim una vegada en el decurs de la seva vida. A part d'això, aquest és un problema universal, ja que es produeix en tots els nivells socioeconòmics i en totes les cultures.

Per analitzar el fenomen de la violència de gènere, és necessari reconèixer que en la gènesi de la violència conflueixen una sèrie de factors que potencien aquesta forma de relació. A l'igual que passa amb altres conductes humanes, en aquest fenomen influeixen factors biològics, psicològics i socioculturals que interactuen constantment. Aquesta multiplicitat de factors fa necessari articular xarxes intersectorials per dur a terme l'atenció integral de la violència de gènere.

La pluricausalitat i la necessitat d'abordar la violència de gènere intersectorialment implica utilitzar un marc teòric de referència que permeti apreciar clarament els diversos factors i nivells que afavoreixen la reproducció i la prevalença de la violència i, per tant, aquells aspectes en els quals és necessari intervenir.

El model ecològic¹ compleix aquestes característiques, ja que fa una anàlisi global i ordenada dels sistemes i dimensions diferents que intervenen en les relacions de violència, de com interactuen i dels diferents nivells d'abordatge de la violència:

- El **sociocultural** analitza factors de caràcter general relatius a l'estructura de la societat. Les polítiques socials, sanitàries, econòmiques i educatives són responsables de «crear» un clima que contribueixi a eradicar comportaments violents cap a les dones.
- El **comunitari** analitza el desenvolupament de les relacions socials entre els individus a l'escola, a la feina, al barri.
- El **familiar** es refereix a les relacions més pròximes dins l'àmbit familiar, d'amistats.
- L'**individual** està relacionat amb la identificació de factors d'història de la vida de la persona i de característiques personals de l'individu.

La concepció del Model ecològic permet concebre la violència de gènere com un fenomen que va molt més enllà de la situació immediata que afecta la persona en el seu desenvolupament. Aquest model ens dóna la possibilitat de

¹ Plantejat per Bronfenbrenner (1979) adaptat per Jorge Corsi.

focalitzar la violència i analitzar la interacció que es produeix en els diferents espais d'interrelació.

L'elaboració d'aquest treball s'ha fonamentat en els principis d'intervenció següents:

- La **integralitat**: atenció interdisciplinària en els àmbits implicats: social, psicològic, jurídic, sanitari, familiar, laboral, habitatge, d'estrangeria i educatiu. Per garantir la cobertura de tots aquests àmbits, es fa imprescindible el treball en xarxa amb els recursos corresponents.
- El **treball en xarxa**: l'establiment d'una xarxa de serveis d'intervenció de suport a víctimes de violència significa que tots els recursos que la constitueixen han de ser capaços de connectar-se de forma múltiple. Al mateix temps, aquesta xarxa ha d'estar caracteritzada per la diversitat dels tipus d'atenció, la dependència administrativa, l'àmbit d'actuació. Per dur a terme la intervenció en xarxa és imprescindible coordinar tots els recursos que la formen i establir uns objectius comuns de funcionament organitzat. La finalitat és construir un circuit terapèutic i assistencial eficaç per a l'atenció integral de víctimes de violència de gènere.
- La **flexibilitat** i la **personalització**: adaptada als processos individuals, familiars, grupals, institucionals i comunitaris. Ha de tenir en compte les característiques psicosocials de les persones ateses, el seu procés de victimització —la seva recuperació, les seves necessitats i circumstàncies, la seva demanda i els seus objectius.
- L'**atenció a la diversitat**: facilita l'accés, el tracte igualitari i la creació de programes d'atenció específics per a les dones amb dificultats d'accés al servei: immigrants regularitzades i sense regularitzar, amb disminucions psíquiques, físiques o sensorials, dones majors, amb problemes de salut mental, amb addiccions, amb barreres lingüístiques i culturals, amb altres models de relació afectiva (homosexualitat, prostitució).

- **Centrada en el procés de recuperació de la violència:** els objectius són la prevenció i l'atenció a la violència, ajudar les persones ateses a sortir d'aquesta situació i a avançar en el seu procés de recuperació i de restauració dels danys produïts.
- **El vincle d'ajuda:** establir el vincle d'ajuda com a element metodològic bàsic que possibiliti canvis i progressos en el seu procés. Creació d'un context d'escolta, de confiança i de respecte.
- **Centrada en el desenvolupament de les seves competències:** ajudar a trobar, a activar, a desenvolupar i a recobrar la confiança en els recursos i potencialitats propis. Activar els recursos resilients i els factors protectors de situacions de risc.
- **L'aplicació de la perspectiva de gènere:** incorporada com un instrument de comprensió i d'abordatge de la violència a nivell social, familiar i individual, introduint els diferents estudis, teories i investigacions relacionades amb les característiques i diferències de gènere i el fenomen de la violència.
- **La intervenció en crisi:** ajuda específica en intervenció en crisis primàries i secundàries, ja que generalment les persones víctimes demanen ajuda en els moments de crisi. Reconèixer els dos components bàsics de la crisi: el perill i l'oportunitat de canvi.

2. MARC ESTRATÈGIC I LEGAL

2.1. Àmbit Internacional

El marc legal internacional en relació a la violència de gènere ve definit per diverses conferències, convencions i declaracions mundials en el marc de les Nacions Unides i, en el marc europeu i estatal, diverses resolucions, lleis i programes d'acció. A continuació només enumerem aquestes referències.

Normativa

La Declaració universal de drets humans (1948) proclama en l'article 2 que «cada individu és titular de tots els drets i de totes les llibertats fixades en aquesta declaració sense distinció de cap tipus, ja sigui de raça, color, sexe [...]». A partir d'aquest moment, els estats es comprometeren a dur a terme, periòdicament, conferències mundials en les qual es debatessin l'evolució de la situació de les dones en el món i s'establissin les línies d'acció per als governs. Des de llavors, s'han celebrat quatre conferències mundials sobre la dona:

- I Conferència Mundial sobre la Dona (Mèxic, 1975)
- II Conferència Mundial sobre la Dona (Copenhaguen, 1980)
- III Conferència Mundial sobre la Dona (Nairobi, 1985)
- Conferència Mundial sobre els Drets Humans (Viena 1993)
- Declaració sobre l'eliminació de la violència contra les dones (Resolució de l'Assemblea General de les Nacions Unides 48/104, 1993)
- IV Conferència Mundial sobre la Dona (Pequín, 1995)

Cal destacar la IV Conferència per la repercussió que tingué en la implantació efectiva de les polítiques d'igualtat com a conseqüència dels compromisos assolits per tots els governs presents.

De les àrees d'intervenció prioritàries establertes a la IV Conferència (Declaració i Plataforma d'Acció de Pequín, 1995), en destaquem les següents:

1. Violència contra les dones
2. Mecanismes institucionals per promoure la igualtat entre dones i homes
3. Els drets humans de les dones

4. Les nines

A partir d'aquestes àrees les diferents administracions adaptaren els objectius i les actuacions a les necessitats i als recursos propis.

L'Organització Internacional del Treball (OIT) en matèria d'igualtat entre sexes, diu que hem de promoure la igualtat d'oportunitats i de tracte entre homes i dones en el món del treball.

2.2. Àmbit Europeu

La Unió Europea va assumir, des de la seva constitució, el compromís de millorar la situació de les dones. El Tractat de Roma (1957), mitjançant el qual es va constituir la CEE, abordava en l'article 119 el tema de la igualtat de tracte entre dones i homes.

- Resolució del 26 de març de 1985 per als estats membres sobre la violència en la família.
- Resolució número 2, de 1990, sobre mesures socials respecte de la violència en la família: es distingeix entre mesures preventives generals i mesures específiques (per a víctimes —menors, dones, persones grans— i per a maltractadors).
- III Conferència Europea sobre la Igualtat entre Dones i Homes (Roma, 1993), on es va adoptar una Resolució sobre la violació i agressions sexuals a dones.
- Resolució del Parlament Europeu sobre la Campanya tolerància zero enfront de la violència contra les dones (1997).
- Altres recomanacions i resolucions de l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa:
 - Recomanació 1450 (2000) sobre la violència contra les dones a Europa
 - Resolució 1247 (2001) sobre la mutilació genital femenina
 - Recomanació 1582 (2002) sobre la violència domèstica contra les dones

- Resolució 1327 (2003) sobre els anomenats «crims d'honor»
- Recomanació 1681 (2004) Campanya per combatre la violència domèstica contra les dones a Europa

2.3. Àmbit Estatal

La Constitució espanyola de 1978 estableix, en l'article 1, que Espanya es constitueix en un estat social i democràtic de dret, que propugna com a valors superiors de l'ordenament jurídic la llibertat, la justícia, la igualtat i el pluralisme polític.

Per això, obliga els poders públics a promoure les condicions necessàries perquè la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en què s'integra siguin reals i efectives i a eliminar els obstacles que impedeixin o dificultin assolir-ne la plenitud.

A més de proclamar la igualtat com a valor superior de l'ordenament jurídic, la Constitució li atorga el caràcter de dret fonamental quan estableix en l'article 14 que els espanyols són iguals davant la llei, sense que pugui prevaler cap discriminació per raó de sexe, de raça, de religió, d'opinió o de qualsevol altre condició o circumstància personal o social.

Al llarg del text constitucional s'inclouen diverses concrecions del principi d'igualtat: art. 10.1; art.15; art. 32.1 i 2, art. 35, art. 39.1 i 2, entre d'altres.

A partir de l'aprovació de la Constitució espanyola del 78, la normativa s'ha anat adequant als preceptes constitucionals i s'han modificat lleis a la vegada que se n'han aprovat de noves:

- Codi penal i Llei d'enjudiciament criminal.
- Codi civil i Llei d'enjudiciament civil.
- Llei 19/1994, de 23 de desembre, de protecció de testimonis i pèrits en causes criminals.
- Llei 35/1995, d'11 de desembre, d'ajudes i assistència a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual i Reial decret 738/1997, de 23 de

maig, pel qual s'aprova el Reglament d'ajudes a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual.

- Llei 1/1996, de 10 de gener, d'assistència jurídica gratuïta i Reial decret 2.103/1996, de 20 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament d'assistència jurídica gratuïta.
- Llei orgànica 11/1999, de 30 d'abril, de modificació del Codi penal en matèria de violència sexual.
- Llei orgànica 14/1999, de 9 de juny, de modificació del Codi penal en matèria de protecció a les víctimes de maltractaments.
- Llei 39/1999, de 5 de novembre, de conciliació de la vida familiar i laboral de les persones treballadores.
- Llei orgànica 11/2003, de 29 de setembre, de mesures concretes en matèria de seguretat ciutadana, violència domèstica i integració social dels estrangers que modifica la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal.
- Llei orgànica 15/2003, de 25 de novembre, per la qual es modifica la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal.
- La Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'Ordre de protecció de les víctimes de violència domèstica.
- Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència.
- Guia pràctica de la Llei orgànica 1/2004 amb l'objectiu d'ajudar els professionals en la interpretació de les normes sobre violència de gènere del sistema judicial.
- La Llei 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- Pla Estratègic d'Igualtat d'Oportunitats 2008/2011.

2.4. Àmbit de la Comunitat Autònoma

Quant a la distribució de competències, a les Illes Balears la **Llei 12/2006, per a la dona** pretén regular de forma integral la situació de la dona en els diferents àmbits amb l'objectiu de fer efectiu el principi d'igualtat entre dones i homes, establir els principis generals que orientaran aquesta igualtat, i precisar les accions a implantar per aconseguir aquest objectiu. En el capítol VI d'aquesta Llei, s'aborden les labors a realitzar per la comunitat autònoma en el cas de violència contra les dones. En els articles que componen aquest capítol

s'especifica el treball de prevenció, l'assistència a les víctimes de violència de gènere, els protocols d'actuació i la protecció de les víctimes, i es contempla la reeducació de les persones agressores.

2.5. Àmbit Municipal

Existeix la iniciativa de l'Ajuntament de Palma que, considerant la necessitat d'explicitar una estratègia per incorporar la perspectiva de gènere a les actuacions municipals, decideix impulsar un **Pla Municipal per a la Igualtat d'Oportunitats entre Dones i Homes** en el qual hi participen totes les regidories de l'Ajuntament, i hi estan implicats i hi col·laboren altres institucions i entitats.

Aquest Pla vol donar coherència a les actuacions municipals. El seu desenvolupament es fa des d'una perspectiva transversal que implica polítiques d'educació, de participació, de cultura, de salut, de benestar social, entre d'altres.

Pel que fa a la violència contra les dones, el pla contempla realitzar una intervenció des de la prevenció, la sensibilització i la formació als ciutadans del municipi de Palma amb l'objectiu de prevenir situacions de violència de gènere mitjançant diferents actuacions: donar informació, atenció i suport a les víctimes de violència de gènere intensificant les mesures d'informació, assistència social; i, finalment, incrementar els mecanismes de protecció i d'acollida dirigits a les víctimes de violència per tal d'evitar la segona victimització.

3. OBJECTE DE L'ENCÀRREC

L'avançament de l'ordenament legislatiu en matèria de violència de gènere (lleis, decrets, protocols de coordinació interinstitucionals, plans estratègics) i el desenvolupament dels recursos d'atenció que actuen des d'àmbits diferents, posen de manifest la voluntat d'oferir a les víctimes de violència de gènere l'atenció necessària per fer efectiva la seva recuperació. Per dur a terme aquesta intervenció de caràcter intersectorial es fa necessari establir mecanismes de coordinació que assegurin una atenció integral, àgil i de qualitat.

Al municipi de Palma existeixen serveis diferents que detecten i atenen situacions de violència de gènere en l'àmbit social, psicològic, judicial, policial, sanitari, educatiu, laboral.

Per tal de conèixer el tipus d'atenció que s'ofereix a les víctimes de violència de gènere al municipi de Palma, era necessari identificar tots aquells serveis que, directament o indirecta, presten aquesta atenció, conèixer-ne el funcionament i la relació amb la resta de dispositius de la xarxa. L'esbós d'un circuit d'atenció, on s'ubiquin els serveis en funció del moment i de l'àmbit d'intervenció ajudaria a visualitzar el procés d'atenció a la víctima, a detectar-ne els punts febles i a establir, entre tots els agents que hi interactuen, mecanismes de millora.

Els objectius d'aquest estudi són:

1. Identificar els recursos implicats en l'atenció a víctimes de violència de gènere.
2. Conèixer-ne el funcionament.
3. Conèixer-ne la relació amb la resta de serveis que conformen la xarxa.
4. Recollir necessitats i propostes de millora.

Hem partit de la premissa que tot i que existeix la normativa i els dispositius per atendre les víctimes de violència de gènere, sembla que una millora en la coordinació i en el treball en xarxa, així com una visió global que permeti acompanyar la víctima durant tot el procés i detectar quines són les mancances

reals que s'han de cobrir, millorarà i propiciarà una atenció integral. Una diagnosi de la situació actual ens ha de permetre fer rendibles els recursos existents, incorporar-ne d'altres de necessaris i potenciar el treball conjunt entre serveis.

Aquesta iniciativa, que és de continuïtat, ens ha de permetre:

- Tenir una visió global del circuit d'atenció a víctimes al municipi de Palma.
- Consensuar i operativitzar instruments entre els serveis que hi intervenen.
- Establir mecanismes comuns pel seguiment i la revisió dels acords presos.
- Garantir l'atenció integral a les víctimes de violència de gènere.

4. METODOLOGIA I PROCÉS DE RECERCA

És el primer cop que es realitza un estudi per identificar la situació del circuit d'atenció a les víctimes de violència de gènere a la ciutat de Palma.

L'interès ha estat conèixer aquesta situació per poder elaborar un mapa dels serveis que pertanyen a àmbits diferents (justícia, policia, sanitat, serveis socials, serveis específics per a víctimes, laboral i educatiu) tant si actuen directament com si ho fan d'una manera més transversal o inespecífica.

Hem treballat des d'una metodologia de recerca quantitativa i qualitativa participativa, basada en la recollida de dades i de percepcions per part dels diferents agents implicats; des d'una perspectiva de treball comunitari, entenent que són el territori i els seus agents actius els qui milloren a partir de l'autoanàlisi i de les relacions establertes en la feina en xarxa.

L'univers de l'estudi l'han format un total de vint-i-quatre serveis, que s'activen des del moment de la detecció d'una situació de violència de gènere fins a l'establiment de les mesures de protecció². Vint-i-un d'aquests serveis són de titularitat pública. Els tres serveis restants són d'organitzacions que actuen amb subvencions públiques.

² Mesures judicials d'assistència i protecció a les víctimes de violència de gènere.

Serveis de les administracions públiques d'àmbit local, autonòmic i estatal

1. Policia Local: Telèfon 092. Ajuntament de Palma.
2. Policia Local: Grup de serveis especials de seguiment a víctimes: Actuació policial en matèria de violència domèstica i de gènere. Ajuntament de Palma.
3. Servei d'Atenció Social Integral per a Persones Víctimes de Violència de Gènere. Ajuntament de Palma.
4. Centres Municipals de Serveis Socials d'Atenció Primària (CMSS). Ajuntament de Palma.
5. Servei d'Acollida de Dones i Família (SADIF). Ajuntament de Palma, gestió Càritas.
6. Unitats Integrades d'Atenció al Públic (UIAP). Ajuntament de Palma.
7. Equip de Mediació Social Intercultural. Ajuntament de Palma.
8. Centres d'Informació i Assessorament a la Immigració (OFIM). Ajuntament de Palma.
9. Servei d'Emergències 112. Govern de les Illes Balears.
10. Servei 24 hores. Institut Balear de la Dona (IBD).
11. Centre d'Informació de la Dona (IBD).
12. Servei d'Atenció Psicològica (IBD. Gestió Eulen).
13. Serveis sanitaris (Gerència d'Atenció Primària. Ib-Salut).
14. Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte (OAVD). Govern de les Illes Balears.
15. Servei d'Infància i Família (SIF). Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS).
16. Equips d'Orientació Educativa i Psicopedagògica i d'Atenció Primerenca (EOEP i EAP). Conselleria d'Educació.
17. Servei de Col·lectius. Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB) Conselleria de Treball.
18. Jutjats de violència contra la dona i Fiscalia (Ministeri de Justícia).
19. Clínica Medicoforense (Ministeri de Justícia).
20. Policia Nacional: Telèfon 091. Ministeri de l'Interior.
21. Unitat de Prevenció, Assistència i Protecció de la Policia Nacional (UPAP) (Ministeri de l'Interior).

Serveis d'organitzacions

1. Xarxa d'atenció primària de Càritas.
2. Servei d'Atenció Social als Jutjats (SASJ). Fundació IReS.
3. Torn especialitzat en violència de gènere. Col·legi d'Advocats de les Illes Balears.

Els **instruments** utilitzats per a la recollida d'informació han estat:

- a) Entrevista estructurada per obtenir la informació referent als serveis i dissenyada específicament per a aquesta recerca.
- b) Grups de discussió amb les associacions de dones i amb dones víctimes de violència de gènere.
- c) Grups de treball (petits i grans) de contrast del diagnòstic i d'elaboració de la informació i de les propostes consensuades de millora.

Procediment

La cerca es pot dividir en les fases següents:

FASE I: Identificació dels serveis a entrevistar (gener i febrer de 2008).

Per realitzar les entrevistes inicialment es va fer una llista dels serveis que intervenen en casos de víctimes de violència de gènere.

Aquests serveis es classificaren per àmbit d'actuació; es va elaborar una primera llista:

- Serveis socials generals
- Serveis socials específics de violència de gènere
- Cossos i forces de seguretat: Policia Local i Policia Nacional
- Serveis jurídics i sociojurídics.
- Serveis d'informació general.
- Serveis sanitaris.

A la llista inicial s'hi van incloure:

- Serveis d'educació.
- Servei de Menor.
- Serveis laborals.

FASE II: Configuració de la fitxa per a l'entrevista (febrer de 2008).

Configuració d'una entrevista estructurada, amb un apartat final de percepcions i propostes.

Continguts: identificació i missió, programes que desenvolupa, disponibilitat de recursos humans i tècnics, procediments, instruments, protocols, necessitats, nivells de coordinació, de complementarietat i de derivació cap a altres serveis i, sobretot, identificació dels punts forts i dels punts febles no només del servei sinó també de la «xarxa» que intervé quan hi ha una demanda d'intervenció i/o denúncia. Es va tenir especial esment en els aspectes qualitatius que feien referència a la percepció de les persones entrevistades quant al funcionament de programes, la comunicació amb altres serveis, els diferents procediments utilitzats.

FASE III: Validació de la fitxa (març de 2008)³.

Amb l'objectiu de validar el contingut de la fitxa, es realitzaren dues entrevistes: una, al servei d'Atenció Social Integral a Víctimes de Violència de Gènere de l'Ajuntament de Palma i l'altra, al Servei d'Atenció Social al Jutjats de la Fundació IReS.

S'incorporaren a la fitxa els apartats següents:

- a) El circuit del servei.
- b) L'àmbit d'actuació.

FASE IV: Contacte amb els serveis (des d'abril fins a setembre de 2008)

Contacte mitjançant comunicació escrita de la Regidora de l'Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma, que explica la iniciativa i demana la col·laboració als responsables dels serveis respectius. Contactes dels tècnics de l'Ajuntament de Palma per ampliar la participació de nous serveis.

FASE V: Realització de les entrevistes (des de març fins a setembre de 2008).

³ Annex 1: Model de fitxa.

- a) Es realitzen un total de vint-i-quatre entrevistes, sis de les quals, als responsables dels serveis i la resta, als tècnics de cada servei.
- b) Amb les dades recollides de cada servei a partir de l'entrevista, es va processar la informació pel disseny dels fluxgrames interns de cada servei des del concepte de processos de qualitat.
- c) Una vegada elaborada la informació recollida i dissenyat el fluxgrama, es retornà al servei a fi que el validessin.
- d) La informació recollida es va recopilar en un únic document denominat «Informació dels serveis de violència de gènere»⁴.

FASE V: Realització dels grups de discussió (maig i juny de 2008).

A més de la informació de les entrevistes era necessari disposar de la percepció de les associacions de dones i de les víctimes de violència de gènere sobre el funcionament dels recursos del terme municipal de Palma i recollir les seves propostes de millora.

Per aquest motiu es van establir:

- a) un grup de discussió amb sis associacions de dones i
- b) dos grups de discussió amb set dones víctimes de violència de gènere.

FASE VI: Construcció del mapa conceptual del circuit d'atenció a víctimes de violència de gènere (juny de 2008).

- a) Recull i anàlisi de tota la informació obtinguda.
- b) Estudi dels protocols d'actuació vigents en relació a l'àmbit de violència de gènere.
- c) Construcció del mapa, en el qual s'identifiqui l'itinerari dels serveis que s'activen quan es dona una situació de violència de gènere.
- d) Identificació dels serveis que intervenen. S'atorga un color diferent a cadascun, amb la finalitat de visualitzar el moment en què s'activen i les prestacions que ofereixen.

⁴ S'adjunta el document "Informació dels serveis de violència de gènere" en format digital.

FASE VII: Validació del mapa conceptual del circuit (juliol de 2008)⁵.

Es va convocar un grup petit de consulta⁶, configurat per serveis que intervenen directament amb víctimes de violència de gènere, per fer una primera validació del primer esborrany del «mapa global». Les seves aportacions han quedat incloses en el mapa que presentem.

FASE VIII: Processament de la informació (agost i setembre de 2008).

- a) Anàlisi dels punts forts, dels febles i de les propostes de millora. Amb la finalitat de tenir una visió global de l'estat actual del circuit de recursos i poder fer propostes de millora, la informació obtinguda a partir de les entrevistes i dels grups de discussió es va sotmetre a un estudi qualitatiu.
- b) Elaboració de l'informe final. Amb tota la informació estudiada es va redactar un informe final que detalla tota la tasca realitzada. A efectes operatius i per a la jornada de treball organitzada amb totes les persones tècniques que hi han col·laborat, se n'ha elaborat una versió reduïda.
- c) Elaboració d'una presentació en Power Point⁷. Amb l'objectiu de donar a conèixer la proposta feta des de l'IREs, es realitza aquest document on es detallen les fases del circuit d'atenció a víctimes de violència de gènere al municipi de Palma.

FASE IX: Plenària de presentació del circuit (novembre de 2008)

Treball en gran grup i grups de discussió. Presentació dels resultats obtinguts a totes les persones que han participat en el procés de diagnòstic i de treball en petits grups sobre les propostes de millora. L'objectiu és consensuar un nombre de propostes de millora comunes i pactar la continuïtat de la feina en la millora de la xarxa per aconseguir una atenció integral real a les víctimes de violència de gènere.

⁵ Annex 2: Acta reunió amb els serveis.

⁶ D'entre tots els convocats hi assistiren: la Policia Local i Nacional, l'IBD i els serveis generals i específics de l'Ajuntament de Palma.

⁷ S'adjunta la presentació del document en Power Point en format digital.

5. DADES OBTINGUDES

L'anàlisi dels resultats es realitzarà en base als punts següents:

- Identificació dels serveis que s'han entrevistat i que intervenen en el circuit d'atenció a les víctimes, descripció de la tasca que realitzen, quina missió tenen, quina estructura organitzativa presenten, i les característiques pròpies de cadascun. Reflexió per part de cada servei sobre els punts forts i els febles tenint en compte l'especialització, el perfil dels professionals i el treball en xarxa que desenvolupen.
- Valoracions i propostes en relació a les necessitats detectades (organització, serveis, formació, treball en xarxa, acords interinstitucionals); detecció de possibles duplicitats en la prestació de serveis.
- Valoracions i propostes de les associacions de dones i, especialment, de les víctimes de violència de gènere com a persones implicades; unes, per formar part de la xarxa associativa i unes altres, per ser les receptores directes de la intervenció.

5.1. IDENTIFICACIÓ DELS SERVEIS ENTREVISTATS

A continuació relacionem el contingut de les entrevistes realitzades als diferents serveis que formen part, directament o indirectament, de la xarxa d'atenció o d'actuació. Els presentem classificats segons l'àmbit d'actuació:

- Serveis d'atenció psicosocial
- Serveis d'atenció jurídica i sociojurídica
- Cossos de seguretat
- Serveis d'emergències
- Serveis d'informació general
- Serveis d'immigració
- Serveis de menors
- Serveis d'educació
- Serveis d'atenció sanitària
- Serveis laborals

SERVEIS D'ATENCIÓ PSICOSOCIAL

Centre d'Informació de la Dona. Institut Balear de la Dona (IBD)

• TITULARITAT JURÍDICA

Pública.

• DEPENDÈNCIA

Autonòmica.

• ÀMBIT D'ACTUACIÓ

Illes Balears.

• MISSIÓ

Impulsar, facilitar, elaborar i executar les mesures necessàries per fer efectius els principis d'igualtat entre dones i homes a la comunitat de les Balears. Impulsar i promoure la participació d'aquella en tots els àmbits i eliminar qualsevol forma de discriminació de la dona a les Illes Balears.

• SISTEMA DE FINANÇAMENT

Administració autonòmica.

• TIPOLOGIA DE SERVEI

És un servei d'informació, orientació i atenció a dones amb problemes judicials, socials o de maltractament. Els professionals que atenen les demandes es distribueixen segons l'horari següent:

- Matí: dues treballadores socials i dues advocades.
- Horabaixa: una treballadora social.
- Matí i horabaixa: una advocada i una orientadora laboral de les 11.00 hores del matí a les 18.00 hores de l'horabaixa.

• PROGRAMES

Du a terme dos programes diferents:

- Programes d'informació jurídica en horari de 9.00 a 18.00 hores.
- Programes d'informació social en horari de 9.00 a 18.00 hores.

• POBLACIÓ A LA QUAL ES DIRIGEIX

Dones.

• MARC ESTRATÈGIC I/O LEGAL

El marc legal ve donat per la Llei 5/2000, de 20 d'abril, referent a la creació de l'Institut. El Servei d'Informació i Orientació de les Víctimes de Violència de Gènere s'emmarca dins les línies d'actuació del Pla d'Igualtat i el document

d'estratègies de prevenció de la violència domèstica. Quant al marc legal tenim la Llei 12/2006, de 20 de setembre, per a la dona de la CAIB i la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

- **TIPUS DE SERVEI**

Es tracta d'un servei específic.

- **PLACES DISPONIBLES**

No cal. És un servei d'informació.

- **EQUIPS DE PROFESSIONALS**

L'equip de professionals el formen:

- 1 auxiliar informador.
- 3 advocades.
- 3 treballadores socials.
- 1 orientadora laboral.

- **DEMANDES REBUDES**

No es detalla.

- **PERFIL DE LES PERSONES ATESES**

Dones d'entre 31 i 40 anys, amb estudis de secundària o de formació professional.

- **TEMPS D'INTERVENCIÓ**

Inferior a una hora des que es fa la demanda.

- **TEMPS D'ESPERA**

Depèn del tipus de demanda:

- Demandes jurídiques: temps d'espera inferior a una setmana.
- Demandes d'informació general: s'atenen de forma immediata.

- **NÚMERO DE BAIXES**

No existeixen baixes. El motiu és que tots els expedients estan oberts, només es tanquen aquells que han prescrit d'acord amb la Llei de procediment administratiu.

- **EQUIPS INFORMÀTICS**

El servei té un equipament informàtic i xarxa informàtica. El sistema operatiu que utilitza és el Windows.

- **PROCEDIMENTS/PROTOCOLS**

No hi ha processos de qualitat identificats, ni tampoc un sistema de qualitat ni de supervisió. L'avaluació que es realitza és mitjançant indicadors establerts en el projecte. No hi ha requisits d'accés, la forma d'accedir al programa és per derivació del Serveis Socials (específics) i/o de forma presencial si hi acut la mateixa usuària.

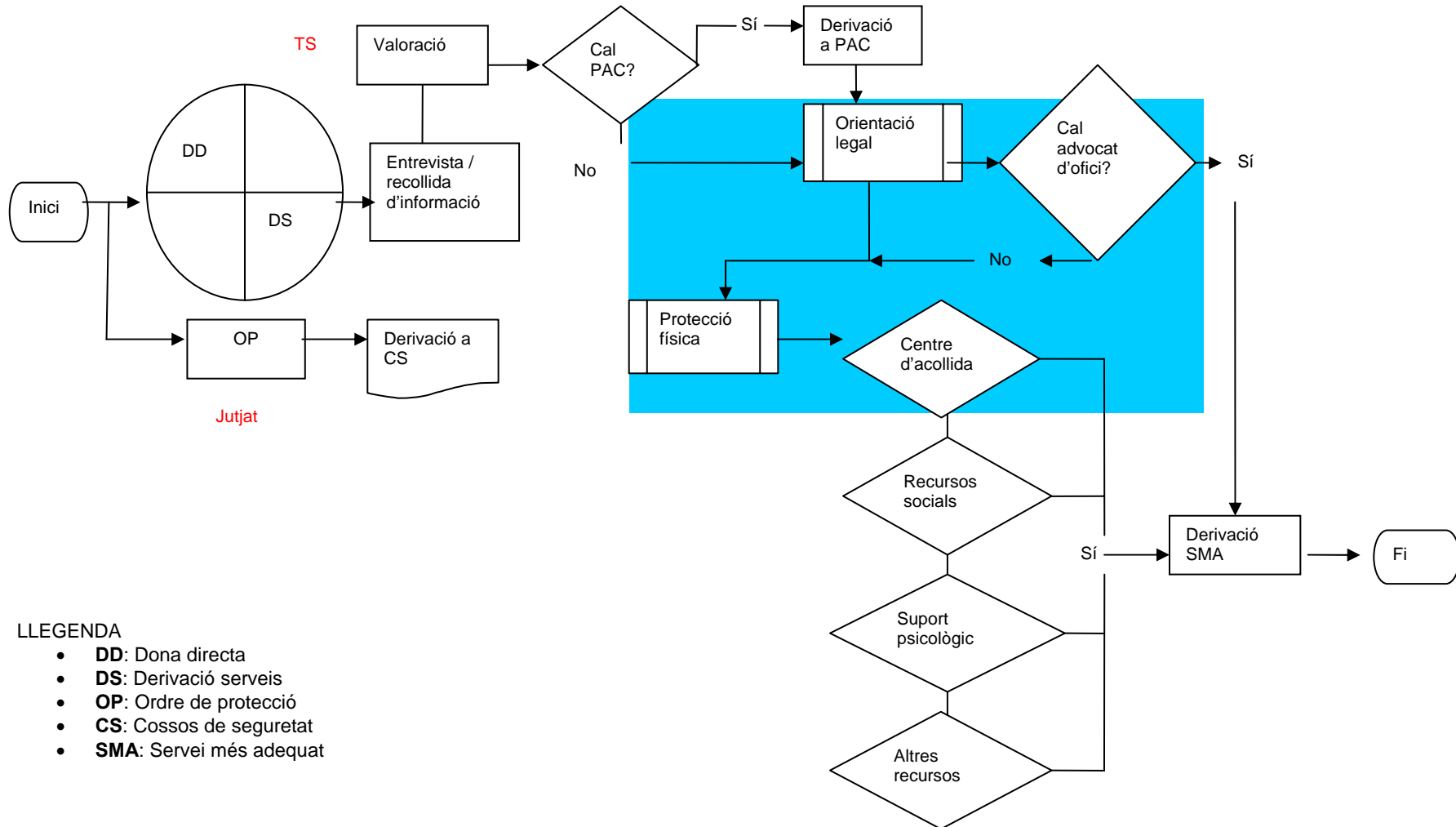
- **ÀREES RESPONSABLES D'INTERVENCIÓ**

No es detalla.

- **CIRCUIT**

De les 8.00 h a les 18.00 h és un servei presencial, a partir de les 18.00 h fins a les 8.00 h les demandes es reben mitjançant el Servei 24 hores (Servei d'Atenció de 24 hores).

• **CIRCUIT (FLUXGRAMA CENTRE D'INFORMACIÓ DE LA DONA)**



- **COORDINACIONS**

El servei es coordina amb reunions, per telèfon, per correu electrònic o per fax amb els serveis següents:

- Cossos de seguretat
- Centres Municipals de Serveis Socials (CMSS)
- Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte (OAVD)
- Serveis de menors
- Centres sanitaris
- Càritas
- Jutjat de violència
- Centre d'acollida
- Torn d'ofici

- **SISTEMA DE COMUNICACIÓ INTERNA/EXTERNA**

Es realitza mitjançant reunions i els informes són els instruments que s'utilitzen perquè aquesta comunicació sigui efectiva.

- **SISTEMA DE REGISTRE**

Els documents interns es registren en memòries i les demandes d'ordres de protecció es registren en format informàtic.

- **FORMACIÓ**

Es realitza formació externa a petició dels professionals. No existeix un pla de formació, no se supervisa la formació ni s'identifiquen les necessitats formatives.

- **PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS PROGRAMES, LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS EXTERNS, ELS CIRCUITS, ELS PROCEDIMENT I ALTRES**

- Hi ha errors de concepte pel que fa a què és violència de gènere i què és violència domèstica.
- La coordinació és inexistent.
- A nivell judicial la forma de funcionament és caòtica i nefasta, sobretot quant a l'aplicació de la Llei en relació als recursos.
- Manquen serveis d'atenció a l'agressor, perquè es veu que el sistema repressiu no serveix.

- En molts de casos, la víctima es troba totalment desprotegida per manca d'informació, i pateix així una doble victimització.
- La dona no sap què és el que ha de dir al jutge, sobretot en relació a l'ordre de protecció, perquè ella vol contar tots els detalls i a vegades això va en contra seva.

A continuació es detallen els punts forts, els febles i les propostes de millora que es van recollir a l'entrevista:

PUNTS FORTS

- a) Cada cop hi ha una societat més sensibilitzada amb el problema dels maltractaments.
- b) La dona generalment surt endavant, tot i la manca de coordinació dels serveis.

PUNTS FEBLES

- a) Les prestacions econòmiques són molt baixes i no constitueixen una ajuda suficient per a les dones víctimes de maltractaments. Això es veu agreujat quan també hi ha fills.
- b) L'actuació que es realitza davant un trencament de l'ordre de protecció no és adequada, ja que la dona no sap on ha d'acudir quan això passa.

PROPOSTES DE MILLORA

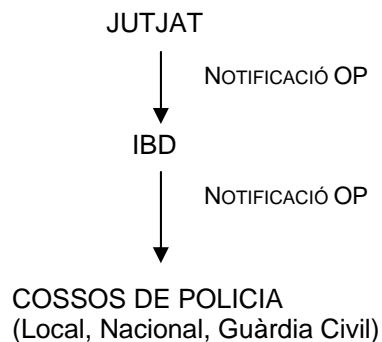
- a) Cal establir actuacions preventives.
- b) S'han d'implementar programes a les escoles sobre igualtat i resolució de conflictes.
- c) S'ha de crear un programa informàtic als jutjats, tant per poder tenir tota la informació dels expedients, com per introduir-hi dades noves a mesura que el procés vagi evolucionant.

• OBSERVACIONS

Pel que fa a la valoració d'altres serveis, consideren que:

- L'OAVD dona informació i acompanyament dins el jutjat.

- L'IBD dona informació més integral i més específica en aspectes socials i legals. Són serveis complementaris (si hi hagués acords de col·laboració). Actualment no ho són, són serveis que es dupliquen quant a la informació jurídica.
- L'IReS: el Servei d'Atenció Social als Jutjats només atén l'agressor i no la víctima.
- IBD: la intervenció que realitza quant a les ordres de protecció:



Hi ha casos en què els jutges també envien les ordres de protecció directament a la Policia.

• SITUACIÓ DEL SERVEI AL CIRCUIT D'ATENCIÓ DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE A PALMA

Aquest servei que s'activa en el moment en què una dona fa la demanda d'informació, i en el casos de violència de gènere continua activat al llarg de tot el procés.

Servei d'Atenció de 24 hores. Institut Balear de la Dona (IBD)

- **TITULARITAT JURÍDICA**

Pública / gestió privada mitjançant un conveni amb el Col·legi de Diplomats en Treball Social de les Illes Balears.

- **DEPENDÈNCIA**

Institut Balear de la Dona (IBD).

- **ÀMBIT D'ACTUACIÓ**

Comunitat Autònoma.

- **MISSIÓ**

Atenció en situacions d'emergències per violència de gènere.

- **SISTEMA DE FINANÇAMENT**

Subvenció/conveni amb l'Administració autonòmica.

- **TIPOLOGIA DE SERVEI**

Informació, orientació, atenció, derivació i coordinació de tots els recursos personals, familiars o xarxes socials. Actuen en el moment de crisi i fan també un seguiment posterior a la cridada. És un servei que fa contenció davant situacions de crisi i d'angoixa. «L'important és poder parlar amb la víctima abans de decidir denunciar.»

També intervenen quan el jutjat de violència demana informació sobre recursos de centres d'acollida. Es reben cridades de víctimes que tenen l'ordre d'allunyament i necessiten alguna orientació (la meitat de les cridades són de Palma), alguna informació d'allò que han de fer i d'allò que poden fer per sortir de casa.

Es treballa molt amb la informació sobre el significat de decidir-se a posar una denúncia tant per a ella com per les conseqüències per a l'agressor.

- **PROGRAMES**

Hi ha un únic programa global d'atenció a partir de les 18.00 hores.

- **POBLACIÓ A LA QUAL ES DIRIGEIX**

Dones que han patit violència de gènere.

- **MARC ESTRATÈGIC I/O LEGAL**

No s'indica.

- **TIPUS DE SERVEI**

Es tracta d'un servei específic.

• **PLACES DISPONIBLES**

És d'atenció telefònica.

• **EQUIPS DE PROFESSIONALS**

Tres treballadores socials.

• **DEMANDES REBUDES**

No consten.

• **PERFIL DE LES PERSONES ATESES**

- Residents a Mallorca i al municipi de Palma.
- D'entre 36 i 45 anys.
- Pateixen violència física i psicològica.
- No han interposat denúncia.
- Nacionalitat: espanyola.
- Conviuen amb l'agressor, que és espanyol.

La majoria de les dones que telefonen al servei són espanyoles, representen un 68% del total de 474 cridades; del grup de dones extracomunitàries la majoria són llatinoamericanes, i representen un 19%; les dones de l'Europa Occidental són un 9%; les de l'Europa de l'Est, un 6%; mentre que les africanes i les asiàtiques són les que menys sol·liciten els serveis, 2% i 1% respectivament. Quant a les edats, entorn del 37% de les dones que criden al servei de 24 hores tenen edats compreses entre 36 i 45 anys, seguides per les dones amb edats compreses entre els 46 i 60 anys (24%). La franja d'edat de 18 a 25 anys representa un 19%, mentre que les de 26 a 45 anys, el 13%. La major part pateix problemàtiques associades com depressió, alcoholisme, problemes econòmics i situació d'extrema fragilitat social.

Quant a la nacionalitat de l'agressor, majoritàriament és espanyol.

• **TEMPS D'INTERVENCIÓ**

Inferior a una hora.

• **TEMPS D'ESPERA**

El servei és immediat.

• **NÚMERO DE BAIXES**

No cal.

- **EQUIPS INFORMÀTICS**

Utilitzen l'entorn Windows. Disposen de xarxa informàtica, però el servei utilitza terminals telefònics mòbils. No hi ha un sistema de registre informàtic.

- **PROCEDIMENTS/PROTOCOLS**

No hi ha procediments d'intervenció identificats ni un sistema de qualitat. L'accés al servei és per demanda de la mateixa usuària. No existeixen requisits d'accés. No disposa d'un sistema d'avaluació perquè fan seguiment i reunions d'anàlisi de les cridades rebudes. Es valora com a molt baix (inferior al 25%) l'ús dels protocols interns.

- **ÀREES RESPONSABLES D'INTERVENCIÓ**

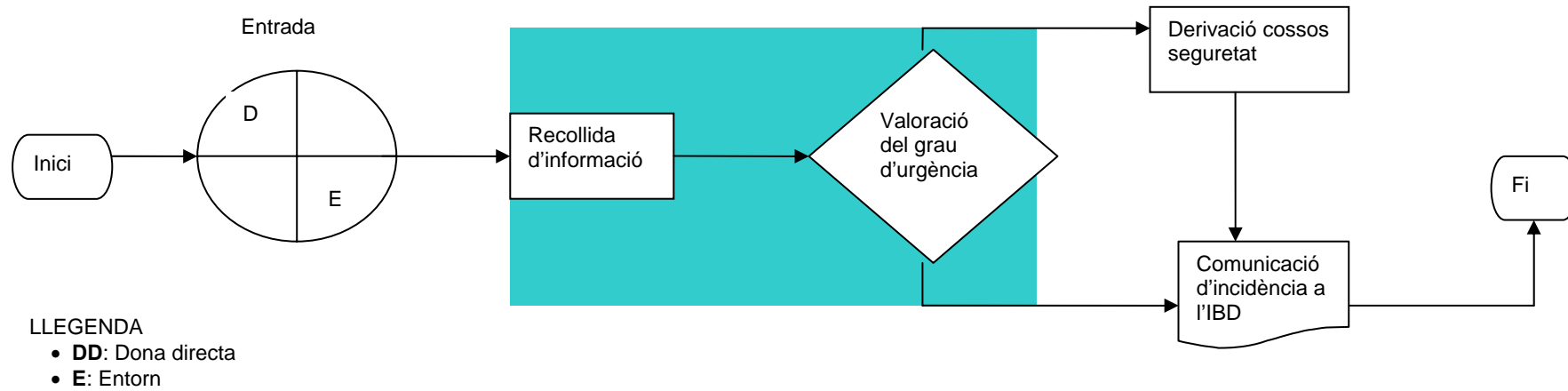
No cal.

- **CIRCUIT**

Hi ha protocols d'actuació però no estan escrits. Les vies d'entrada al servei són dues:

- Cridada de la víctima: es posen en contacte amb l'112 per a l'atenció psicològica en crisi, d'aquesta forma s'aborda l'atenció inicial.
- Cridada d'emergència de l'entorn: es recull la informació per detectar el grau d'urgència i es deriva cap a la Policia Municipal o Nacional. S'envia un full de comunicació d'incidència a l'IBD per correu electrònic amb contrasenya pel coneixement del grau d'urgència i el servei que fa l'enviament.

• CIRCUIT (FLUXGRAMA SERVEI 24 HORES)



- **COORDINACIONS EXTERNES**

Les coordinacions amb serveis externs es realitzen de manera genèrica i informal.

- **SISTEMA DE COMUNICACIÓ INTERNA/EXTERNA**

Es realitzen reunions de seguiment amb l'IBD.

- **SISTEMA DE REGISTRE**

Els registres són molt bàsics però no es detalla la informació que contenen.

- **FORMACIÓ**

No existeix un pla de formació ni s'identifiquen les necessitats formatives. Es realitzen reunions de supervisió amb l'IBD.

- **PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS PROGRAMES, LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS EXTERNES, ELS CIRCUITS, ELS PROCEDIMENT I ALTRES**

Quant al servei de 24 hores, el problema que presenta és que la cridada es desvia a un mòbil i és aquest el número que li queda a la víctima. Si té un problema pot cridar però si la tècnica del servei que té aquest terminal no està de guàrdia, o la cridada de la víctima es produeix abans de les 18.00 hores, la cridada no es desvia a la centraleta de l'IBD, per la qual cosa el servei no pot actuar. Aquest problema se solucionaria fent que el 971 775 116 aparegui a la pantalla dels mòbils com a únic nombre de referència.

A continuació es detallen els punts forts, els febles i les propostes de millora que es van recollir a l'entrevista:

PUNTS FORTS: No es detallen.

PUNTS FEBLES

- a) Desconeixement del que fan els diferents recursos que intervenen entre els mateixos serveis.
- b) Manca de difusió del servei.

PROPOSTES DE MILLORA

- a) Firmar un conveni amb el 016 perquè actuï a nivell de la comunitat autònoma.
- b) Crear un servei específic dins l'112 d'atenció psicològica a la víctima en el moment de crisi.
- c) Crear espais de trobada entre els professionals i els serveis que intervenen.
- d) Millorar el sistema telefònic de l'IBD respecte del serveis de 24 hores.
- e) Crear un servei d'acompanyament que no necessàriament sigui professional sinó que utilitzi les xarxes socials informals de l'entorn.

- **OBSERVACIONS**

No es detalla.

- **SITUACIÓ DEL SERVEI AL CIRCUIT D'ATENCIÓ DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE A PALMA**

Aquest servei s'activa en el moment en què una dona fa la demanda, una trucada d'emergència, d'informació, d'assessorament o qualsevol situació d'urgència i continua activat al llarg de tot el procés. Es pot considerar com un telèfon d'entrada.

Servei d'Assistència Psicològica a Víctimes de Violència de Gènere

- **TITULARITAT JURÍDICA**

Servei públic amb titularitat privada, gestionat per Eulen.

- **DEPENDÈNCIA**

Institut Balear de la Dona (IBD). Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració.

- **ÀMBIT D'ACTUACIÓ**

Atenció a dones que han patit violència de gènere al terme municipal de Palma, Inca i Manacor.

- **MISSIÓ**

Tenir cura de les persones en situació de dependència o de risc social, millorar la seva qualitat de vida i de la seva família, respectant els principis ètics.

- **SISTEMA DE FINANÇAMENT**

Subvenció de la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració.

- **TIPOLOGIA DE SERVEI**

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 recobrar-se'n i a pal·liar-ne les conseqüències negatives mitjançant la recuperació dels recursos i les habilitats personals que han quedat bloquejades al llarg del maltractament.

- **PROGRAMES**

Du a terme tres programes distints que s'imparteixen a Palma:

- **Intervenció individual:** En horari de dilluns a divendres de 9.00 a 18.00 hores.
- **Intervenció grupal:** Una sessió setmanal de 90 minuts.
- **Tallers socioeducatius:** Un taller setmanal de dues hores de durada.

- **POBLACIÓ A LA QUAL ES DIRIGEIX**

Dones que han patit agressions físiques, psíquiques o sexuals.

- **MARC ESTRATÈGIC I/O LEGAL**

El Servei d'Assistència Psicològica a Víctimes de Violència de Gènere s'emmarca dins les línies d'actuació del Pla d'Igualtat i del document

d'Estratègies de prevenció de la violència domèstica. Quant al marc legal, disposem de la Llei 12/2006, de 20 de setembre, per a la dona i de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

- **TIPUS DE SERVEI**

És un servei específic.

- **PLACES DISPONIBLES**

Segons el programa:

- **Intervenció individual:** Hi han accedit 33 persones. Han rebut 40 demandes. El 82% de les demandes estaven relacionades amb violència/agressió.
- **Intervenció grupal / Tallers:** Han impartit nou sessions. Han rebut nou demandes. El 100% de les demandes estaven relacionades amb violència/agressió.

- **EQUIPS DE PROFESSIONALS**

Els professionals es divideixen segons el tipus de feina:

- Intervenció individual: una educadora social.
- Tallers: una psicòloga.
- Intervenció grupal: una psicòloga.
- Administració: una auxiliar administrativa.
- Gestió: una coordinadora.

- **DEMANDES REBUDES**

40 per al servei d'intervenció individual i 9 per a les sessions grupals i els tallers socioeducatius.

- **PERFIL DE LES PERSONES ATESES**

Dones majors de 14 anys que han patit algun tipus de maltractament (físic, psíquic, psicològic) o abús sexual.

- **TEMPS D'INTERVENCIÓ**

La intervenció en qualsevol dels programes es realitza en un temps inferior a una setmana.

- **TEMPS D'ESPERA**

El temps d'espera per accedir a qualsevol programa és inferior a una setmana.

- **NÚMERO DE BAIXES**

En dos mesos es van donar de baixa vuit dones perquè es va observar una millora.

- **EQUIPS INFORMÀTICS**

Tenen una xarxa informàtica i utilitzen l'entorn Windows.

- **PROCEDIMENTS/PROTOCOLS**

El servei disposa de protocols d'entrevistes i d'informes psicològics. S'intervé des d'una orientació cognitivoconductual. L'accés al programa és per derivació de l'IBD (la treballadora social fa una entrevista, en funció de la qual es fa la derivació cap al servei d'Eulen). Poden accedir al programa dones a partir de 14 anys que hagin patit qualsevol tipus de maltractament. L'avaluació del programa es realitza mitjançant una enquesta a la usuària per conèixer el seu gra de satisfacció amb l'atenció rebuda. Es valora com a mitjà (50%) l'ús dels protocols interns.

- **ÀREES RESPONSABLES D'INTERVENCIÓ**

No n'hi ha.

- **CIRCUIT**

No hi ha un circuit establert.

- **COORDINACIONS EXTERNES**

Es coordina amb els serveis següents mitjançant reunions, coordinacions telefòniques i correus electrònics:

- IBD
- Centres Municipals de Serveis Socials (CMSS)
- Creu Roja
- Policia Nacional
- Policia Local
- Centres de salut
- Centres hospitalaris

- **SISTEMA DE COMUNICACIÓ INTERNA/EXTERNA**

La comunicació interna és amb l'IBD mitjançant reunions o correus electrònics. La informació queda registrada en memòries, informes i estadístiques. Valoren que el grau d'ús d'aquesta comunicació interna és del 75%. No es detalla el sistema de comunicació externa.

- **SISTEMA DE REGISTRE**

Tant per a la intervenció individual com per a la grupal, els instruments de registre són la història clínica de cada cas i les seves dades personals. Aquest sistema de registre s'utilitza en el 100% dels casos.

- **FORMACIÓ**

Es fa formació interna impartida per l'Institut Eulen de Formació. S'identifiquen les necessitats formatives i existeix un pla de formació. La supervisió es dóna dins l'espai de reunions mensuals amb l'IBD, advocats, treballadores socials, coordinadora del servei d'Eulen Sociosanitari, cap provincial d'Eulen i l'equip.

- **PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS PROGRAMES, LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS EXTERNS, ELS CIRCUITS, ELS PROCEDIMENTS I ALTRES**

- Es pensa que existeixen els recursos necessaris tant a nivell econòmic, de suport al seguiment i d'atenció i els suficients recursos psicològics.
- L'àmbit judicial és el més controvertit perquè a vegades les sentències no s'adapten als casos.
- En aquests moments hi ha recursos suficients per a l'atenció a dones maltractades.

A continuació es detallen els punts forts, els febles i les propostes de millora que es van recollir a l'entrevista:

PUNTS FORTS

- a) Voluntat de l'empresa, ja que ha augmentat el nombre de sessions respecte del contracte anterior.
- b) Equip de professionals cohesionat.

PUNTS FEBLES

No s'observen.

PROPOSTES DE MILLORA

- a) Enduriment de la llei.
- b) Sensibilització cap a la ciutadania.

- c) Programes de prevenció.
- d) Formació per a la igualtat.

- **OBSERVACIONS**

No es detallen.

- **SITUACIÓ DEL SERVEI AL CIRCUIT D'ATENCIÓ DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE A PALMA**

Aquest servei s'activa entre 24 i 72 hores després que la dona fa la demanda.

Servei d'Atenció Social Integral a Víctimes de Violència de Gènere

- **TITULARITAT JURÍDICA**

Pública.

- **DEPENDÈNCIA**

Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma.

- **ÀMBIT D'ACTUACIÓ**

Municipi de Palma.

- **MISSIÓ**

La finalitat del servei és garantir l'atenció de víctimes de violència de gènere des d'una perspectiva integral i en xarxa des dels serveis d'atenció personal municipals.

- **SISTEMA DE FINANÇAMENT**

Pressupost de l'Ajuntament de Palma i del Ministeri d'Igualtat.

- **TIPOLOGIA DE SERVEI**

És un servei de suport i d'atenció a víctimes de violència de gènere: ofereix atenció directa a les víctimes de violència de gènere; seguiment del servei de teleassistència i de la situació personal com a víctima de violència de gènere; informació/orientació, derivació i assessorament sobre recursos i serveis relacionats amb violència de gènere o no; acompanyament presencial als recursos i serveis relacionats amb la violència de gènere, i acompanyament presencial durant el procés de denúncia i el judicial.

Per altra banda, des del servei s'atencen demandes d'informació i de suport de professionals de la xarxa de serveis d'atenció municipal, s'actualitza la Guia de recursos per a víctimes de violència de gènere en col·laboració amb l'Observatori i es fa difusió de bones pràctiques i idees útils al voltant de la violència de gènere.

El Servei de Teleassistència Mòbil per a Víctimes de Violència de Gènere fa la tramitació del servei a les persones que compleixen els requisits d'accés. El Servei de Teleassistència, el gestiona Creu Roja, que fa l'entrega de l'aparell i

fa l'atenció davant situacions d'emergències relacionades amb la violència de gènere i d'altres.

- **PROGRAMES**

Servei d'Atenció Social Integral a Víctimes de Violència de Gènere. Horari: de dilluns a divendres de 9.00 a 15.00 hores, més 5 hores mòbils.

- **POBLACIÓ A LA QUAL ES DIRIGEIX**

Dones víctimes de violència de gènere principalment, ja que excepcionalment s'atenen persones que pateixen altres tipus de violència.

- **MARC ESTRATÈGIC I/O LEGAL**

El Servei d'Atenció Social Integral a Víctimes de Violència de Gènere s'emmarca dins la nova Regidoria d'Educació, Igualtat d'Oportunitats i Drets Cívics.

El projecte ha canviat des del seu inici.

- **TIPUS DE SERVEI**

Servei específic d'atenció social integral a VVG (informació i atenció, acompanyament i derivació).

- **PLACES DISPONIBLES**

No hi ha límit de places. Durant l'any 2007 es reberen 82 demandes.

- **EQUIPS DE PROFESSIONALS**

Per al programa de teleassistència hi ha dues treballadores socials que realitzen atenció directa a les persones, un cap de secció que té formació en treball social i una coordinadora amb la mateixa formació.

- **DEMANDES REBUDES**

Les demandes rebudes es detallen en la taula següent:

Programa	Vies d'accés	Núm. demandes rebudes a la primera entrevista	Núm. desestimades
Teleassistència	Derivació per part dels Centres Municipals de Serveis Socials (CMSS), serveis i recursos de violència de gènere o iniciativa pròpia. Les demandes es fan per telèfon, en persona o per correu electrònic.	52	Cap de les que compleixen els requisits (les que no compleixen els requisits no estan comptabilitzades).

Informació i Orientació	Derivació per part dels CMSS, serveis i recursos de violència de gènere o iniciativa pròpia. Les demandes es fan per telèfon, en persona o per correu electrònic.	15	Cap
Orientació Denúncies	Derivació per part dels CMSS, serveis i recursos de violència de gènere o iniciativa pròpia. Les demandes es fan per telèfon, en persona o per correu electrònic.	5	Cap
Acompanyament	Derivació per part dels CMSS, serveis i recursos de violència de gènere o iniciativa pròpia. Les demandes es fan per telèfon, en persona o per correu electrònic.	6	Cap
Altres relacionades amb violència de gènere	Derivació per part dels CMSS, serveis i recursos de violència de gènere o iniciativa pròpia. Les demandes es fan per telèfon, en persona o per correu electrònic.	4	Cap

• PERFIL DE LES PERSONES ATESES

- Dones víctimes de violència de gènere amb una mitjana d'edat al voltant dels 35 anys.
- Nacionalitat predominant: espanyoles, un 59,76 %.
- Situació laboral: dones en edat activa i en situació de desocupades, un 52,44%; dones en edat activa ocupades, un 41,47%; dones inactives, un 8,54% (ja sigui per jubilació, menors de 16 anys o per desconeixement del món laboral).
- Dones immigrants comunitàries, un 2,44%.
- Dones immigrants extracomunitàries, un 37,80%.
- Un 73,17% tenen menors a càrrec.
- Un 3,66% tenen a càrrec menors i altres persones.
- Un 23,17% no tenen persones a càrrec.
- Quant als tipus de violència que les dones expliquen que han patit, 70 de les dones comenten que han patit violència física; 76 dones han patit

violència psíquica; 19, violència sexual, 12, violència econòmica i 20, violència social.

- El 59,76% de les dones van dir que les persones amb què conviuen tenien problemes d'addicions i de consum de substàncies tòxiques.

Amb relació a aquestes dades, el perfil diagnòstic predominant són dones que han patit o que pateixen violència de gènere, moltes tenen problemes d'habitatge i dificultats d'inserció social i laboral, insuficiència d'ingressos econòmics. Tanmateix, el Servei d'Atenció Social Integral a Víctimes de Violència de Gènere ha atès dones de tots els estatus socials.

• TEMPS D'INTERVENCIÓ

El temps d'intervenció oscil·la entre més de sis mesos a un any, fins que es mantinguin els requisits d'accés quan la usuària ho va sol·licitar. El temps d'intervenció, a vegades, pot durar entre dos mesos i dos anys, sobretot al programa de teleassistència ja que es manté el servei mentre es resol la situació jurídica i en funció dels períodes de l'ordre d'allunyament establerts pel jutge.

• TEMPS D'ESPERA

S'ha atès un 36,59% de dones de forma immediata i un 13,41% de dones amb un temps d'espera de 72 hores.

• NÚMERO DE BAIXES

No hi ha baixes comptabilitzades durant l'any 2007. Les dades totals des de l'inici del servei el 2005 són de 55 expedients tancats. El motiu predominant de les baixes és perquè la usuària demana la baixa voluntària i/o perquè es trasllada a un altre municipi. A les memòries del servei també es recull informació amb relació a:

- Nombre de dones acollides per familiars / Nombre de dones derivades a cases d'acollida.
- Dades sobre addicions de l'agressor (consum de substàncies tòxiques).
- Nombre de dones amb expedient als CMSS.
- Dades sobre el tipus de judicis (ràpids o no).

• EQUIPS INFORMÀTICS

Tenen xarxa informàtica i com a sistema informàtic utilitzen les bases de dades d'Intranet de l'Ajuntament de Palma. El programa NOU (base de dades d'expedients dels usuaris) és de consulta interna, però només pot introduir-hi

informació el professional referent. Quant al seguiment informàtic del Servei de Teleassistència, existeix una base de dades de les persones ateses que només poden consultar els professionals de l'equip.

• **PROCEDIMENTS/PROTOCOLS**

El servei té els procediments identificats. Hi ha un protocol però està molt desfasat perquè el projecte ha canviat molt des que es va crear. Valoren com a molt baix (inferior al 25%) l'ús dels protocols interns. No es detalla si disposa d'un sistema de qualitat en marxa. L'accés al Servei es fa mitjançant la derivació des dels centres de Serveis Socials de la xarxa d'Atenció Primària de l'Ajuntament (43,90%) i/o des d'altres serveis; això es deu a la difusió que es va fer de l'existència d'aquest servei.

Un 8,54% dels casos ha entrat per la iniciativa pròpia de dones que coneixien aquest servei.

També hi ha derivacions de l'Institut Balear de la Dona (20,73%).

• **ÀREES RESPONSABLES D'INTERVENCIÓ**

No es detallen.

• **CIRCUIT**

No es detalla.

• **COORDINACIONS EXTERNES**

El Servei d'Atenció Social Integral a Víctimes de Violència de Gènere es coordina amb els serveis externs següents:

- Atenció Primària (CMSS): Contactes telefònics, reunions, entrevistes conjuntes amb la usuària, entrevistes de xarxa de cas o mitjançant correu electrònic.
- Centre d'Informació (Institut Balear de la Dona -IBD-): Contactes telefònics, reunions, o mitjançant correu electrònic.
- Acol·liment (Servei d'Acollida per a Dones i Famílies -SADIF-): Contactes telefònics, reunions, entrevistes conjuntes amb la usuària, entrevistes de xarxa de cas.
- Informació i assessorament jurídic (OAVD): Contactes telefònics, entrevistes conjuntes amb la usuària.
- Advocat d'ofici (torn d'ofici de violència domèstica): Contactes telefònics.

- Seguiment tutoritzat policial (Grup de Serveis Especials de la Policia Local): Contactes telefònics, entrevistes conjuntes amb la usuària, entrevistes de xarxa de cas o mitjançant correu electrònic.
- Seguiment tutoritzat policial (Unitat de Prevenció, Assistència i Protecció a Dones de la Policia Nacional -UPAP-): Contactes telefònics.

- **SISTEMA DE COMUNICACIÓ INTERNA/EXTERNA**

La comunicació interna es realitza amb els CMSS, el SADIF i el Grup de Serveis Especials de la Policia Local per correu electrònic, reunions, telèfon o amb informes socials (aquest darrer canal de comunicació no s'utilitza amb el Grup de Serveis Especials de la Policia Local).

La comunicació externa es realitza amb l'IBD mitjançant correu electrònic, reunions i telèfon; amb l'Oficina d'Ajuda a Víctimes del Delicte (OAVD), per telèfon i de forma presencial; i amb l'UPAP, per telèfon.

- **SISTEMA DE REGISTRE**

Es realitza un registre de les demandes rebudes, del TISF, de l'informe social i existeix una base de dades específica pel programa.

- **FORMACIÓ**

Es realitza formació interna amb reunions setmanals de l'equip i quinzenals en relació als casos. Per altra banda, no s'identifiquen les necessitats formatives ni existeix un pla de formació.

- **PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS PROGRAMES, LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS EXTERNS, ELS CIRCUITS, ELS PROCEDIMENT I ALTRES**

No es detalla.

A continuació es detallen els punts forts, els febles i les propostes de millora que es van recollir a l'entrevista:

PUNTS FORTS

- a) RH amb formació específica.
- b) Equip cohesionat.
- c) L'Ajuntament de Palma ha rebut una subvenció estatal per a projectes relacionats amb la violència de gènere.

PUNTS FEBLES

- a) Manca de recursos humans.
- b) Certa desorganització; el servei està desbordat perquè dona prioritat a la intervenció, cosa que fa que el seguiment no es pugui fer.
- c) Manca de protocols adients en relació al servei.
- d) S'està en procés de planificació, però com que el servei s'està modificant resulta una mica complicat.
- e) Contractació d'una de les professionals d'atenció directa mitjançant conveni de pràctiques.

PROPOSTES DE MILLORA

- a) Que es faci més difusió del servei.
- b) Disseny de protocols interns.
- c) Millora de la coordinació amb serveis externs.

• OBSERVACIONS

No es detallen.

• SITUACIÓ DEL SERVEI AL CIRCUIT D'ATENCIÓ A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE A PALMA

S'activa en el moment de rebre una demanda, ja sigui per derivació d'un altre servei com de la mateixa usuària.

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

- **TITULARITAT JURÍDICA**

Pública.

- **DEPENDÈNCIA**

Ajuntament de Palma. Àrea de Serveis Socials.

- **ÀMBIT D'ACTUACIÓ**

Municipi de Palma.

- **MISSIÓ**

L'Ajuntament de Palma té per missió impulsar la qualitat de vida a la ciutat, amb la millora de la integració social i territorial, mitjançant la incidència de polítiques socials i d'habitatge amb l'objectiu de fomentar condicions per al desenvolupament ple dels seus veïns i veïnes i evitar situacions de marginalitat de persones i barris. (Segons el **Pla Estratègic 2003-2007**).

- **SISTEMA DE FINANÇAMENT**

Pressupost de l'Ajuntament.

- **TIPOLOGIA DE SERVEI**

Informació, orientació i atenció, són els punts d'accés més immediats per als ciutadans. Tenen caràcter de servei polivalent.

- **PROGRAMES**

No existeix un programa específic per violència de gènere en cada sector municipal, encara que l'Ajuntament de Palma ofereix el Programa d'Atenció Social Integral a Víctimes de Violència de Gènere.

Els Serveis Socials estan estructurats en:

Serveis territorials

Atenció individual i familiar

Atenció grupal i comunitària

Integració i atenció a persones amb discapacitat

Servei d'atenció preventiva a les famílies en situació de risc

Servei d'atenció socioeducativa i preventiva a la infància, adolescència, joventut i família

Programa Alter
Programa d'Educadors Familiars
Equip d'Intervenció Familiar
Servei de Promoció Social
Ajuda domiciliària
Casals per a gent gran

Serveis de ciutat

Servei Municipal de Drogodependències
Servei d'Acolliment i Promoció Sociolaboral (SAPS)
Menjador social Patronat Obrer
Centre Social Flassaders (actualment crec que no depèn de Benestar social ,
sinó d'Igualtat)
Servei d'Acollida a Dones i Famílies (SADIF)
Patronat Alberg de Son Riera
Informació, assessorament i orientació als immigrants (OFIM)
Inserció laboral de persones amb discapacitat psíquica, projecte «Palma
segle XXI»
Transport adaptat per a persones amb mobilitat reduïda severa
Centre de dia ESTEL

Serveis centrals

Prestacions Municipals
Convenis
Convenis de col·laboració i coresponsabilitat amb entitats territorials
Subvencions

• POBLACIÓ A LA QUAL ES DIRIGEIX

Població general del municipi de Palma.

• MARC ESTRATÈGIC I/O LEGAL

A nivell legal ve donat per la Llei d'acció social de la Comunitat Autònoma i per la Llei de regim local. A nivell municipal s'emmarca dins el Pla Estratègic 2003/2007 i el Pla Operatiu.

• TIPUS DE SERVEI

És un servei assistencial, general i específic.

- **PLACES DISPONIBLES**

No cal.

- **EQUIPS DE PROFESSIONALS**

L'equip professional de cada centre està format per treballadores i treballadors socials, psicòlegs i psicòlogues, educadors i educadores, treballadors familiars, auxiliars informadors i auxiliars informadores i cap de sector.

- **DEMANDES REBUDES**

No es detallen.

- **PERFIL DE LES PERSONES ATESES**

No es detalla.

- **TEMPS D'INTERVENCIÓ**

En els casos de violència depèn de la situació de la víctima.

- **TEMPS D'ESPERA**

Es fa una atenció immediata.

- **NÚMERO DE BAIXES**

No es detallen.

- **EQUIPS INFORMÀTICS**

Tenen xarxa informàtica i utilitzen l'entorn Windows.

- **PROCEDIMENTS/PROTOCOLS**

Els CMSS tenen els processos ben identificats, en processos de Treball Social Individual i Familiar (TSIF), i Treball Social Grupal i Comunitari (TSGC). A més, distingeixen protocols diferents segons que l'atenció que s'hagi d'oferir sigui psicosocial, social, socioeducativa o domiciliària.

A més, el Servei té un sistema de qualitat en marxa, i s'avaluen anualment els objectius dels programes. Es realitza supervisió interna.

En el cas de violència de gènere l'accés al servei pot ser:

- Per derivació: en el cas de seguiment posterior a la denúncia.
- Per demanda de la mateixa usuària.

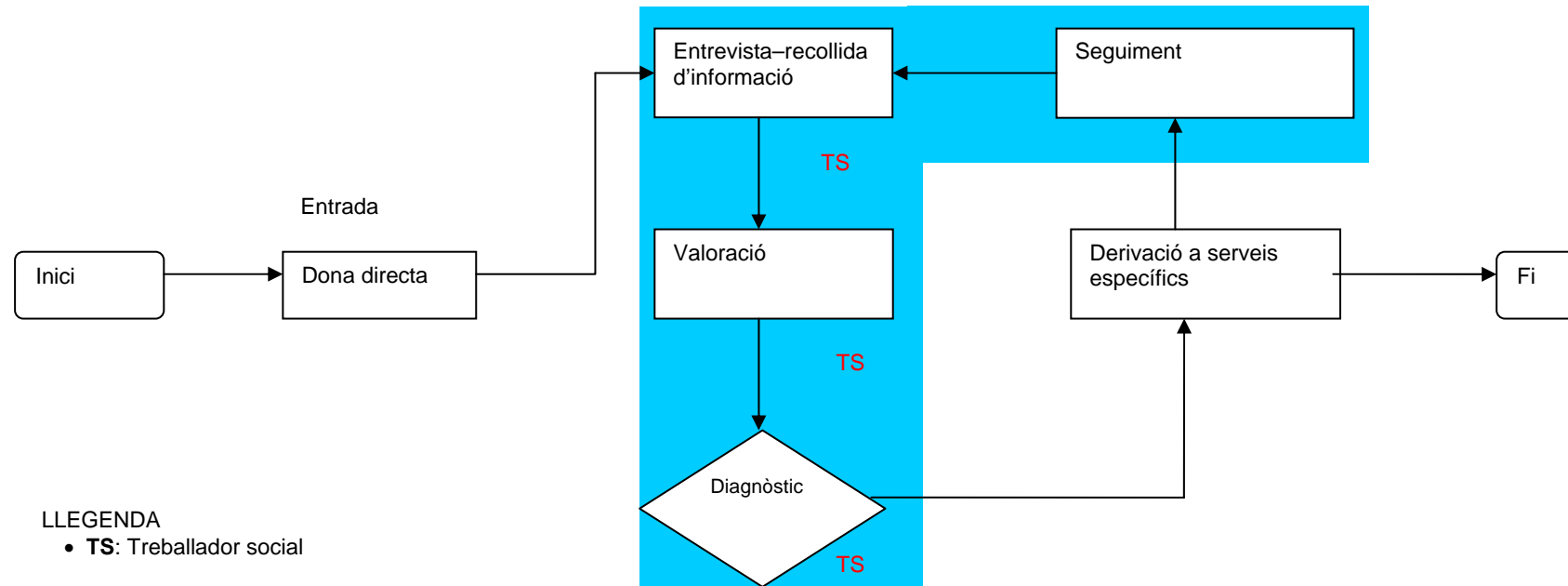
Es fan intervencions individuals amb la dona i amb els familiars, també es fa seguiment i avaluació. Aquesta tasca es fa des dels CMSS. Els serveis disposen de protocols específics en el cas de violència; i valoren com a bo (75%) l'ús dels protocols perquè tenen molta de feina.

No hi ha requisits d'accés específics per ser atès als CMSS, només han d'estar empadronats al municipi de Palma i viure a un dels barris que corresponen al CMSS.

- **ÀREES RESPONSABLES D'INTERVENCIÓ**

Hi ha coordinació amb el Servei d'Atenció Social Integral a Víctimes de Violència de Gènere.

• CIRCUIT (CENTRES MUNICIPALS DE SERVEIS SOCIALS)



• COORDINACIONS EXTERNES

La coordinació externa es realitza amb els serveis següents:

Nom del servei (amb qui?)	Com? (reunions, protocols, circuits establerts, etc.)
IBD	Telèfon, correu electrònic, reunions puntuals
OAVD	Telèfon, correu electrònic, reunions puntuals
SADIF	Telèfon, correu electrònic, reunions puntuals
Servei d'Atenció Psicològica a Víctimes	Telèfon, correu electrònic
Polícia Local	Telèfon, contactes puntuals

• SISTEMA DE COMUNICACIÓ INTERNA/EXTERNA

No es detalla.

• SISTEMA DE REGISTRE

Informàtics.

• FORMACIÓ

Es realitza formació interna. S'identifiquen les àrees formatives i existeix un pla de formació.

• PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS PROGRAMES, LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS EXTERNS, ELS CIRCUITS, ELS PROCEDIMENT I ALTRES

S'observa la necessitat de definir i d'aclarir l'actuació en algunes situacions de violència de gènere que se'ns han presentat:

- Casos en els quals detectem que la usuària està essent víctima de maltractament i no ho vol denunciar, fem feina amb ella perquè prengui consciència de la situació. Necessitat de determinar actuació i circuit a seguir.
- El Servei d'Atenció Social Integral a Víctimes de Violència de Gènere en ocasions ha ofert la possibilitat d'acompanyament a les víctimes en situació de crisi en tot el procés de denúncia. Falta definir catàleg i actuació en concret d'aquest servei.
- Necessitat de crear protocols d'actuació per a la protecció i mesures per als menors que viuen en l'entorn de violència, així com altres familiars de la víctima.

- Hi ha un desconeixement del funcionament del circuit de salut: Què passa quan el metge atén un cas de violència? El denuncia? Es posa en contacte amb els Serveis Socials d'Atenció Primària de l'Ib-Salut?
- Manca un protocol d'actuació on s'impliquin els àmbits diferents que intervenen: salut, judicial, policial, serveis socials, educació i altres.
- La víctima de violència ha de narrar el mateix en repetides ocasions a professionals diferents.
- Quan s'ha produït la denúncia i s'ha dictat la sentència, ens trobem que moltes dones no volen acudir al SADIF i no existeix cap recurs d'habitatge alternatiu.
- Les dones desconeixen l'àmbit empresarial i el que han de fer, en relació al món laboral, quan han sofert maltractament.
- El professionals i els serveis als quals ha acudit la víctima se senten desprotegits quan l'agressor els té identificats com a recursos que ha fet servir la víctima.
- No se sap què fer quan hi ha una demanda de separació i ordres d'allunyament i ambdues parts tenen expedients oberts al mateix centre.
- Desconeixement de l'actuació en situacions de violència de gènere a la tercera edat.

A continuació es detallen els punts forts, els febles i les propostes de millora proposades des del servei entrevistat:

PUNTS FORTS

Que existeixi una llei.

PUNTS FEBLES

- a) Inexistència d'un circuit d'atenció a les víctimes identificat/estandarditzat.
- b) Manca d'acompanyament a les víctimes en tot el procés no només en el moment de produir-se l'agressió.
- c) Els pisos destinats per l'IBAVI, tal com funcionen amb els actuals criteris d'accés, no són un recurs idoni. Cal passar el filtre de la sol·licitud i

reunir els requisits que estableix la norma, NO HI HA PISOS D'ACCÉS PER URGÈNCIA.

d) S'observa manca d'implicació dels Serveis de Menors.

PROPOSTES DE MILLORA

- a) Determinar el catàleg de prestacions i les funcions que pot fer el Servei de Teleassistència.
- b) Mobilitzar i activar protocols de coordinació i col·laboració amb les administracions perquè els àmbits de justícia, habitatge, treball, salut i serveis socials funcionin coordinadament i s'activin en el moment en què la dona ha posat la denúncia i ha d'abandonar la llar.
- c) Crear un servei d'acompanyament.

• OBSERVACIONS

No es detallen.

• SITUACIÓ DEL SERVEI AL CIRCUIT D'ATENCIÓ A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE A PALMA

Els Centres Municipals de Serveis Socials intervenen amb la víctima de violència de gènere en qualsevol moment del procés, s'activa en el moment que reben una demanda o detecten una situació de maltractament.

Servei d'Acollida a Dones i Família (SADIF)

- **TITULARITAT JURÍDICA**

Pública amb gestió privada per Càritas Diocesana.

- **DEPENDÈNCIA**

Ajuntament de Palma.

- **ÀMBIT D'ACTUACIÓ**

Municipi de Palma.

- **MISSIÓ**

Té com a missió acollir i orientar, de forma no permanent, les dones, i els seus infants, que han patit violència de gènere i que tenen problemes d'allotjament, greus conflictes de convivència i/o estan mancats d'un medi familiar adequat.

- **SISTEMA DE FINANÇAMENT**

Conveni amb l'Ajuntament de Palma.

- **TIPOLOGIA DE SERVEI**

És un servei d'acolliment en situació de crisi. El seu funcionament va dirigit a famílies tant nuclears com monoparentals o dones en situació de maltractament. Com a centre d'acollida l'objectiu és donar resposta a situacions de violència de gènere durant les 24 hores, conjuntant prestacions d'allotjament, d'orientació psicosocial i educativa des d'un treball integral que possibiliti a la dona reprendre posteriorment la vida en un marc més favorable.

- **PROGRAMES**

Existeixen cinc programes distints:

1. **Programa** d'Atenció i Orientació. **Horari:** 24 hores. **Població:** dones majors de 18 o menors emancipades.
2. **Programa** d'Acollida. **Horari:** 24 hores. **Població:** dones majors de 18 o menors emancipades.
3. **Programa** de Promoció Social. **Horari:** no es detalla. **Població:** dones majors de 18 o menors emancipades.
4. **Programa** d'Atenció Psicològica. **Horari:** no es detalla. **Població:** dones majors de 18 o menors emancipades.

5. **Programa** Educatiu i de Temps de Lleure. **Horari:** no es detalla.

Població: dones majors de 18 o menors emancipades.

• **POBLACIÓ A LA QUAL ES DIRIGEIX**

Majoritàriament dones majors de 18 anys o menors emancipades.

• **MARC ESTRATÈGIC I/O LEGAL**

No es detalla.

• **TIPUS DE SERVEI**

Es tracta d'un servei residencial i assistencial.

• **PLACES DISPONIBLES**

– Dones: 48 llits per unitat familiar, 19 habitacions.

– Famílies: 8 llits, 3 habitacions.

Programa/Servei	Núm. persones que hi han accedit	Núm. de demandes rebudes
Atenció i Orientació	65	65
Programa d'Acollida	118	
Programa d'Orientació Laboral	29	29
Programa de Promoció i Reinserció	183	183
Programa d'Atenció Psicològica	No es detalla	No es detalla
Pisos d'inserció	3	3

• **EQUIPS DE PROFESSIONALS**

Programa/Servei	Núm. professional	Perfils
Informació i Orientació	3	Educaadores
Programa d'Acollida	1 4	Treballadora social Monitores
Programa de Promoció Social i Laboral	1 1	Promotora laboral Treballadora social
Programa d'Atenció Psicològica	1	Psicòloga
Gestió centre	1	Directora
	1	Auxiliar administratiu
Programa de Pràctiques	2	Treballadora social alumnes
Programa Educatiu i de Temps de Lleure	2	Monitores

• **DEMANDES REBUDES**

Programa/Servei	Vies d'accés	Núm. demandes rebudes	Núm. desestimades
Informació i Orientació	CMSS, Serveis Socials Càritas, Centre d'Informació dels Drets de la Dona, Centres Sanitaris, OAVD, Policia, directament.		0
Programa d'Acollida	Directament o per derivació dels CMSS, IBD, centres de salut, jutjats, OAVD, Policia Local o Nacional i Guàrdia Civil.		(*)

Programa d'Orientació Laboral			0
Programa de Promoció i Reinserció			
Programa Educatiu i de Temps de Lleure			0
Programa d'Atenció Psicològica			(1)

Les vies d'accés als diferents programes es realitza una vegada que la dona ha passat pel Programa d'Acollida.

(*) Normalment les demandes desestimades es produeixen perquè la dona no cobreix el perfil requerit d'acord als criteris d'accés.

(1) Hi ha demandes desestimades però no es reconeixen a les memòries.

• **PERFIL DE LES PERSONES ATESES**

- Dones majors de 18 anys o menors emancipades, totes soles o amb càrregues familiars, amb problemàtica de maltractament i que necessiten abandonar el seu domicili.
- Parelles amb infants i famílies monoparentals amb necessitats d'allotjament.

La majoria de les dones que arriben a la casa d'acollida són dones amb perfils de maltractaments continuats al llarg del temps i amb problemàtiques afegides de tipus social, econòmic o relacional. Generalment són dones en situació d'emergència social. Les dones que han patit violència que arriben al SADIF és perquè no tenen feina, xarxes socials de suport o habitatge.

«La problemàtica més freqüent presentada ha estat de maltractaments, però sense necessitat d'acollida, per la qual cosa es dona una informació puntual a la demanda sol·licitada o bé se'n fa la derivació pertinent a d'altres serveis, majoritàriament d'orientació i assessorament jurídic.»

• **TEMPS D'INTERVENCIÓ**

La mitjana de temps d'intervenció pot anar de zero a tres mesos.

• **TEMPS D'ESPERA**

Depèn del programa:

- Els Programes d'Informació i Orientació, d'Acollida, Educatiu i de Temps de Lleure i el Programa d'Atenció Psicològica presenten una mitjana de temps d'espera inferior a una setmana.
- El Programa d'Acollida també realitza un acolliment immediat.
- El Programa de Promoció Social té una mitjana de temps d'espera d'entre 7 i 30 dies.

• NÚMERO DE BAIXES

	PERCENTATGE	DONES
Voluntària	53,98	61
Acordada amb el servei	43,36	49
Per incompliment	2,65	3

• EQUIPS INFORMÀTICS

Entorn Windows. El servei està connectat a la xarxa de la Intranet de l'IBD on s'introdueixen les dades per elaborar estadístiques de perfil, dades d'entrada i de sortida. En aquest moment està pendent que sigui un servei més de la Intranet de l'Ajuntament.

• PROCEDIMENTS/PROTOCOLS

Hi ha un Reglament de règim Intern pendent d'adaptar-lo al model de procediments de l'Ajuntament de Palma i al mapa de processos de l'Àrea de Serveis Socials.

Hi ha protocols que estan pendents d'actualització. Es veu la necessitat d'elaborar nous sistemes d'identificació de processos i dissenyar protocols seguint les normes de qualitat. Actualment no hi ha protocols.

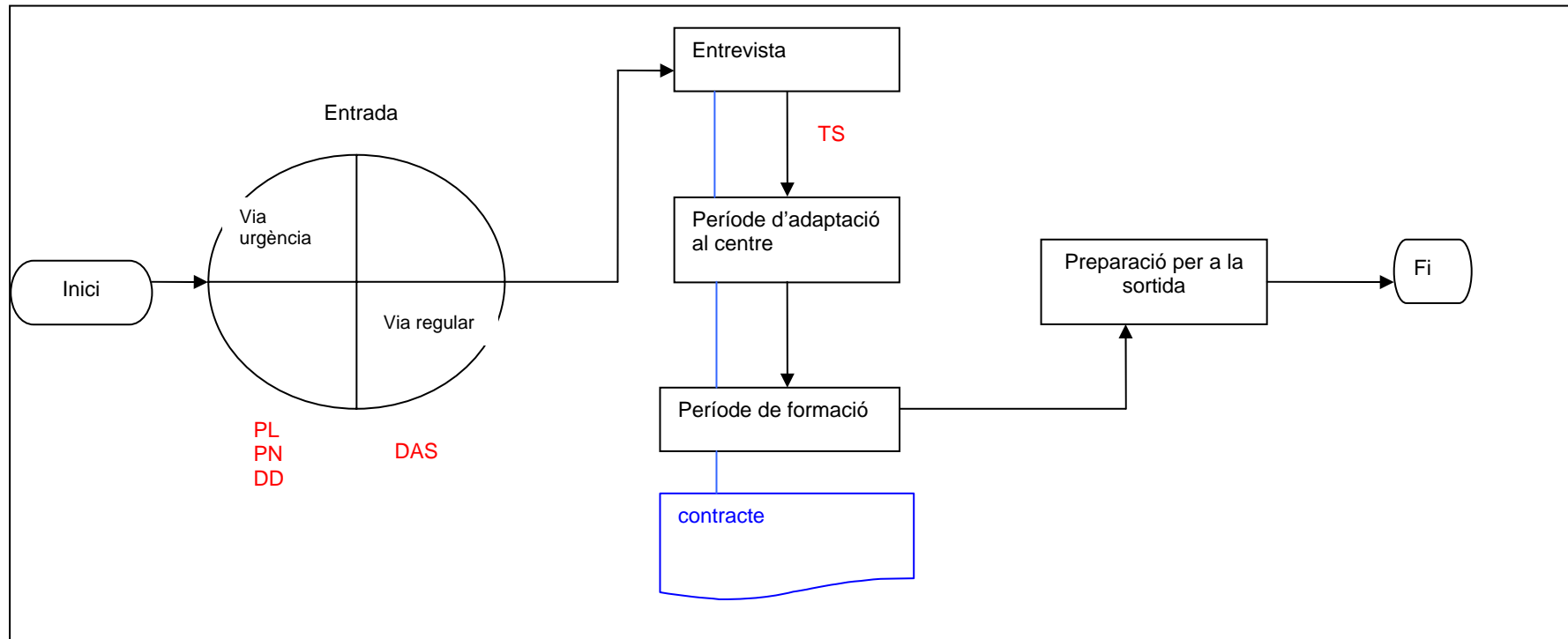
L'accés al programa pot ser per derivació o per contacte directe de la interessada:

- **Per derivació:** persones que són derivades pels Serveis Socials d'Atenció Primària de Palma, ja siguin de l'Ajuntament o de Càritas, un 21,54%, i per la Policia, un 16,92%.
- **Per demanda de la mateixa usuària:** majoritàriament. Arriben al SADIF per iniciativa pròpia un 26,15% dels casos.

• ÀREES RESPONSABLES D'INTERVENCIÓ

No es detallen.

• **CIRCUIT (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

• COORDINACIONS EXTERNES

Les coordinacions amb els serveis externs es fan mitjançant reunions, correus electrònics o telefonades. No es fa per programa sinó de forma global.

• SISTEMA DE COMUNICACIÓ INTERNA/EXTERNA

El sistema d'informació interna es realitza mitjançant protocols bàsics per a tots els programes. Segons el programa els instruments que s'utilitzen són diferents:

- Servei d'informació i Orientació: quadern de notificacions internes, llistes de torns de neteja, horaris.
- Programa d'Acollida: a nivell d'equips de reunions.
- Programa de Promoció Social: espais de supervisió.
- Programa Educatiu i de Temps de Lleure: registres educatius, de normes de funcionament.
- Programa d'Atenció Psicològica: no es detalla.

La comunicació externa es realitza de forma diària amb la tècnica referent de Serveis Socials, de l'IBD i de Càritas. Els instruments que utilitza el Servei d'Informació i Orientació és el telèfon i el correu electrònic. El Programa d'Acollida fa servir reunions de seguiment.

• SISTEMA DE REGISTRE

No es detalla.

• FORMACIÓ

Es realitza formació tant interna com externa. No existeix un pla de formació però sí que s'identifiquen les necessitats formatives a nivell global.

• PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS PROGRAMES, LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS EXTERNES, ELS CIRCUITS, ELS PROCEDIMENT I ALTRES

La problemàtica de violència de gènere conviu amb altres problemàtiques (problemàtica sociolaboral, d'habitatge, d'immigració, de trastorns mentals, d'adicions a l'alcohol i a altres drogues). També cal destacar que hi ha dones, que han patit maltractament anteriorment, que entren en situació d'emergència social. Cal dir amb això que hi ha vegades que les diferències entre un perfil i un altre queden difuses i no es mostren.

Enguany, en la coordinació amb el servei de menors s'han trobat molts de casos de negligència i maltractament. Es tracta de casos de dones amb trajectòria de vida molt institucionalitzada. Situacions que ens deixen constància de la complexitat dels casos i de la necessitat de plans d'actuacions conjuntes.

Casos on la violència exercida és una violència creuada, on tots dos s'han agredit i on hi ha el perill de judicialitzar temes de manca de comunicació o error en la forma de comunicar-se; a vegades els homes es poden trobar desprotegits davant la llei.

A continuació es detallen els punts forts, els febles i les propostes de millora detectades pel servei entrevistat:

PUNTS FORTS

Cal destacar la feina conjunta amb altres recursos, serveis, institucions i, per tant, altres professionals com ara els dels: serveis d'Atenció Primària (Palma i Càritas), Institut Balear de la Dona, centres sanitaris, Oficina d'Ajuda a Víctimes del Delicte, tallers, cossos de Policia, professionals de la justícia. Tots junts fem una feina en xarxa sense la qual cada servei individualment quedaria obsolet, atesa la complexitat i cronicitat dels casos que atenem. Hi ha coordinació però es fruit de la voluntat individual de cada professional que intervé.

PUNTS FEBLES

- a) Dispositius per famílies monoparentals que han patit maltractament.
- b) Necessitat d'elaborar nous sistemes d'identificació de processos.
- c) Disseny de protocols seguint les normes de qualitat.

PROPOSTES DE MILLORA

- a) Molts dels casos aollits presenten a l'arribada al centre un estat de confusió i de desconcert que dificulta, entre altres coses, la comprensió de tot el funcionament de l'àmbit jurídic, per aquest motiu **veiem necessari establir canals de comunicació amb els advocats d'ofici**

per tal d'ajudar-nos tant a nosaltres mateixos com a la dona en la comprensió de la situació legal.

- b) Ajudes per a les dones que conformen famílies monoparentals perquè pugin conciliar la vida laboral i familiar.
- c) Millorar l'àmbit judicial respecte del torn d'ofici.
- d) Articular dispositius per la formació laboral.
- e) Crear pisos tutelats perquè hi ha dones que no tenen capacitat per autogestionar-se.

- **OBSERVACIONS**

No es detallen.

- **SITUACIÓ DEL SERVEI AL CIRCUIT D'ATENCIÓ A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE A PALMA**

El SADIF actua al llarg de tot el procés, des que es detecta una situació de maltractament i durant tot el seguiment.

Serveis Socials Càritas

- **TITULARITAT JURÍDICA**

Privada.

- **DEPENDÈNCIA**

Església de Mallorca, Consell Episcopal.

- **ÀMBIT D'ACTUACIÓ**

Illes Balears.

- **MISSIÓ**

- Promoure, orientar i coordinar l'acció de la caritat i la justícia social en nom de l'Església de Mallorca. Per això atén les persones més vulnerables i excloses.
- Treballa de forma organitzada, mitjançant programes i projectes específics amb la participació de voluntaris. Afavoreix la proximitat i l'acompanyament personal. Treballa en xarxa amb altres entitats, i realitza accions d'anàlisi, de formació i de sensibilització.

- **SISTEMA DE FINANÇAMENT**

Subvenció/conveni amb l'Administració Local, Autonòmica i Central.

- **TIPOLOGIA DE SERVEI**

Serveis d'orientació, informació i atenció a persones amb les quals es fa feina de manera individualitzada, grupal i familiar.

- **PROGRAMES**

Programa d'Atenció Primària, Programa Immigrants amb tallers de formació i orientació laboral.

- **POBLACIÓ A LA QUAL ES DIRIGEIX**

Persones en risc d'exclusió social.

- **MARC ESTRATÈGIC I/O LEGAL**

No es recull.

- **TIPUS DE SERVEI**

Es tracta d'un servei assistencial, general i específic.

- **PLACES DISPONIBLES**

No cal.

• EQUIPS DE PROFESSIONALS

Programa/Servei	Núm. de professionals	Perfils
Atenció Primària	11	Treballadores socials
Programa Immigrants	8	Educadora, filòloga, Filosofia i Lletres
Gestió	1	Coordinadora TS
Administració	1	Auxiliar administrativa

• DEMANDES REBUDES

No es detallen.

• PERFIL DE LES PERSONES ATESES

El perfil predominant als programes d'orientació laboral són dones bolivianes en situació irregular amb fills a càrrec aquí i al seu país d'origen.

Les persones que assisteixen als cursos formatius són gent ja regularitzada que vol formar-se per poder canviar la seva situació laboral. La majoria provenen del món rural.

Les dones africanes subsaharianes i marroquines venen majoritàriament per reagrupació familiar.

La majoria són persones amb un aïllament social important, analfabetes, sense xarxes socials. Són persones integrants de grups familiars amb pocs recursos econòmics i amb problemes per conciliar la vida laboral i familiar. Són persones i famílies que pateixen situacions de necessitat o d'exclusió social.

En el cas de dones musulmanes es dona la peculiaritat que són dones que han arribat a Mallorca ja fa temps i que al moment de l'arribada es van trobar que el seu marit ja tenia una altra família.

• TEMPS D'INTERVENCIÓ

La mitjana del temps d'intervenció per a la majoria dels programes és de més de sis mesos.

• TEMPS D'ESPERA

S'atenen de forma immediata totes les demandes de tots els programes.

• NÚMERO DE BAIXES

No es recullen.

• EQUIPS INFORMÀTICS

Tenen una xarxa informàtica. Utilitzen l'entorn Windows i la Intranet **SIAP** per a expedients. En aquest moment s'està implantant el programa SICE. La

complementació dels dos programes informàtics permetrà l'elaboració d'estadístiques.

- **PROCEDIMENTS/PROTOCOLS**

El servei no té els procediments identificats. Sí que hi ha protocols però no estan escrits. S'està fent feina amb la UIB amb el Manual de les bones pràctiques. Valoren com a molt baix (inferior al 25%) l'ús dels protocols interns. No tenen un sistema de qualitat. No hi ha requisits d'accés al programa i aquest pot ser per derivació i per demanda de la mateixa usuària. La recepció la fan les treballadores socials que es troben als Serveis Socials d'Atenció Primària de Càritas. El servei té un sistema d'avaluació de casos individuals i de processos a nivell grupal.

- **ÀREES RESPONSABLES D'INTERVENCIÓ**

Càritas Mallorca funciona amb serveis com la xarxa de Serveis d'Atenció Primària descentralitzada a través dels Grups d'Acció Social de les parròquies. L'objectiu general del programa és acollir i atendre les persones i famílies que pateixen situacions de necessitats socials o d'exclusió dins el seu propi entorn. Elaboren un pla de treball que mobilitza els diferents recursos personals, familiars i comunitaris i que facilita la resolució de les problemàtiques.

Els serveis d'acollida a les dones fan tasques d'informació, orientació i suport, amb una atenció personalitzada. Acollida, allotjament i manutenció mentre la dona i els seus fills fan un procés sociopersonal adient. Promoció i intervenció psicosocial i educativa.

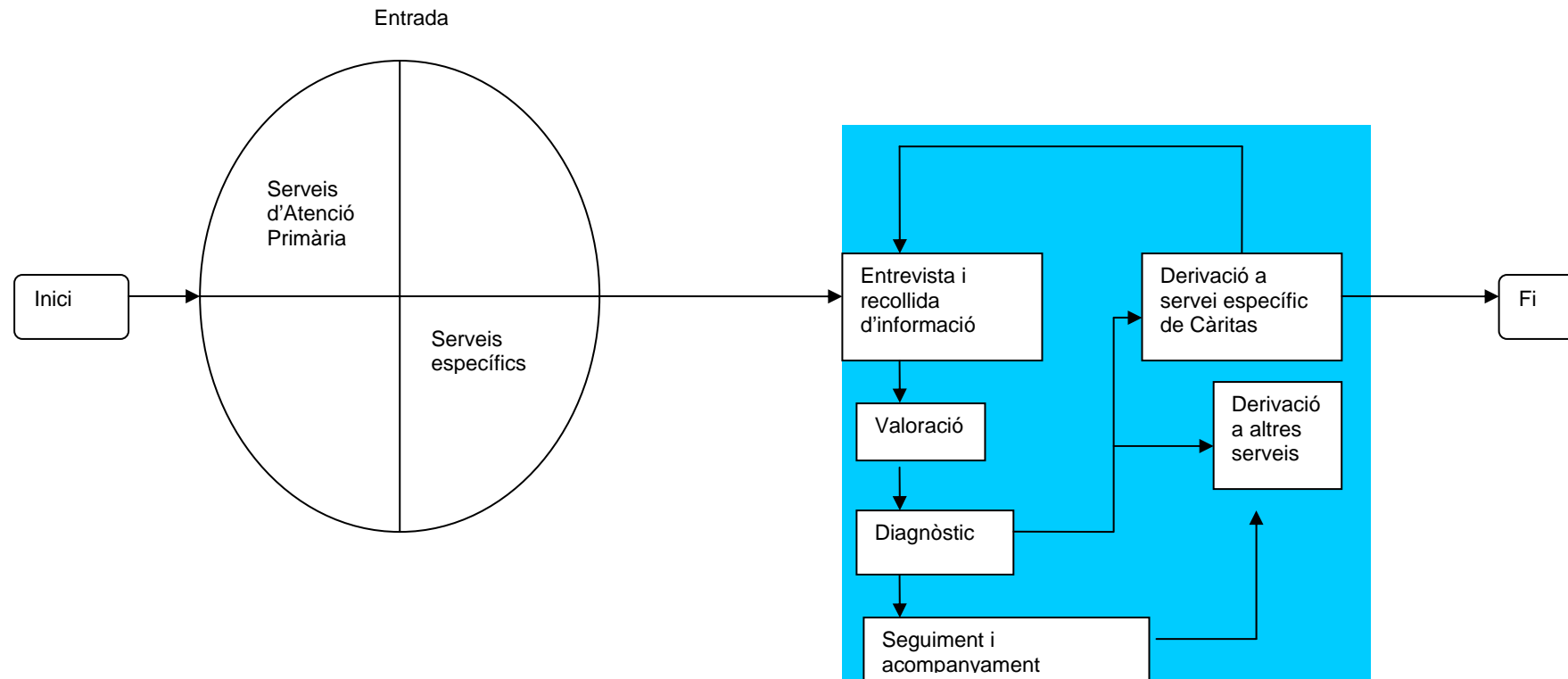
Intervenció educativa i de temps lliure dels infants.

Serveis del Programa d'Inserció i Ocupació dirigits a dones i població espanyola i immigrant.

Serveis amb programes d'economia social i solidària.

Una dona que ha patit maltractament pot passar per aquest itinerari de serveis en funció del seu procés.

• CIRCUIT (FLUXGRAMA DE SERVEIS SOCIALS DE CÀRITAS)



- **COORDINACIONS EXTERNES**

Realitza reunions setmanals amb:

- Metges del Món (Programa de dones)
- Col·legis
- Escoles
- Entitats del barri

- **SISTEMA DE COMUNICACIÓ INTERNA/EXTERNA**

Reunions de coordinació per programa setmanal.

- **SISTEMA DE REGISTRE**

No es detalla.

- **FORMACIÓ**

Es realitza formació interna i externa. S'identifiquen les necessitats formatives i existeixen plans de formació anuals. Hi ha formació per als professionals i per al voluntariat.

- **PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS PROGRAMES, LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS EXTERNS, ELS CIRCUITS, ELS PROCEDIMENT I ALTRES**

Hi ha molta descoordinació i desconeixement de la forma de fer feina dels equips en temes de violència de gènere.

Les famílies amb les quals es treballa presencien la violència en el seu dia a dia, viuen en un entorn de violència generalitzada.

A continuació es detallen els punts forts, els febles i les propostes de millora que es recolliren a l'entrevista:

PUNTS FORTS

La Llei encara té mancances en el seu desplegament.

PUNTS FEBLES

- a) En el cas de dones que a l'hora de voler denunciar es troben amb pressions tant de l'entorn social a Espanya com de la pròpia família al seu país d'origen.
- b) Menors totalment desprotegits.
- c) Per entrar a les cases d'acollida fa falta una denuncia.

PROPOSTES DE MILLORA

- a) Programes de prevenció amb gent jove.
- b) Major coordinació i optimització de recursos en violència.
- c) Formació.
- d) Acompanyament tant de dones com d'infants.
- e) Propostes per solucionar el problema de l'habitatge.

• OBSERVACIONS

No es detallen.

• SITUACIÓ DEL SERVEI AL CIRCUIT D'ATENCIÓ A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE A PALMA

Els serveis de Càritas s'activen quan es produeix una demanda o es detecten problemàtiques i continuen al llarg de la fase de seguiment.

Telefònic d'informació i assessorament per a víctimes de violència de gènere. 016

- **TITULARITAT JURÍDICA**

Servei públic.

- **DEPENDÈNCIA**

Estat, Ministeri d'Igualtat, Delegació de Violència.

- **ÀMBIT D'ACTUACIÓ**

Estat.

- **MISSIÓ**

Sensibilitzar el conjunt de la societat sobre la dimensió i les conseqüències de la violència de gènere per adoptar actuacions destinades a prevenir-la i eradicar-la.

- **SISTEMA DE FINANÇAMENT**

Públic estatal.

- **TIPOLOGIA DE SERVEI**

El telèfon 016, és un servei d'informació i assessorament jurídic en matèria de violència de gènere d'àmbit estatal; actua en coordinació amb les comunitats autònomes de l'Estat.

- **PROGRAMES**

No es recullen.

- **MARC ESTRATÈGIC I/O LEGAL**

S'emmarca dins el Pla Nacional de Sensibilització i Prevenció de la Violència de Gènere, aprovat el passat mes de desembre pel Consell de Ministres.

- **POBLACIÓ A LA QUAL ES DIRIGEIX**

A tota la població, en especial a les dones.

- **TIPUS DE SERVEI**

D'atenció, informació psicosocial i assessorament jurídic, sobre recursos i drets per a les dones que pateixen violència de gènere.

- **PLACES DISPONIBLES**

No cal.

- **EQUIPS DE PROFESSIONALS**

Operadores llicenciades amb formació específica en violència de gènere.
Juristes especialitzats en violència.

- **DEMANDES REBUDES**

Des del 3 de setembre de 2007 al 30 de setembre de 2008 aquest servei ha rebut 73.418 telefonades.

- **PERFIL DE LES PERSONES ATESES**

Dones que pateixen situacions de violència de gènere, professionals, persones que treballen en entitats públiques i privades.

- **TEMPS D'INTERVENCIÓ**

Servei disponible les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

- **TEMPS D'ESPERA**

No n'hi ha, la intervenció és immediata.

- **NÚMERO DE BAIXES**

No es recull.

- **EQUIPS INFORMÀTICS**

No es recullen.

- **PROCEDIMENTS/PROTOCOLS**

No tenim accés a aquesta informació.

- **ÀREES RESPONSABLES D'INTERVENCIÓ**

Comunitats Autònomes.

- **CIRCUIT**

No es detalla.

- **COORDINACIONS**

Amb els 112 territorials.

- **SISTEMA DE COMUNICACIÓ INTERNA/EXTERNA**

No es recull.

- **SISTEMA DE REGISTRES**

No es recull.

- **FORMACIÓ**

No es recull.

- **PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS PROGRAMES, LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS EXTERNS, ELS CIRCUITS, ELS PROCEDIMENT I ALTRES**

No es recull.

No es recullen punts forts, febles ni propostes de millora.

- **OBSERVACIONS**

La recollida d'informació d'aquest servei s'ha fet mitjançant trucades telefòniques i cerca a Internet.

- **SITUACIÓ DEL SERVEI AL CIRCUIT D'ATENCIÓ DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE A PALMA**

Es pot denominar servei específic, està identificat com un servei d'informació per a dones maltractades. Es pot considerar com un telèfon d'entrada.

SERVEIS D'ATENCIÓ JURÍDICA I SOCIOJURÍDICA

Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte (OAVD)

- **TITULARITAT JURÍDICA**

Pública.

- **DEPENDÈNCIA**

Autonòmica.

- **ÀMBIT D'ACTUACIÓ**

Illes Balears.

- **MISSIÓ**

Atenció a persones que han sofert robatoris, amenaces, violència, abusos, agressions, lesions i altres delictes.

- **SISTEMA DE FINANÇAMENT**

Projecte d'inversió (Administració autonòmica).

- **TIPOLOGIA DE SERVEI**

Ofereix informació i assessorament jurídic, atenció psicològica, informació sobre els recursos existents i seguiment de les actuacions judicials.

- **PROGRAMES**

1. **Programa:** Atenció a la població en general.

- **Població:** general.
- **Horari:** de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 h*.

2. **Programa:** Atenció a persones víctimes de violència domèstica.

- **Població:** persones víctimes de violència domèstica
- **Horari:** de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 h*.

3. **Programa:** Atenció a víctimes de delictes contra la llibertat sexual.

- **Població:** persones víctimes de violència sexual.
- **Horari:** de dilluns a divendres, de 9.00 a 24.00 h*.

*Horari dels jutjats de Palma.

- **POBLACIÓ A LA QUAL ES DIRIGEIX**

Persones víctimes d'algun acte delictiu.

- **MARC ESTRATÈGIC I/O LEGAL**

Llei 35/95, d'11 de desembre, d'ajuda i assistència a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual, i el Reial decret 738/1997, de 23 de maig,

pel qual s'aprova el Reglament d'ajudes a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual que la desenvolupa.

Llei 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

Manual d'actuació de les oficines d'assistència a les víctimes.

- **TIPUS DE SERVEI**

Es tracta d'un servei específic.

- **PLACES DISPONIBLES**

No cal.

- **EQUIPS DE PROFESSIONALS**

Per a l'assistència jurídica hi ha tres advocats i per a l'assistència psicològica, tres psicòlegs, que estan contractats per obra i servei i atenen les víctimes a la seva consulta privada.

- **DEMANDES REBUDES**

Normalment és el mateix interessat el que es posa en contacte amb el servei. S'han rebut 1.303 demandes de consultes generals; 967 demandes de víctimes de violència domèstica; 221 demandes relacionades amb delictes contra la llibertat sexual. No contenen les demandes desestimades.

- **PERFIL DE LES PERSONES ATESES**

Quant a les persones que reben assistència per violència domèstica, generalment es tracta de dones espanyoles, entre 31 i 40 anys, casades i amb càrregues familiars, que treballen fora de casa en el sector serveis. El seu nivell econòmic sol ser mitjà, i accedeixen al servei de manera personal.

- **TEMPS D'INTERVENCIÓ**

La mitjana del temps d'intervenció varia en funció del tipus d'atenció:

- Atenció psicològica: La intervenció pot oscil·lar entre dos i tres mesos.
- Atenció judicial: La intervenció pot durar anys, perquè se segueix el procés judicial en la seva totalitat.

- **TEMPS D'ESPERA**

No escau.

- **NÚMERO DE BAIXES**

No es registren les baixes, però en tot cas, la baixa de l'expedient es fa passats cinc anys des que es va obrir.

- **EQUIPS INFORMÀTICS**

El servei inclou xarxa informàtica i utilitza l'entorn Windows.

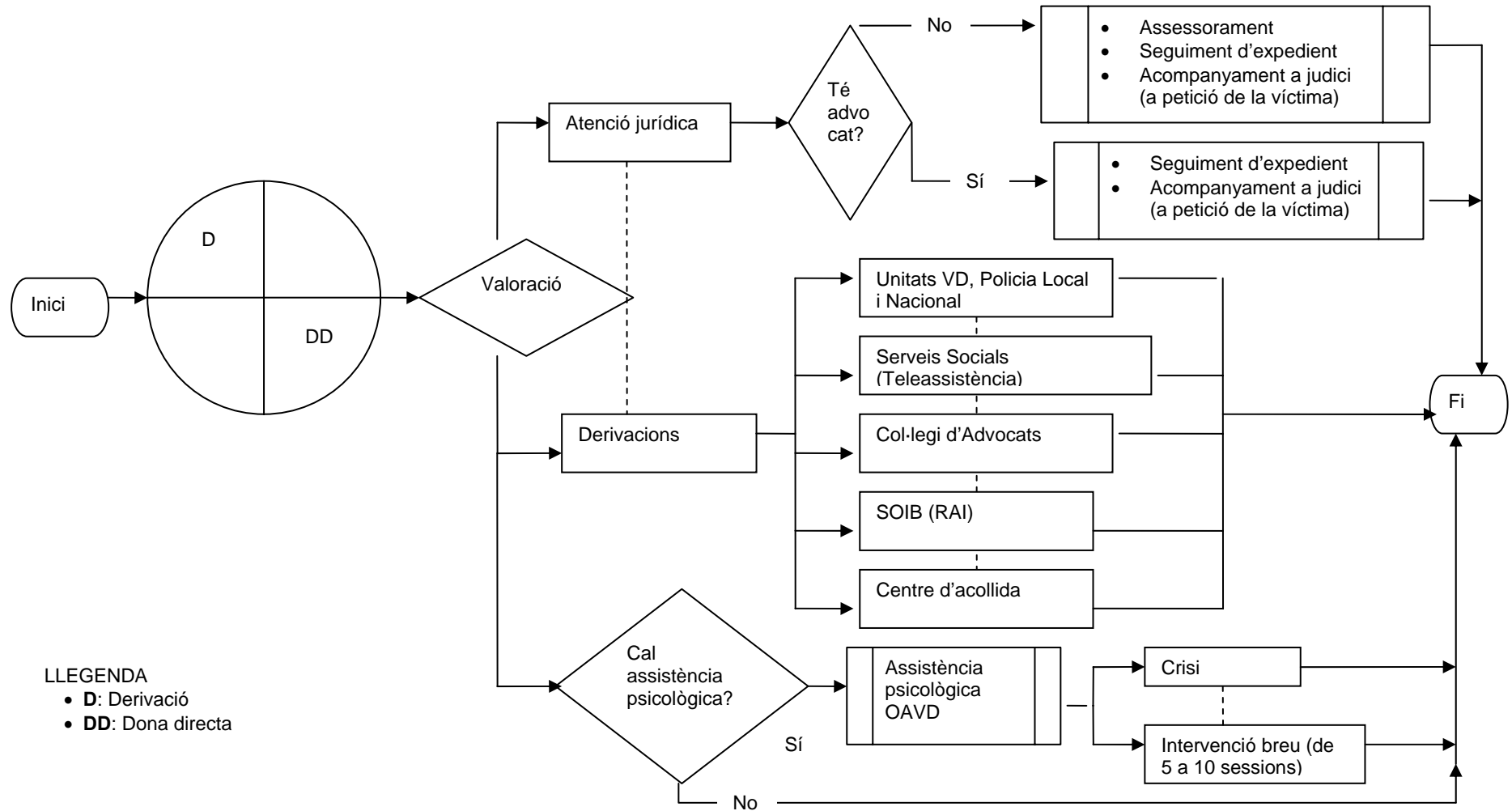
- **PROCEDIMENTS/PROTOCOLS**

Existeixen protocols, encara que no estan per escrit. Valoren l'ús dels protocols com a molt baix (inferior al 25%). Per altra banda, basen les actuacions en el Manual d'actuació de les Oficines d'Assistència a les Víctimes. No tenen un sistema de qualitat. L'accés al servei potser per derivació d'altres serveis (Jutjats, Policia, Serveis Socials) o per demanda de la mateixa usuària. El requisit d'accés és que hagi existit un delictes. No disposen d'un sistema d'avaluació.

- **ÀREES RESPONSABLES D'INTERVENCIÓ**

No es detallen.

• CIRCUIT (FLUXGRAMA OFICINA D'AJUDA A LES VÍCTIMES DEL DELICTE)



- LLEGENDA
- D: Derivació
 - DD: Dona directa

- **COORDINACIONS EXTERNES**

Polícia Local. IBD.

- **SISTEMA DE COMUNICACIÓ INTERNA/EXTERNA**

No es detalla.

- **SISTEMA DE REGISTRE**

El registre dels tres programes de l'OAVD es realitza mitjançant estadístiques mensuals.

- **FORMACIÓ**

Es realitza formació externa. No s'identifiquen les necessitats formatives ni existeix un pla de formació, ja que aquesta es fa a petició dels professionals.

- **PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS PROGRAMES, LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS EXTERNES, ELS CIRCUITS, ELS PROCEDIMENT I ALTRES**

No es detalla.

PUNTS FORTS

- a) Hi ha bona coordinació entre els serveis.
- b) L'oficina de Palma funciona bastant bé.
- c) Que un mateix servei pugui fer tot el seguiment judicial, fa que la víctima se senti més segura.
- d) Es facilita el trauma del jutjat, demanen mampares perquè víctima i agressor no es trobin.

PUNTS FEBLES

- a) No hi ha una direcció general, i l'oficina està mal ubicada, de manera que dificulta l'accés dels usuaris.
- b) Desconeixement de l'existència de l'oficina.
- c) No hi ha protocols d'actuació formalitzats.

PROPOSTES DE MILLORA

- a) Ampliar els horaris per poder fer una atenció més integral.
- b) Establir un protocol d'actuació, sobretot pel que fa a les actuacions que es porten a terme amb menors.

c) Realitzar més difusió del servei.

- **OBSERVACIONS**

No es detallen.

- **SITUACIÓ DEL SERVEI AL CIRCUIT D'ATENCIÓ A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE A PALMA**

Aquest servei actua oferint informació independentment si la víctima ha interposat denuncia. En el cas d'existir un expedient judicial realitzen seguiment.

Servei d'Atenció Social als Jutjats (SASJ)

- **TITULARITAT JURÍDICA**

Privada. Fundació IReS (Institut de Reinserció Social)

- **DEPENDÈNCIA**

No es detalla.

- **ÀMBIT D'ACTUACIÓ**

Partits Judicials Palma – Inca – Manacor.

- **MISSIÓ**

La missió de l'IReS és realitzar accions socials innovadores i de qualitat dirigides a persones i col·lectius desfavorits, amb el compromís de facilitar la seva reinserció social.

Dins aquesta línia el SASJ té per objectiu donar resposta a les necessitats socials dels afectats que es troben en contacte amb l'entorn judicials, a més de persones no encausades incloses directament o indirecta en un procediment judicial.

- **SISTEMA DE FINANÇAMENT**

Conveni Administració autonòmica – Conselleria d'Afers Socials

- **TIPOLOGIA DE SERVEI**

El SASJ presta serveis personals de caràcter tècnic a persones que presenten una problemàtica social i que, alhora, es troben afectades per una problemàtica / procediment judicial / penal. S'emmarca dins els programes definits pel seu caràcter sectorial i de necessitats socials: acusats penalment, drogodependències, població reclusa i exreclusa.

- **PROGRAMES**

El servei realitza les intervencions següents:

1.- Intervenció: Informació/assessorament. **Horari:** de 8.00 a 15.00 hores.

Població: Partits Judicials Palma – Inca – Manacor.

2.- Intervenció: Tractament psicosocial. **Horari:** de 8.00 a 15.00 hores.

Població: Partits Judicials Palma – Inca – Manacor.

3.- Intervenció: Suport per a la realització de tràmits i gestions. **Horari:** de 8.00 a 15.00 hores. **Població:** Partits Judicials Palma – Inca – Manacor.

• POBLACIÓ A LA QUAL ES DIRIGEIX

Persones que presenten una problemàtica social i que, alhora, es troben afectades per una problemàtica / procediment judicial / penal.

• MARC ESTRATÈGIC I/O LEGAL

El marc estratègic del Servei d'Atenció Socials als Jutjats (SASJ) està marcat pels plans generals i sectorials vigents tant a l'àmbit estatal com autonòmic relacionats amb la intervenció social dins els jutjats. Plans estatals com:

Pla Nacional d'Acció per a la Inclusió Social (àmbit estatal).

Pla Nacional sobre Drogues i Pla Autonòmic de Drogues de les Illes Balears.

Pla Mobilització Multisectorial.

El marc legal ve determinat pel Codi penal, el Reglament penitenciari i per la Llei 38/2002, de 24 d'octubre, de reforma parcial de la Llei d'enjudiciament criminal, sobre procediment per l'enjudiciament ràpid i immediat de determinats delictes i faltes, i de modificació del procediment abreviat.

• TIPUS DE SERVEI

Es tracta d'un servei específic d'assessorament, informació i orientació dins l'àmbit judicial.

• PLACES DISPONIBLES

No es detallen.

• EQUIPS DE PROFESSIONALS

Núm. de professionals	Perfils
3	Treballadors socials
1	Directora territorial
1	Cap de projecte
1	Aux. administratiu

• DEMANDES REBUDES

Vies d'accés	Núm. demandes rebudes	Núm. desestimades
Jutjats	56	0
OAVD	7	0

• PERFIL DE LES PERSONES ATESES

- Un 64% ha sofert maltractament psíquic.

- Un 38,5% ha sofert maltractament físic.

- Un 4,2% ha patit abús i/o agressió sexual.

• **TEMPS D'INTERVENCIÓ**

No es recull.

• **TEMPS D'ESPERA**

Immediat.

• **NÚMERO DE BAIXES**

No es recull.

• **EQUIPS INFORMÀTICS**

Entorn Windows. Intranet de l'IReS.

• **PROCEDIMENTS/PROTOCOLS**

El servei té els seus procediments identificats. Hi ha un sistema de registre amb protocols d'instruccions. Es valora baix el nivell d'ús dels protocols interns. Sistema de qualitat en marxa ISO 9001/2000. Disposa d'un sistema d'avaluació amb qüestionari de satisfacció que ha d'emplenar la usuària i un altre que han d'emplenar el Servei. Les valoracions són globals de tot el Servei a nivell d'avaluació de l'eficàcia d'intervenció dels professionals.

La forma d'accés al programa és per derivació (79,70%), i per demanda de la usuària (20,30%).

• **ÀREES RESPONSABLES D'INTERVENCIÓ**

No es detallen.

• **CIRCUIT**

No es recull.

• **COORDINACIONS EXTERNES**

Nom del servei (amb qui?)	Com? (reunions, protocols, circuits establerts, etc.)
Jutjats	Informe Social Contacte telefònic Reunions
OAVD	Informe social Contacte telefònic Reunions/personalment

• SISTEMA DE COMUNICACIÓ INTERNA/EXTERNA

Sistema d'informació interna	instruments	Grau d'ús (*)
Pla de Comunicació	Dinàmiques grupals: reunions Escrits amb suport paper	Baix
Espais de regulació interna	Reunions d'equip Correu electrònic	Alt

Sistema d'informació externa	instruments	Grau d'ús (*)
Pla de Comunicació	Internet: correu electrònic Internet web Edicions impreses	Baix

• SISTEMA DE REGISTRE

Fitxa d'usuari; llibre de registre, full judicial; fitxa d'expedient personal; full de seguiment; informe social amb valoració i proposta.

Informe de seguiment; full d'història social; acta d'assistència; full de registre d'intervencions.

• FORMACIÓ

Hi ha supervisió externa. No existeix un pla de formació però sí que s'identifiquen les necessitats formatives a nivell global.

• PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS PROGRAMES, LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS EXTERNS, ELS CIRCUITS, ELS PROCEDIMENT I ALTRES

Respecte del funcionament, es considera un servei de gran utilitat que hauria d'estar integrat dins els jutjats. Hi ha un alt grau de satisfacció amb els usuaris i amb els serveis derivants.

A continuació es detallen els punts forts, els febles i les propostes de millora detectades pel servei entrevistat:

PUNTS FORTS

- a) Equip compromès.
- b) No hi ha llistes d'espera.
- c) Atenció sense cita prèvia.

- d) Espai físic que permet l'intercanvi d'opinions a l'instant.
- e) Oficina situada al mateix edifici dels jutjats, la qual cosa és molt important.
- f) Capacitat d'adaptació del servei a les noves demandes i la nova organització del sistema judicial.

PUNTS FEBLES

- a) Funcionament pendents de subvencions.
- b) Invisibilitat del servei com a tal.
- c) Desconeixement del servei per part d'alguns jutjats.
- d) Freqüents canvis de jutges.
- e) Incipient ubicació dels jutjats de violència al mateix edifici on està ubicat el SASJ.
- f) No hi ha experiència anterior de feina conjunta amb els jutjats de VIO.

PROPOSTES DE MILLORA

- a) Dissenyar un Pla de Sensibilització dirigit a l'entorn judicial.
- b) Promoure l'acord institucional de col·laboració Ires – Ministeri de Justícia.
- c) Millorar els sistemes de comunicació interna amb eines d'Internet.

• OBSERVACIONS

No es detallen.

• SITUACIÓ DEL SERVEI AL CIRCUIT D'ATENCIÓ A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE A PALMA

Aquest servei actua quan una persona implicada en un procediment judicial demana informació i /o rep atenció social per part de l'equip.

Jutjat de Violència 1 i 2 de Palma

- **TITULARITAT JURÍDICA**

Pública.

- **DEPENDÈNCIA**

Ministeri de Justícia.

- **ÀMBIT D'ACTUACIÓ**

Partit Judicial de Palma.

- **MISSIÓ**

La missió ve marcada per la Llei 1/2004, de 28 de desembre, 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.

- **SISTEMA DE FINANÇAMENT**

Públic.

- **TIPOLOGIA DE SERVEI**

Es tracta d'un servei judicial, específic per casos de violència contra les dones. Jutjats mixtos on es resolen mesures de tipus penal i civil.

- **PROGRAMES**

Es realitzen actuacions diverses a nivell penal i civil:

Assumptes Penals

Actes de comunicació
Diligències Prèvies
Diligències Urgents
Judici de Faltes
Judici ràpids
Llei del jurat
Procediments Abreviats
Sumari

Assumptes Civils

Divorci consensual
Divorci contenciós
Guarda i Custòdia, aliments i règim de visites
Mesures prèvies
Modificacions de mesures
Nul·litats matrimonials
Altres assumptes
Separació consensual
Separació contenciosa

- **POBLACIÓ A LA QUAL ES DIRIGEIX**

No es detalla.

- **MARC ESTRATÈGIC I/O LEGAL**

Llei orgànica 6/1984 de procediment judicial i Llei 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

- **TIPUS DE SERVEI**

Es tracta d'un servei específic.

- **PLACES DISPONIBLES**

No escau.

- **EQUIPS DE PROFESSIONALS**

Als jutjats de violència hi ha dues jutgesses, dues secretaries judicials i personal funcionari adscrit a cada jutjat. Al ministeri fiscal hi ha una fiscal coordinadora de violència.

- **DEMANDES REBUDES**

Les dades corresponen a la memòria de 2007 i només es contemplen les demandes rebudes al Jutjat Número 1, ja que es va crear el 28 de desembre de 2007 i no es tenen les dades corresponents.

No hi ha dades en relació a les demandes rebudes al jutjat d'instrucció (guàrdia). Als jutjats de violència de la dona es van rebre 4.918 demandes.

- **PERFIL DE LES PERSONES ATESES**

No es detalla.

- **TEMPS D'INTERVENCIÓ**

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

- **TEMPS D'ESPERA**

Dependrà del procediment judicial, que estarà marcat per diferents *tempus* en funció del delictes, instrucció de diligències, recollida de proves.

- **NÚMERO DE BAIXES**

En l'àmbit judicial no es parla de baixes, però es pot fer referència a l'arxiu de causes motivades essencialment per la renúncia de la víctima i la manca de proves.

Per altra banda, és important destacar l'increment en el número d'assumptes penals lligats als jutjats de violència sobre la dona. Es recull la necessitat de crear un nou jutjat d'aquestes característiques (l'any 2006: 3.523; l'any 2007: 4.918; i la ràtio CGPJ: 1.200 diligències prèvies anuals).

Mesures de Protecció 2007 J. VIO

733 a instància de la víctima

16 ministeri fiscal

16 d'ofici

Civil: 91 mesures

• **EQUIPS INFORMÀTICS**

El servei té xarxa informàtica. Utilitza les bases de dades del Ministeri de Justícia.

• **PROCEDIMENTS/PROTOCOLS**

Té el procediment marcat en relació a la notificació de les ordres de protecció per l'acord entre Institut Balear de la Dona i el Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears.

Disposa dels protocols d'actuació següents:

- Protocol d'actuació i coordinació de les forces i dels cossos de seguretat de l'Estat i advocats davant la violència de gènere regulat per la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
- Instrucció núm. 10/2007 de la Secretaria d'Estat de seguretat que aprova el Protocol per a la valoració policial del nivell de risc de violència contra la dona.
- Protocol d'implantació de l'Ordre de protecció de víctimes de violència domèstica.
- Protocol de coordinació entre la Jurisdicció Penal i Civil per a la protecció de les víctimes de violència domèstica.

Valoren com a molt bo el nivell d'ús dels protocols interns (superior al 75%).

Les vies d'accés als jutjats de violència i de guàrdia poden ser: atestat policial, informe facultatiu, denúncia de la víctima, denúncia per tercers. Els jutjats d'instrucció (guàrdia) s'inhibeixen en aquests assumptes i ho deriven als jutjats de violència una vegada interposades les mesures de protecció.

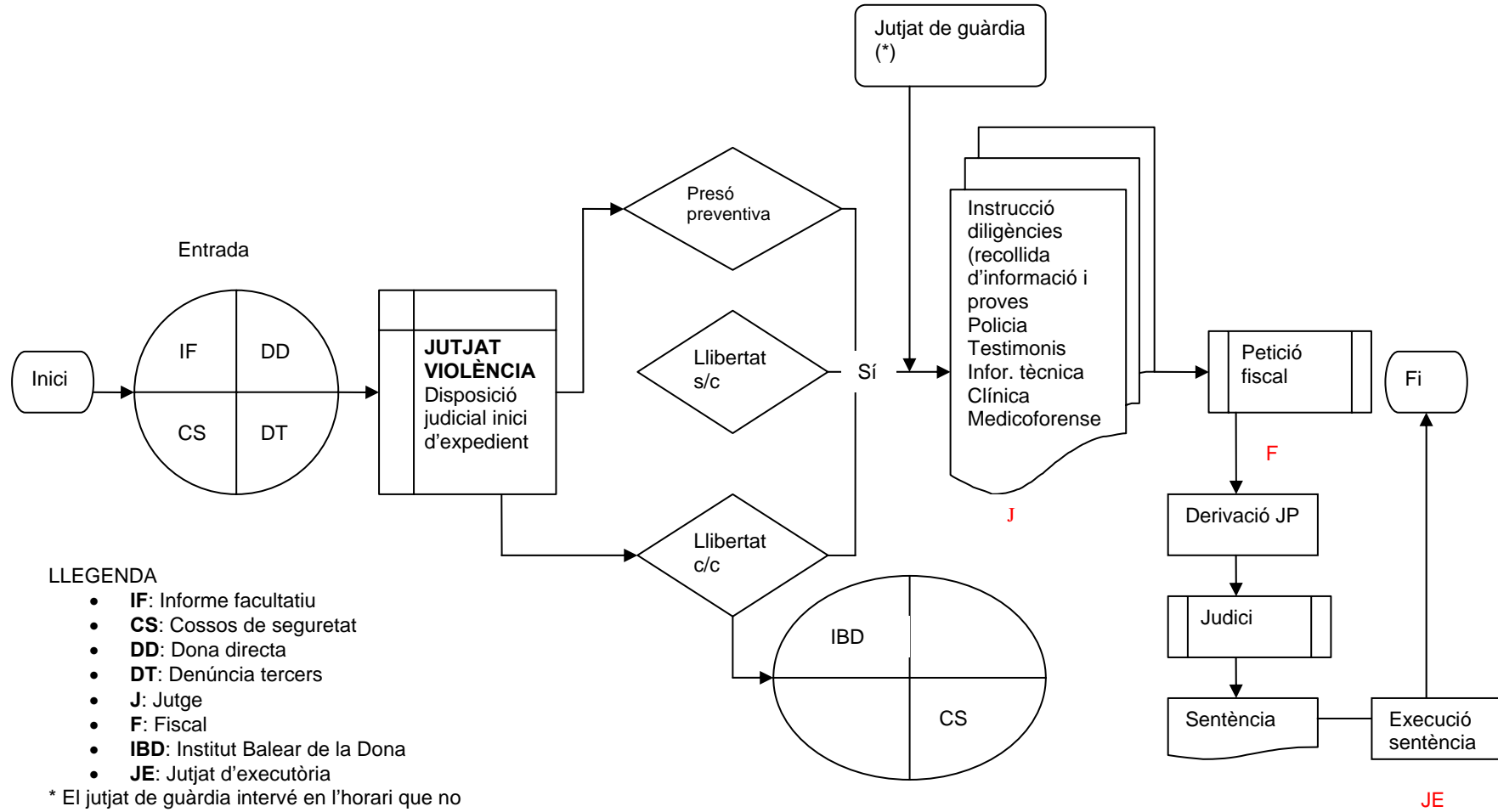
El requisit d'accés és que existeixi un delictes tal i com s'especifica a la Llei.

L'avaluació es realitza mitjançant inspeccions periòdiques referents al compliment i la resolució d'assumptes, tal i com s'especifica dins l'òrgan judicial.

• **ÀREES RESPONSABLES D'INTERVENCIÓ**

- Ministeri fiscal
- Clíniques mèdiques forenses (equips psicossocials)
- Jutjats d'instrucció (guàrdia)
- Jutjat penal (executòria)

• **CIRCUIT (FLUXGRAMA JUTJATS DE VIOLÈNCIA 1 I 2)**



- **COORDINACIONS EXTERNES**

Es coordina amb els cossos policials (dependència estatal) mitjançant protocols i circuits establerts per la llei; amb l'Institut Balear de la Dona (dependència autonòmica) mitjançant acords; i amb l'Oficina d'Ajuda a Víctimes del Delicte (dependència autonòmica), però no s'especifica com es realitza la coordinació.

- **SISTEMA DE COMUNICACIÓ INTERNA/EXTERNA**

La comunicació interna es realitza amb la Clínica Medicoforense i amb els jutjats penals d'executòries utilitzant procediments judicials, amb notificacions i oficis.

La comunicació externa es realitza amb els cossos de seguretat utilitzant procediments judicials, amb atestats i oficis.

- **SISTEMA DE REGISTRE**

Expedient judicial.

- **FORMACIÓ**

No es detalla.

- **PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS PROGRAMES, LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS EXTERNES, ELS CIRCUITS, ELS PROCEDIMENTS I ALTRES**

Observen que hi ha un gran buit pel que fa a la informació que tenen les dones víctimes de violència de gènere quan arriben al jutjat de violència, ja que en nombroses ocasions es duen a l'àmbit jurídic problemàtiques de la parella relacionades més amb l'àmbit social (problemes de conflicte entre la parella) que agressions violentes que poden ser tipificades seguint l'aplicació de la Llei de mesures de protecció.

Les professionals identifiquen la necessitat d'un recurs receptor de la víctima «PRE I POST» del moment del judici. La intervenció abans del judici ajudaria a organitzar l'atenció social i personal de la víctima i, en molts de casos, evitaria judicialitzar problemes de caràcter més aviat social i/o familiar. En el cas que la víctima ja tingués sentència, aquest mateix servei podria informar-la del seu significat i cobrir les seves necessitats.

Cal deslligar les prestacions socials de la denúncia. Interposar una denúncia en molts de casos pot tenir conseqüències molt greus per a la dona víctima que denunciï.

A continuació es detallen els punts forts, els febles i les propostes de millora que es van recollir a l'entrevista:

PUNTS FORTS

La part estrictament judicial funciona.

PUNTS FEBLES

- Una Llei amb moltes mancances de coordinació amb la xarxa social d'atenció a les víctimes per falta d'un equip interdisciplinari que tingui la visió d'intervenir abans, durant i després del procés penal.
- Manca de confiança en els resultats de la valoració del risc que realitza la Policia.

Quant a les instal·lacions:

- Instal·lacions inadequades per assegurar la separació física i visual entre agressor i víctima.
- Manca d'organització en el mobiliari, que confon els usuaris, que no saben ben bé on s'han de dirigir.
- Només hi ha una sala de vistes, que a més es fa servir per a judicis d'altres jutjats.

Quant al personal:

- Personal insuficient, que no és substituït quan estan de baixa.
- No hi ha un equip de valoració psicosocial.
- Retard.

Quant als usuaris:

- Hi ha dificultat per trobar en 72 hores la persona denunciada.

En relació als altres serveis:

- Des de l'OAVD es judicialitza molt el procés, i no es té en compte la part més social del conflicte. La majoria de víctimes que venen derivades d'aquest servei volen interposar una denúncia.

PROPOSTES DE MILLORA

- a) Creació d'unitats de valoració integral com les que funcionen a Andalusia.
- b) Els professionals responsables de la valoració integral d'aquest tipus de violència s'organitzen com una unitat funcional multidisciplinari integrada per professionals de la Medicina Forense, la Psicologia i el Treball Social.
- c) O bé la creació d'un servei amb equip multi professional.

• OBSERVACIONS

No es detallen.

• SITUACIÓ DEL SERVEI AL CIRCUIT D'ATENCIÓ A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE A PALMA

Els jutjats de violència s'activen en el moment en què s'interposa la denúncia.

Clínica Medicoforensa. Unitat de Valoració Forense

- **TITULARITAT JURÍDICA**

Publica.

- **DEPENDÈNCIA**

Ministeri de Justícia.

- **ÀMBIT D'ACTUACIÓ**

Autonòmica.

- **MISSIÓ**

No es detalla.

- **SISTEMA DE FINANÇAMENT**

Públic.

- **TIPOLOGIA DE SERVEI**

Realització de peritatges mèdics, socials i psicològics.

- **PROGRAMES**

Realitza valoracions en casos de violència, justícia/penal, audiència, vigilància penitenciària i Fiscalia de Menors.

- **POBLACIÓ A LA QUAL ES DIRIGEIX**

Persones implicades en un procediment judicial (penal/civil) a les quals l'autoritat judicial ha sol·licitat un peritatge.

- **MARC ESTRATÈGIC I/O LEGAL**

No es recull.

- **TIPUS DE SERVEI**

Es tracta d'un servei específic.

- **PLACES DISPONIBLES**

No cal.

- **EQUIPS DE PROFESSIONALS**

L'equip professional el componen professionals amb formació forense de les especialitats següents:

- Psicologia: dos professionals.
- Treball Social: dos professionals.
- Medicina: un professional només al municipi de Palma.

- **DEMANDES REBUDES**

No es detallen.

- **PERFIL DE LES PERSONES ATESES**

El perfil de les persones que han sol·licitat el servei per violència de gènere és una dona menor de 50 anys amb fills.

- **TEMPS D'INTERVENCIÓ**

El servei mèdic és immediat. Si es tracta d'una urgència que s'esdevé en cap de setmana o a l'horabaixa intervé el forense de guàrdia.

- **TEMPS D'ESPERA**

Dos mesos com a mitjana per la realització d'un peritatge.

- **NÚMERO DE BAIXES**

No es detalla. Quan hi ha una baixa és perquè s'ha retirat la denúncia, un nou acord, per tant, arxiu de la denúncia.

- **EQUIPS INFORMÀTICS**

El servei té xarxa informàtica i utilitza l'entorn Windows i un programa específic de l'Institut de Medicina Legal, ASKLEPIOS.

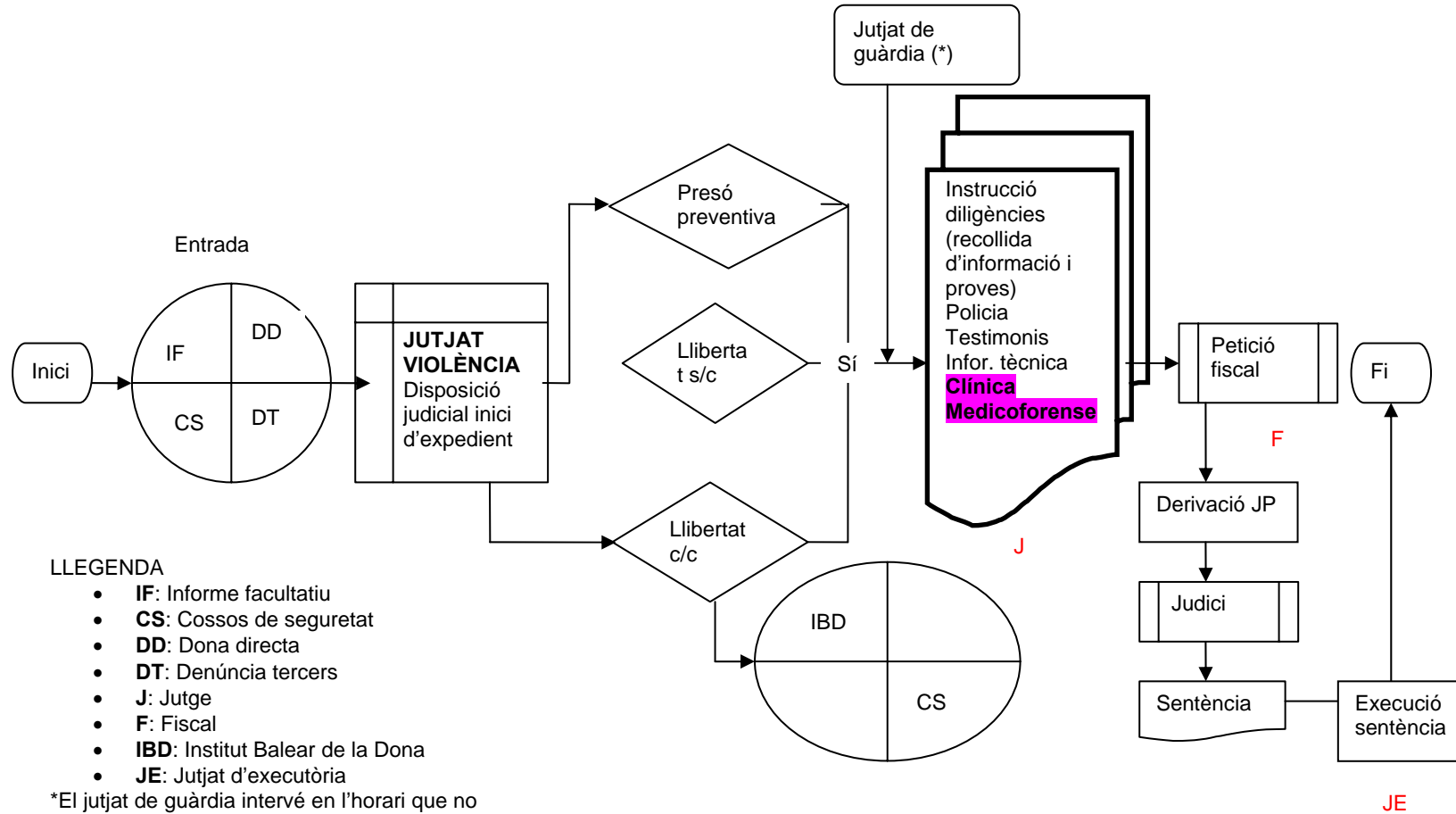
- **PROCEDIMENTS/PROTOCOLS**

Existeix un protocol del programa ASKLEPIOS però no s'aplica. La forma d'accedir al servei és per ofici del jutge. No té un sistema d'avaluació.

- **ÀREES RESPONSABLES D'INTERVENCIÓ**

Les dades d'altres serveis es demanen mitjançant un escrit al jutjat en què se sol·licita la informació necessària per a cada cas.

• **CIRCUIT (CLÍNICA MEDICOFORENSE)**



- LLEGENDA**
- **IF:** Informe facultatiu
 - **CS:** Cossos de seguretat
 - **DD:** Dona directa
 - **DT:** Denúncia tercers
 - **J:** Jutge
 - **F:** Fiscal
 - **IBD:** Institut Balear de la Dona
 - **JE:** Jutjat d'executòria

*El jutjat de guàrdia intervé en l'horari que no cobreix el jutjat de violència i realitza el procés fins a la instrucció de diligències (no incloses).

Clínica Medicoforense: Intervé a petició del jutge.

- **COORDINACIONS EXTERNES**

No es detallen.

- **SISTEMA DE COMUNICACIÓ INTERNA/EXTERNA**

Quan es considera necessari es realitzen contactes amb el forense i amb el jutjat de violència contra la dona, amb oficis i informes.

- **SISTEMA DE REGISTRE**

No es detalla.

- **FORMACIÓ**

Existeixen plans de formació interna del Ministeri de Justícia que consisteixen en cursos de formació específica per als equips psicosocials i un pla de formació per al metge. S'identifiquen les necessitats formatives.

- **PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS PROGRAMES, LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS EXTERNES, ELS CIRCUITS, ELS PROCEDIMENT I ALTRES**

La percepció dels professionals és que hi ha una gran multiplicitat de recursos específics de violència de gènere i d'ofertes de prestacions similars, i que, a causa d'aquesta gran oferta, no tots els professionals coneixen la totalitat dels serveis disponibles.

A continuació s'especifiquen els punts forts, els febles i les propostes de millora que va considerar el servei:

PUNTS FORTS

Un nou equip específic en l'atenció integral a la víctima.

PUNTS FEBLES

Carència de recursos humans i tècnics.

PROPOSTES DE MILLORA

- a) Coordinació interinstitucional.
- b) Des del jutjat de violència, es troba a faltar un professional que aculli la víctima quan interposa la denúncia, i la informi de tots els aspectes i les àrees pertinents.

- **OBSERVACIONS**

No es detallen.

- **SITUACIÓ DEL SERVEI AL CIRCUIT D'ATENCIÓ A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE A PALMA**

El servei s'activa a partir de la interposició de la denuncia i a demanda del jutjat.

Torn Especialitzat de Violència de Gènere

• TITULARITAT JURÍDICA

Pública, gestió privada II-lustre Col·legi d'Advocats de les Illes Balears.

• DEPENDÈNCIA

Pública, Ministeri de Justícia.

• ÀMBIT D'ACTUACIÓ

L'àmbit d'actuació són les Illes Balears, si bé cada illa té els seus serveis d'atenció en torns de guàrdia.

• MISSIÓ

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.

- Llei 17/1996, de 10 de gener, d'assistència jurídica gratuïta.
- Reial decret 1281/2002, de 5 de desembre, pel qual s'aprova l'Estatut general dels procuradors dels tribunals d'Espanya.
- Llei 34/2006, de 30 d'octubre, sobre l'accés a les professions d'advocat i procurador dels tribunals.
- Ordre, de 3 de juny de 1997, per la qual s'estableixen els requisits generals mínims de formació i especialització necessaris per prestar els serveis d'assistència jurídica gratuïta.
- Codi deontològic aprovat en el Ple de 27 de novembre de 2002, adaptat al nou Estatut general de l'advocacia espanyola, aprovat per Reial decret 658/2001, de 22 de juny.
- Directiva 2003/8/CE del Consell, de 27 de gener de 2003, destinada a millorar l'accés a la justícia en els litigis transfronterers mitjançant l'establiment de regles mínimes comunes relatives a la justícia gratuïta per als litigis citats.
- Acord europeu relatiu a la transmissió de sol·licituds d'assistència jurídica gratuïta, fet a Estrasburg el 27 de gener de 1977. Instrument de Ratificació de 14 de novembre de 1985.
- Ratificació en el BOE.

- Ordre, de 23 de setembre de 1997, sobre tramitació de les sol·licituds d'assistència jurídica gratuïta en l'àmbit de la jurisdicció penal.
- Acord de 18 de juny de 1996, del Ple del Tribunal Constitucional, sobre assistència jurídica en els processos d'empara constitucional.
- Capítol V, títol I, llibre I, de la Llei d'enjudiciament civil.
- Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
- Reglament del torn d'ofici de l'ICAIB. Notes explicatives sobre el cost de la indemnització en els procediments penals.
- Pòlissa per als col·legiats que estan en el torn d'ALD.
- Circular 1/ 2007 de Fiscalia sobre criteris interpretatius després de la reforma de la legislació penal de menors.
- Llei orgànica 15/2007 que modifica el Codi penal en matèria de seguretat vial en el BOE del 1 de desembre de 2007. <http://www.icaib.org/media/tof/A49505.pdf>
- Reial decret sobre el funcionament del fons de garantia per al pagament d'aliments. Sentència ICA Valladolid. Acusació particular.

• **SISTEMA DE FINANÇAMENT**

Públic, mitjançant acord entre el Ministeri de Justícia, la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i el Col·legi d'Advocats.

• **TIPOLOGIA DE SERVEI**

Es tracta d'un servei d'informació, orientació i atenció.

• **PROGRAMES**

L'assistència dels advocats i la seva feina als jutjats s'emmarca dins el programa d'assistència judicial. També realitzen una feina extrajudicial: administrativa i de consultoria.

• **POBLACIÓ A LA QUAL ES DIRIGEIX**

Dones que pateixen o han patit violència de gènere.

• **MARC ESTRATÈGIC I/O LEGAL**

A les Illes Balears les competències en matèria de justícia estan regulades d'acord amb l'establert a la Llei 1/1996, de 10 de gener, d'assistència jurídica gratuïta i al Reial decret 1455/2005, de 2 de desembre, pel qual es modifica el Reglament d'assistència jurídica gratuïta, aprovat pel Reial decret 996/2003, de 25 de juliol. Quan la víctima presenti la sol·licitud, el Col·legi d'Advocats de la zona de residència corresponent tramitarà l'ordre i la farà arribar a la

Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta corresponent per ratificar l'aprovació o denegació de l'advocat d'ofici sol·licitat.

- **TIPUS DE SERVEI**

És un servei específic.

- **PLACES DISPONIBLES**

No escau.

- **EQUIPS DE PROFESSIONALS**

El torn d'ofici a Palma disposa de 38 o 40 advocats. Pel que fa als advocats de guàrdia n'hi ha dos a Palma, un a Inca, un a Manacor, un a Menorca i un a Eivissa.

- **DEMANDES REBUDES**

No es detallen.

- **PERFIL DE LES PERSONES ATESES**

No es detalla.

- **TEMPS D'INTERVENCIÓ**

La resposta judicial a la víctima en els temes que marca la llei serà immediata quant a recepció de la denúncia i a les mesures de protecció. El procediment judicial estarà marcat per diferents *tempus* en funció del delictes, de la instrucció de diligències, de la recollida de proves. Sempre hi ha dos advocats de guàrdia als jutjats de violència.

- **TEMPS D'ESPERA**

No es detalla.

- **NÚMERO DE BAIXES**

No es detalla.

- **EQUIPS INFORMÀTICS**

El servei inclou xarxa informàtica. Utilitza el sistema SIGA (Sistema Integrat de Gestió de l'Advocacia). És una eina telemàtica de gestió que **permet que els col·legiats accedeixin**, mitjançant el carnet digital, i amb **garanties absolutes de seguretat i de confidencialitat, a la seva fitxa personal** i a les dades col·legials particulars de més rellevància.

- **PROCEDIMENTS/PROTOCOLS**

Té els procediments identificats, que són els que estan marcats per la Llei i per l'acord signat entre l'Institut Balear de la Dona i el Tribunal Superior de Justícia. Els protocols que utilitza són:

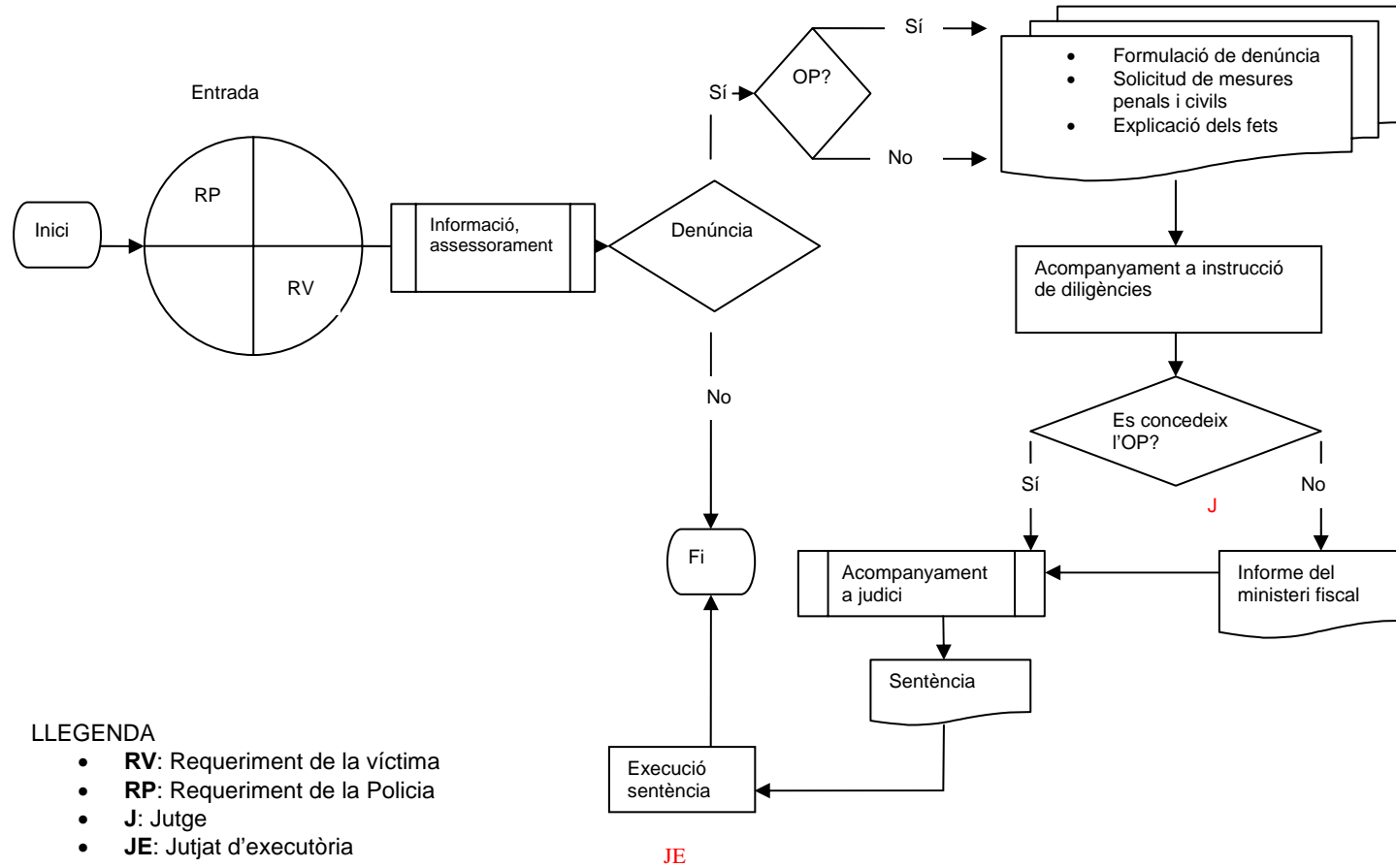
- Protocol d'actuació i coordinació de les forces i els cossos de seguretat de l'Estat i Advocats davant la Violència de Gènere regulat per la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
- Protocol d'implantació de l'Ordre de protecció de víctimes de violència domèstica.
- Protocol de coordinació entre la Jurisdicció Penal i Civil per a la protecció de les víctimes de violència domèstica.

Valora com a molt bo (superior al 75%) l'ús dels protocols. No té un sistema de qualitat ni d'avaluació. La via d'accés al servei és judicial. El requisit d'accés és que s'hagi interposat una denúncia.

• **ÀREES RESPONSABLES D'INTERVENCIÓ**

Amb els jutjats de violència.

• CIRCUIT (FLUXGRAMA TORN D'OFICI)



- **COORDINACIONS EXTERNES**

Les coordinacions externes es realitzen per via telefònica amb:

- Centres Municipals de Serveis Socials (CMSS). Grau de compliment dels acord del 25%.
- Oficina d'Ajuda a Víctimes del Delicte (AOVD).
- Col·legi de Psicòlegs.
- Policia Local i Nacional.
- Creu Roja.

- **SISTEMA DE COMUNICACIÓ INTERNA/EXTERNA**

Es realitzen comunicacions amb els jutjats penals d'executòries utilitzant procediments judicials amb notificacions i oficis.

- **SISTEMA DE REGISTRE**

No es detalla.

- **FORMACIÓ**

No es realitza formació. No es detalla si existeix un pla de formació ni si s'identifiquen les necessitats formatives.

- **PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS PROGRAMES, LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS EXTERNES, ELS CIRCUITS, ELS PROCEDIMENT I ALTRES**

No es recull.

A continuació es detallen els punts forts, els febles i les propostes de millora que es van recollir a l'entrevista:

PUNTS FORTS

Bona voluntat de les persones que hi fan feina.

PUNTS FEBLES

- a) Manca de feina interprofessional.
- b) Manca de mitjans humans i econòmics.
- c) Manca de voluntat política.

PROPOSTES DE MILLORA

- a) Crear centres específics de prevenció de conductes agressives.
- b) Dissenyar programes de feina amb maltractadors.
- c) Crear més llars d'acolliment.
- d) Establir programes de treball a la comunitat.
- e) Implicar l'UI.

• **OBSERVACIONS**

No es detallen.

• **SITUACIÓ DEL SERVEI AL CIRCUIT D'ATENCIÓ A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE A PALMA**

Aquest servei s'activa al moment d'interposar la denúncia.

COSSOS DE SEGURETAT

**Assistència a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere - Policia Local
de Palma -**

• **TITULARITAT JURÍDICA**

Servei públic.

• **DEPENDÈNCIA**

Municipal de l'Ajuntament de Palma.

• **ÀMBIT D'ACTUACIÓ**

Municipi de Palma i perifèria.

• **MISSIÓ**

Donar un servei integral de resposta prioritària a les demandes d'auxili efectuades en l'àmbit de violència de gènere des de tots els serveis de la Policia Local.

• **SISTEMA DE FINANÇAMENT**

Públic, pressuposts municipals.

• **TIPOLOGIA DE SERVEI**

Servei d'assistència especialitzada i integral, s'activa en situació de crisi, donen assistència psicològica i jurídica (amb col·laboració de l'Oficina d'Ajuda a Víctimes del Delicte). Gestiona l'entrada a centres de protecció a dones que han patit agressió. És un servei totalment assistencial, en cap cas es fa un peritatge sobre la situació emocional de la dona.

• **PROGRAMES**

Servei d'Assistència a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere.

• **MARC ESTRATÈGIC I/O LEGAL**

El marc estratègic s'inspira en els principis constitucionals de descentralització, desconcentració i coordinació de l'Administració amb el fi de servir els interessos generals de tots els ciutadans, al mateix temps que, des del marc municipal, facilita la participació ciutadana en la gestió d'assumptes locals i en la millora d'aquesta, sense perjudici de la unitat de govern i gestió del municipi.

L'Ajuntament té personalitat jurídica pròpia i el marc legal ve donat per l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, la Llei de bases de regiment local de les Illes Balears i en la recentment aprovada Llei de capitalitat; i a nivell

estatal, per la Llei orgànica 27/2003 reguladora de l'Ordre de protecció de les víctimes de violència domèstica i la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

- **POBLACIÓ A LA QUAL ES DIRIGEIX**

Dones que hagin patit violència de gènere.

- **TIPUS DE SERVEI**

Servei específic, assistencial. Servei d'assistència psicològica i judicial (OAVD).

- **PLACES DISPONIBLES**

No cal.

- **EQUIPS DE PROFESSIONALS**

Psicòlegs i psicòlogues, advocats, policies municipals.

- **DEMANDES REBUDES**

L'any 2007 les demandes rebudes han estat 693.

- **PERFIL DE LES PERSONES ATESES**

Dones de 25 a 45 anys, amb nivell educatiu mitjà/baix, majoritàriament espanyoles (les dones immigrants són un 40%) en situacions de patir violència psíquica, amenaces, coaccions, a més de les dones que han presentat la denuncia per violència de gènere.

- **TEMPS D'INTERVENCIÓ**

Immediat.

- **TEMPS D'ESPERA**

El temps d'espera per interposar la denuncia. L'actuació es fa amb un temps inferior a 20 minuts. El temps d'espera per a l'atenció psicològica en situació de crisi és de 20 minuts.

- **NÚMERO DE BAIXES**

No es recull.

- **EQUIPS INFORMÀTICS**

Sí, Intranet.

- **PROCEDIMENTS/PROTOCOLS**

Si, mitjançant la Carta de Serveis i els protocols que identifiquen els diferents processos de les actuacions policials quan hi ha una denúncia de violència de gènere. **Sistema de qualitat:** AENOR Certificat A58/000024. **Accés:**

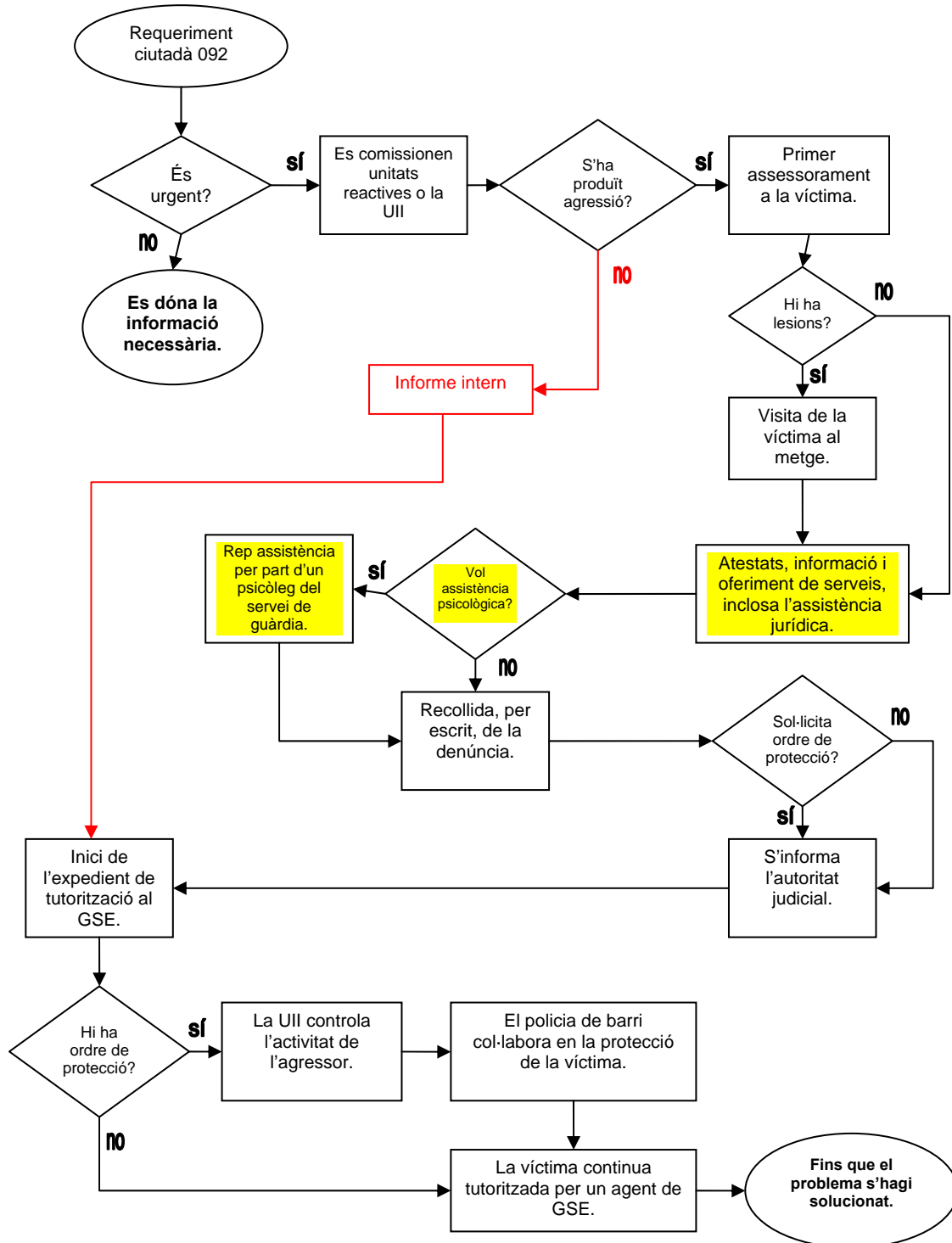
interposició de denúncia, per demanda de la mateixa usuària o per tercers.
Sistema d'avaluació protocolaritzat.


- **ÀREES RESPONSABLES D'INTERVENCIÓ**

A nivell intern si es fa la denúncia hi intervenen el grup d'intervenció immediata, el Departament d'atestat i el grup de psicòlegs (si es demana). Es gestiona l'acolliment, i posteriorment intervé el grup d'acompanyament. Si no hi ha denuncia només intervé el grup de psicòlegs i es fa un informe judicial.

A nivell extern hi ha una intervenció coordinada amb l'Institut Balear de la Dona, l'Oficina d'Ajuda a les Víctimes de Delicte, el Servei d'Acolliment a Dones i amb els Centres Municipals de Serveis Socials. El nivell d'us és del 75%.

• **CIRCUIT (FLUXGRAMA POLICIA LOCAL DE PALMA: ASSISTÈNCIA A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I DE GÈNERE)**



 Intervenció Psicològica en situació de crisi.

- **COORDINACIONS**

El servei es coordina amb:

- Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte
- Institut Balear de la Dona
- Centres Municipals de Serveis Socials
- Servei d'Acolliment a Dones i Famílies

- **SISTEMA DE COMUNICACIÓ INTERNA/EXTERNA**

No es recull.

- **SISTEMA DE REGISTRE**

Instruccions tècniques protocolaritzades, impresos i formularis diversos.

- **FORMACIÓ**

Sí, específica en temes de violència de gènere.

- **PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS PROGRAMES, LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS EXTERNS,ELS CIRCUITS,ELS PROCEDIMENT I ALTRES**

No es recull, només s'ha identificat l'índex de satisfacció intern com a molt bo.

El servei ha identificat els punts forts, els punts febles i les propostes de millora següents:

PUNTS FEBLES

No s'identifiquen.

PUNTS FORTS

- a) Hi ha implicació a nivell intern de les àrees diferents que conformen la Policia Local.
- b) Hi ha implicació per part de l'administració autonòmica.

PROPOSTES DE MILLORA

- a) Millorar la coordinació entre els diferents agents implicats en el circuit de serveis que actuen en casos de violència de gènere.

- b) Establir una formació conjunta entre els professionals que intervenen en l'àmbit de violència de gènere: funcionaris judicials, metges, treballadors i treballadores socials.

- **OBSERVACIONS**

No es detallen.

- **SITUACIÓ DEL SERVEI AL CIRCUIT D'ATENCIÓ DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE A PALMA**

Es pot denominar com a servei d'emergència, s'activa quan la dona víctima de violència de gènere posa la denúncia.

<p style="text-align: center;">Servei Especial de Seguiment a Víctimes (Grup de Seguiment). Policia Local</p>
--

- **TITULARITAT JURÍDICA**

Servei públic.

- **DEPENDÈNCIA**

Municipal.

- **ÀMBIT D'ACTUACIÓ**

Municipi de Palma.

- **MISSIÓ**

Donar un servei integral de resposta prioritària a les demandes d'auxili efectuades al 092 i prestar un tractament de qualitat a les VDG, des de tots els serveis policials.

- **SISTEMA DE FINANÇAMENT**

Públic, pressupost municipals i autonòmic.

- **TIPOLOGIA DE SERVEI**

És un servei d'assistència especialitzada integral, que ofereix servei d'atenció psicològica, assessorament jurídic, policial i assistencial, en col·laboració amb serveis com l'Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte (OAVD).

A més de confeccionar les diligències policials, també faciliten la mobilització dels recursos assistencials. Es fa una gestió prioritària de les ordres de protecció i dels judicis ràpids, com també un seguiment personalitzat, prioritari i especialitzat. I en situacions d'alta perillositat faciliten la possibilitat de gestionar el dispositius de localització amb teleassistència.

- **PROGRAMES**

Tots els serveis d'atenció a víctimes de violència de gènere tenen un caràcter preventiu. Més que un tipus de programa, el que la Policia Local de Palma ofereix és atenció a víctimes des de diferents departaments: Grup d'Intervenció Immediata, Grup d'Atestats, Departament d'Atenció Psicològica i Jurídica, Grup de Seguiment.

La Policia Local té un programa de sensibilització sobre violència de gènere adreçat preferentment a instituts. Una de les activitats del programa consisteix en fer un recorregut pels circuits interns d'intervenció de la policia.

- **MARC ESTRATÈGIC I/O LEGAL**

En el marc del Pla de Modernització i Qualitat de l'Ajuntament de Palma la Policia Local ha establert la Carta de Serveis per atendre casos de violència de gènere (VG) o de violència domèstica (VDG).

El marc legal ve donat per la Llei 1/2004 de mesures de protecció integral contra la violència de gènere i, a nivell autonòmic, per la Llei 12/2006, de 20 de setembre, de la dona.

- **POBLACIÓ A LA QUAL ES DIRIGEIX**

A la població en general i, específicament, a dones que pateixen violència de gènere.

- **TIPUS DE SERVEI**

Específic i assistencial.

- **PLACES DISPONIBLES**

No cal.

- **EQUIPS DE PROFESSIONALS**

Amb perfil de policia.

- **DEMANDES REBUDES**

Des de gener fins al 9 de maig de l'any 2008, el número de demandes de tutorització ha estat de 282.

- **PERFIL DE LES PERSONES ATESES**

Durant els primers quatre mesos del 2008 hi ha hagut un total de 76 dones víctimes de violència de gènere en diferents graus.

El grup d'edat majoritari es troba en la franja d'edat compresa entre els 21 i 40 anys, amb 56 víctimes. Són les dones espanyoles les que més agressions han sofert (47) mentre que de Bolívia provenen les dones que més denunciïn (12 en quatre mesos).

- **TEMPS D'INTERVENCIÓ**

Varia en funció de l'ordre d'allunyament i/o protecció. S'activa des del primer dia en què s'ha dictat l'ordre fins al temps fixat pel jutge.

- **TEMPS D'ESPERA**

Pot ser inferior a un dia, o pot tardar entre 4 i 6 mesos en funció de l'ordre de protecció.

- **NÚMERO DE BAIXES**

No es recull.

- **EQUIPS INFORMÀTICS**

Intranet.

- **PROCEDIMENTS/PROTOCOLS**

Els tenen identificats mitjançant l'establiment de protocols d'actuació des del moment en què la víctima arriba a les dependències policials, rep l'atenció psicològica, les ordres de protecció i el seguiment posterior per vigilar i controlar la seguretat de la dona.

- **SISTEMA DE QUALITAT:**

Sí, mitjançant la Carta de Serveis. Es pot accedir telefonant directament al 092 ó bé per derivació del 112, també pot ser presencial, pot anar-hi la víctima tota sola o acompanyada. **Requisits:** tenir l'ordre de protecció.

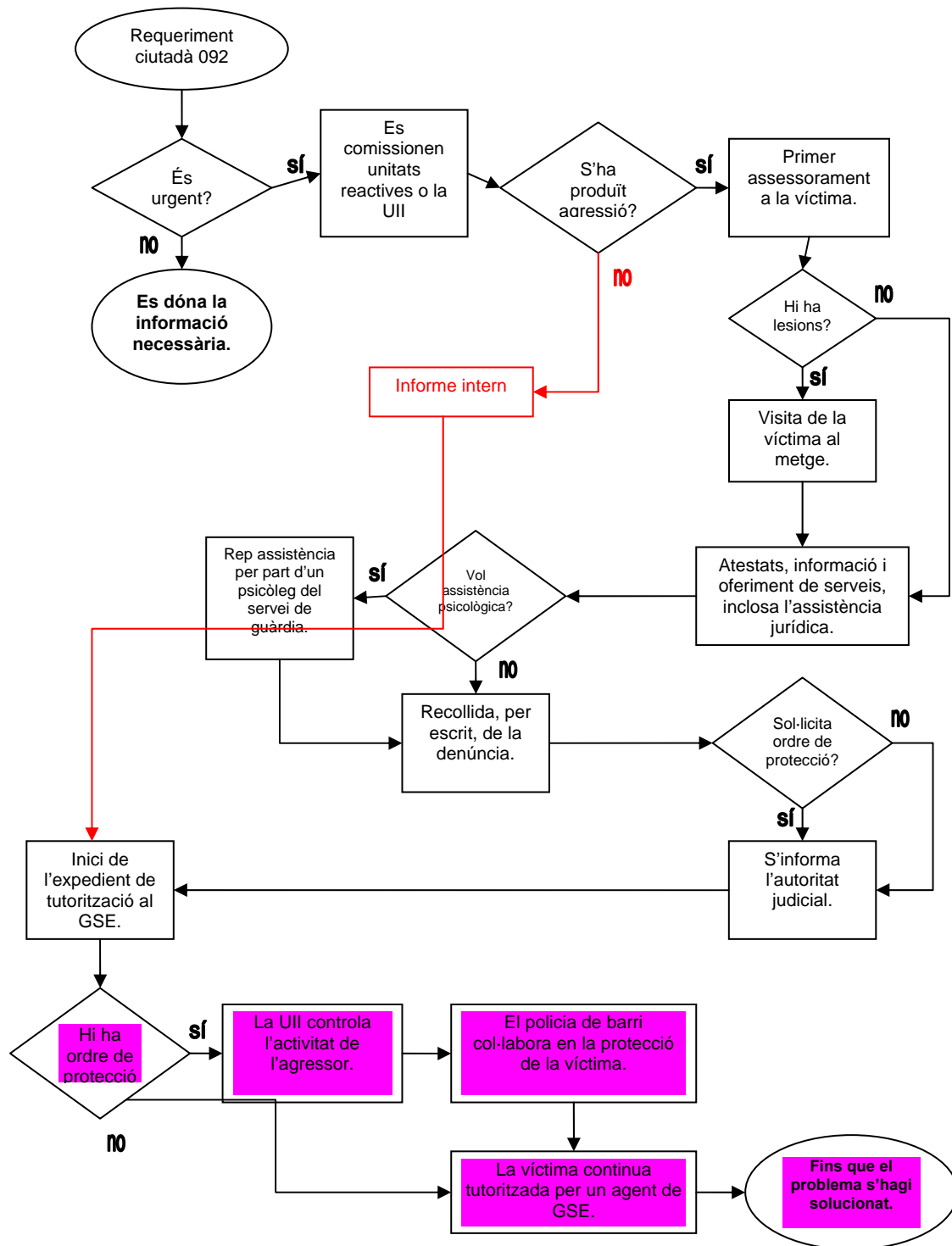
- **AVALUACIÓ DE RESULTATS**

Sí, seguint les instruccions tècniques d'avaluació que marca la Carta de Serveis.

- **ÀREES RESPONSABLES D'INTERVENCIÓ**

A nivell intern: Atenció psicològica, atenció jurídica. Grup d'intervenció immediata. A nivell extern: Intervenció coordinada amb l'Institut Balear de la Dona, l'Oficina d'Ajuda a les Víctimes de Delicte, el Servei d'Acolliment a Dones i els Centres Municipals de Serveis Socials. El nivell d'us és del 75%.

• **CIRCUIT (FLUXGRAMA POLICIA LOCAL DE PALMA: SERVEIS ESPECIALS)**



Intervenció del Grup de Serveis Especials de Seguiment a Víctimes.

- **COORDINACIONS**

El servei es coordina amb:

Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte (OAVD)

Institut Balear de la Dona (IBD)

Centres Municipals de Serveis Socials (CMSS)

Servei d'Acolliment a Dones i Famílies (SADIF)

Servei d'Atenció a Famílies (SAF) de la Policia Nacional

- **SISTEMA DE COMUNICACIÓ INTERNA/EXTERNA**

No es detalla.

- **SISTEMA DE REGISTRE**

Instruccions tècniques protocolaritzades, impresos i formularis diversos.

- **FORMACIÓ**

Sí, específica en temes de violència de gènere. Els policies reben formació a través de l'EBAP i l'Escola Municipal de Formació per formar-se com a especialistes VG. En aquests moments reben formació en coneixements del món musulmà.

- **PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS PROGRAMES, LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS EXTERNS, ELS CIRCUITS, ELS PROCEDIMENT I ALTRES**

Es produeixen errors de concepte en relació a què és violència de gènere i què és violència domèstica.

S'observa un cert nivell de descoordinació entre les administracions que intervenen en l'àmbit de la violència de gènere.

Es donen certs problemes a l'hora d'intervenir, motivats pels llimdars del territori, ja que pot donar-se el cas que la víctima visqui a un carrer entre dos municipis i no es pugui intervenir.

El servei ha identificat els punts forts, els febles i les propostes de millora següents:

PUNTS FORTS

Equips ben formats.

PUNTS FEBLES

Manca de coordinació interinstitucional.

PROPOSTES DE MILLORA

- a) Més coordinació.
- b) Crear espais de trobada i de reflexió.

• OBSERVACIONS

No es detallen.

• SITUACIÓ DEL SERVEI AL CIRCUIT D'ATENCIÓ DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE A PALMA

Es pot identificar com a servei d'entrada d'emergències, en rebre una cridada al 092. El grup de seguiment s'activa quant la víctima té l'ordre d'allunyament i/o protecció.

Unitat de Prevenció, Assistència i Protecció (UPAP) i Servei d'Atenció a la Família (SAF). Policia Nacional

• **TITULARITAT JURÍDICA**

Servei públic.

• **DEPENDÈNCIA**

Direcció General de la Policia i de la Guàrdia Civil, Secretaria d'Estat de Seguretat, Ministeri d'Interior.

• **ÀMBIT D'ACTUACIÓ**

Estat, en el cas de les Balears actua a Palma, a Maó, a Ciutadella, a Eivissa. En el cas de Palma és compartida amb la Policia Local; en els dels pobles perifèrics, amb la Guàrdia Civil.

• **MISSIÓ**

L'UPAP (Unitat de Prevenció d'Assistència i Protecció) de la Brigada Provincial de Seguretat Ciutadana, s'ocupa principalment de la prevenció, l'assistència i la protecció de les víctimes de violència de gènere.

El SAF (Servei d'Atenció a la Família) pertany a la Brigada Provincial de la Policia Judicial de Palma.

• **SISTEMA DE FINANÇAMENT**

Públic, pressupost estatal.

• **TIPOLOGIA DE SERVEI**

Serveis d'actuació davant situacions de violència de gènere, seguiment de les ordres de protecció i/o allunyament, i avaluació de risc.

• **PROGRAMES**

Tant el SAF com l'UPAP són programes que ofereixen els seus serveis 24 hores al dia.

• **MARC ESTRATÈGIC I/O LEGAL**

Pla d'Acció contra la Violència Domèstica 1999/2000, Pla Integral Contra la Violència Domèstica 2001/2004, Pla Aprovat pel Consell de Ministres, maig de 2001. La implantació d'aquests plans va permetre generalitzar el funcionament dels serveis de l'UPAP i del SAF.

A nivell legal el marc estratègic ve donat per la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral de violència de gènere.

- **POBLACIÓ A LA QUAL ES DIRIGEIX**

Dones i famílies que pateixen violència de gènere i violència domèstica.

- **TIPUS DE SERVEI**

Servei que actua una vegada dictada l'ordre de protecció. En fa el seguiment. Es posa en contacte tant amb la víctima com amb l'agressor. Realitza la valoració policial d'evolució de risc (VPER), diligència que ve determinada pel sistema de seguiment Integral dels casos de violència de gènere. Disposen també del Servei d'Atenció a la Família (SAF), adscrit la Unitat de Delinqüència Especialitzada i Violenta (UDEV) de la Brigada Provincial de la Policia Judicial. El SAF té també unitats integrades com el Servei d'Atenció a la Dona (SAM) per a investigacions sobre els maltractaments a l'àmbit familiar i el Grup de Menors (GRUME) per a investigacions de delictes relacionats amb el menor. Aquesta unitat, la formen policies nacionals amb formació específica en violència intrafamiliar.

- **PLACES DISPONIBLES**

No cal.

- **EQUIPS DE PROFESSIONALS**

Policies nacionals.

- **DEMANDES REBUDES**

En aquest moment hi ha 1.200 ordres de protecció actives . La ràtio és de 10/12 dones amb protecció activa per policia. En aquest moment tenen 180 dones amb mesures d'allunyament.

- **PERFIL DE LES PERSONES ATESES**

No es recull.

- **TEMPS D'INTERVENCIÓ**

Immediat.

- **TEMPS D'ESPERA**

No n'hi ha, és immediat.

- **NÚMERO DE BAIXES**

No es recull.

- **EQUIPS INFORMÀTICS**

Intranet.

- **PROCEDIMENTS/PROTOCOLS**

El **Sistema de Qualitat** té els procediments identificats mitjançant protocols firmats amb altres institucions. S'activa el servei quan reben l'ordre de protecció des de l'IBD o des del jutjat.

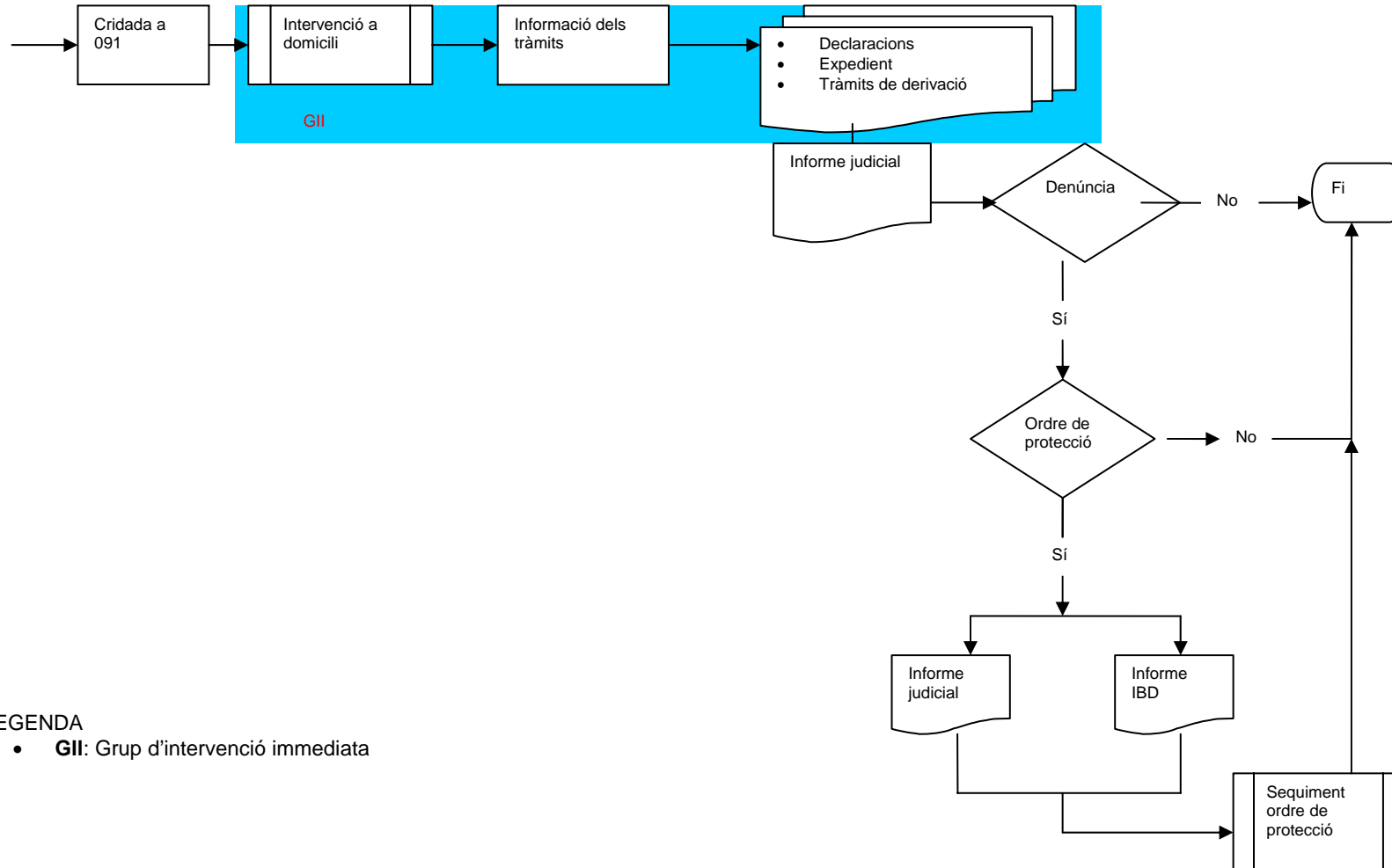
Requisits: Per la intervenció del SAF, l'únic requisit és una telefonada d'urgència. L'UPAP sols intervé en casos en què hi ha una ordre d'allunyament. Actua també en aquells casos en què els telefona la víctima, a la qual fan el seguiment.

Avaluació de resultats: No es duen a terme memòries anuals, la informació dels casos es deriva a l'Unitat de Coordinació per temes de violència de gènere ubicada a la Delegació de Govern. Nivell d'ús del 75%.

- **ÀREES RESPONSABLES D'INTERVENCIÓ**

UPAP – SAF en coordinació amb el Servei d'Atenció a la Dona (SAM) i el Grup de Menors (GRUME).

• CIRCUIT (POLICIA NACIONAL)



LLEGENDA

- **GII**: Grup d'intervenció immediata

- **COORDINACIONS**

Institut Balear de la Dona
Jutjats de Violència 1 i 2
Oficina d'Ajuda a les Víctimes de Delicte
Cases d'Acollida
Centres Municipals de Serveis Socials

- **SISTEMA DE COMUNICACIÓ INTERNA/EXTERNA**

No es recull.

- **SISTEMA DE REGISTRES**

No es recull.

- **FORMACIÓ**

Hi ha formació però no se'n detallen les característiques.

- **PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS PROGRAMES, LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS EXTERNS, ELS CIRCUITS, ELS PROCEDIMENT I ALTRES**

En relació al seguiment de les ordres de protecció s'han donat casos que tant la Policia Nacional com la Local tenien assignades la mateixa dona víctima, aquesta duplicitat es freqüent. S'observa que en molts dels casos de denúncia de maltractaments, s'utilitza com a instrument per solucionar problemes familiars. Consideren que aquesta situacions no s'haurien de judicialitzar, ja que una vegada s'ha dictat l'ordre d'allunyament és difícil retirar-la.

Una altra de les situacions és el trencament consentit de l'ordre d'allunyament. Hi ha casos en els quals, encara que s'ha dictat aquesta ordre, els cònjuges conviuen en el mateix domicili (un 15%).

Detecten que les dones que han posat una denúncia tenen molt poca informació sobre el significat de les ordres de protecció i sobretot de les conseqüències que comporten.

PUNTS FORTS

No es detallen.

PUNTS FEBLES

No es detallen.

PROPOSTES DE MILLORA

- a) Un servei que intervingui abans de fer la denúncia.
- b) Notificació per part de l'IBD de l'activació i el cessament de les ordres d'allunyament.
- c) Més informació sobre obligacions i drets.
- d) Més advocats en el torn d'ofici.
- e) Major coordinació entre els dispositius que intervenen quan hi ha una denúncia.

• OBSERVACIONS

No es recullen.

• SITUACIÓ DEL SERVEI AL CIRCUIT D'ATENCIÓ DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE A PALMA

Per a l'activació del SAF hi ha d'haver una cridada d'urgències al 091 i/o una denuncia de violència de gènere.

Perquè intervingui la UPAP hi ha d'haver una ordre d'allunyament.

SERVEIS D'EMERGÈNCIES

Servei d'Emergències 112

- **TITULARITAT JURÍDICA**

Servei públic.

- **DEPENDÈNCIA**

Govern de les Illes Balears, Conselleria d'Interior, Direcció General d'Emergències.

- **ÀMBIT D'ACTUACIÓ**

Illes Balears.

- **MISSIÓ**

Actuacions en situació d'emergències.

- **SISTEMA DE FINANÇAMENT**

Públic, pressupost de la Comunitat Autònoma.

- **TIPOLOGIA DE SERVEI**

El telèfon d'emergències 112 està concebut com a número únic per prestar assistència al ciutadà davant qualsevol tipus d'incidència o d'emergència (sanitària, d'extinció d'incendis i salvament, de seguretat ciutadana, maltractament) i per la possible necessitat de coordinar els diversos serveis d'emergència, independentment de l'administració pública de la qual depenguin. Actua en situacions d'emergències i dóna atenció i informació a persones i a professionals que intervenen en la situació. És un servei específic.

- **PROGRAMES**

D'atenció a situacions d'emergències les 24 hores del dia, mitjançant l'activació de plans específics en funció de l'emergència:

- Pla Especial d'Emergències davant el Risc d'Incendis Forestals.
- Pla Especial de Risc d'Inundacions.
- Pla Especial d'Emergències Sísmiques de les Illes Balears.
- Pla Especial de Risc d'Accident de Transport de Mercaderies Perilloses.

- **MARC ESTRATÈGIC I/O LEGAL**

Les competències estatals es regulen a la Llei 2/1985, de 21 de gener, de protecció civil.

Les competències es regulen a través de la **Llei 3/2006, de 26 de març, de gestió d'emergències de les Illes Balears**. Els seus serveis estan regulats pel Reial decret 903/1997, de 16 de juny, que regula l'accés per mitjà de xarxes de telecomunicacions al servei d'atenció de trucades d'urgència a través del número telefònic 112 habilitant, amb caràcter exclusiu nacional, el número 1-1-2 de trucades d'urgències europeu establert per la Decisió 91/396/CEE del Consell de Comunitats Europees.

- **POBLACIÓ A LA QUAL ES DIRIGEIX**

Tota la població.

- **TIPUS DE SERVEI**

Servei específic, d'emergències.

- **PLACES DISPONIBLES**

No cal.

- **EQUIPS DE PROFESSIONALS**

Psicòlegs i teleoperadors, administratius i auxiliars administratius.

- **DEMANDES REBUDES**

No es recullen.

- **PERFIL DE LES PERSONES ATESES**

Servei obert a tota la població.

- **TEMPS D'INTERVENCIÓ**

Immediat.

- **TEMPS D'ESPERA**

No hi ha llista d'espera, la intervenció és immediata.

- **NÚMERO DE BAIXES**

No es recull.

- **EQUIPS INFORMÀTICS**

Sí, Intranet.

- **PROCEDIMENTS/PROTOCOLS**

Hi ha procediments identificats, regulats per protocols en situacions d'emergències, que realitzen la derivació més adient a la situació d'urgència en cada cas. També es fa un seguiment permanent de la urgència amb coordinació amb els altres serveis implicats, i es prepara la recepció de la persona als centres de destí. Tenen sistema de qualitat.

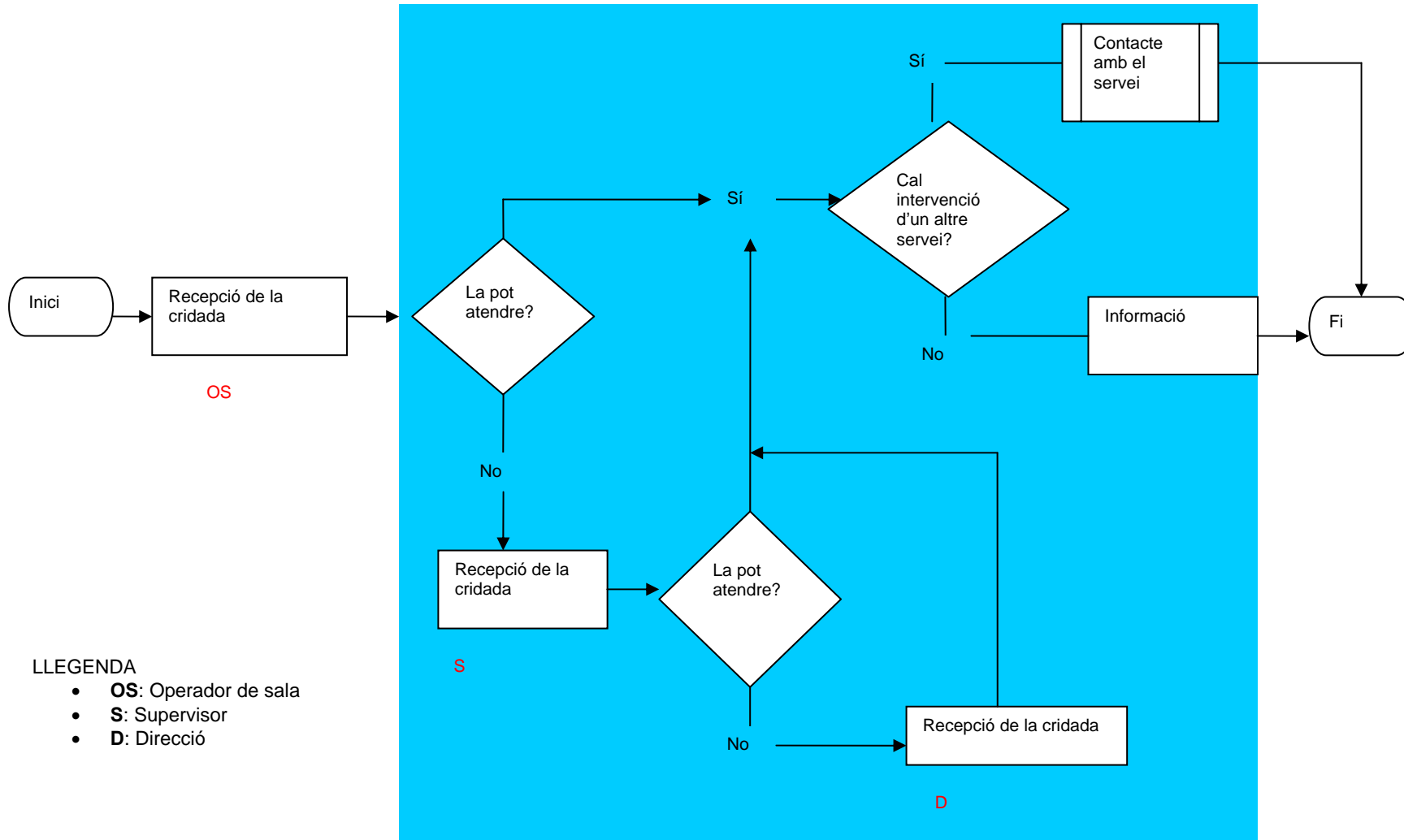
Accés: Un cop rebuda la cridada, es realitza la derivació a la Policia Nacional, la Policia Local o la Guàrdia Civil en funció del tipus d'incident. Es deriven les telefonades al servei corresponent. Una persona en situació d'emergència pot posar-s'hi en contacte directament des d'una cabina telefònica, d'un telèfon fix o mòbil, des de qualsevol punt d'Espanya, les 24 hores del dia.

Requisits:No n'hi ha.

Avaluació de resultats: No es recull.

Àrees responsables d'intervenció: Depèn del moment, són tots el serveis implicats en el moment de l'emergència.

• CIRCUIT (SERVEI D'EMERGÈNCIES 112)



- **COORDINACIONS**

El Servei es coordina amb l'Institut Balear de la Dona (IBD), cossos policials, Col·legi Oficial de Psicòlegs i tots aquells serveis implicats en la situació d'emergència. El grau de compliment dels acords és alt.

- **SISTEMA DE COMUNICACIÓ INTERNA/EXTERNA**

Mitjançant Intranet. Els dispositius propis en casos d'emergència (ràdios). A nivell administratiu, correu electrònic, telèfon i reunions. El grau d'ús és alt. A nivell extern, correu electrònic, telèfon i reunions. El grau d'ús és alt.

- **SISTEMA DE REGISTRE**

No es recull.

- **FORMACIÓ**

Sí, també hi ha una continua supervisió dels equips. És interna i externa. S'identifiquen les necessitats formatives. Hi ha un pla de formació.

- **PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS PROGRAMES, LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS EXTERNS, ELS CIRCUITS, ELS PROCEDIMENT I ALTRES**

El servei manifesta que sovint, per detectar la necessitat real de la telefonada, l'operador ha de realitzar preguntes adequades, i saber interpretar els possibles senyals que li dona l'usuari.

Expliquen que no tenen informació del servei de 24 hores de l'IBD. De fet, expliciten la manca d'informació relativa a l'existència de recursos específics en temes de violència de gènere.

El servei ha detallat els punts forts, els febles i les propostes de millora següents:

PUNTS FORTS

- a) És gratuït, fàcil de recordar, molt accessible, i s'atén en diferents idiomes.

PUNTS FEBLES

- a) No hi ha una formació adequada quant a l'àmbit específic de violència de gènere, i per tant hi ha una limitació en l'atenció de cridades d'aquest tipus, ja que a vegades l'operador no detecta quina és realment la situació.

- b) Expressen una desconeixença dels recursos específics.

PROPOSTES DE MILLORA

- a) Major coordinació amb els recursos que en aquest moment desconeixen.
- b) L'112 hauria de ser el servei numerològic de referència en el cas de violència de gènere, ja que s'hi pot accedir des de qualsevol telèfon. Quan una dona crida al 061, la cridada és atesa a Madrid, on desconeixen els recursos que s'ofereixen a les Illes Balears, i la deriven a l'112.

• OBSERVACIONS

No es recullen.

• SITUACIÓ DEL SERVEI AL CIRCUIT D'ATENCIÓ DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE A PALMA

És un servei d'emergència també pels casos de violència de gènere.

SERVEIS D'INFORMACIÓ GENERAL

Unitat Integrada d'Atenció al Públic (UIAP)

- **TITULARITAT JURÍDICA**

Servei públic.

- **DEPENDÈNCIA**

Ajuntament de Palma.

- **ÀMBIT D'ACTUACIÓ**

Municipi de Palma.

- **MISSIÓ**

Impulsar la qualitat de vida a la ciutat, millorant la prestació dels serveis, fent-la més sostenible, participativa, i integrada socialment i territorial, més eficient en la gestió dels recursos i apropant l'administració al ciutadà.

- **SISTEMA DE FINANÇAMENT**

Públic, pressuposts municipals.

- **TIPOLOGIA DE SERVEI**

Servei d'atenció, informació i orientació descentralitzat i territorialitzat. És un servei que té dues línies d'actuació de cara al ciutadà: una és la UIAP (Unitats d'Informació i d'Atenció al Públic) com a servei presencial descentralitzat i l'altra és la informació telefònica del 010.

- **PROGRAMES**

UIAP

- Informació general: facilita al ciutadà tot tipus d'informació.
- Informació fiscal: sobre taxes i tràmits de recaptació.
- Registre general: recepció de tot tipus de sol·licituds per a actuacions des de l'administració local.
- Altres serveis: certificats d'empadronament, de residència, targeta ciutadana.
- 010: servei d'informació general, al qual s'hi pot accedir les 24 hores.

- **MARC ESTRATÈGIC I/O LEGAL**

El marc estratègic s'inspira en els principis constitucionals de descentralització, desconcentració i coordinació de l'Administració amb la finalitat de servir els interessos generals de tots els ciutadans, al mateix temps que facilita la participació ciutadana en la gestió d'assumptes locals, i

la millora d'aquesta gestió, sense perjudici de la unitat de govern i gestió del municipi.

L'Ajuntament té personalitat jurídica pròpia i el marc legal ve donat per l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, la Llei de bases de regim local de les Illes Balears i per la Llei de capitalitat, recentment aprovada.

- **POBLACIÓ A LA QUAL ES DIRIGEIX**

Població en general.

- **TIPUS DE SERVEI**

Servei generalista d'informació al ciutadà.

- **PLACES DISPONIBLES**

No cal.

- **EQUIPS DE PROFESSIONALS**

Administratius, teleoperadors i auxiliars administratius.

- **DEMANDES REBUDES**

No es recullen.

- **PERFIL DE LES PERSONES ATESES**

No es detalla.

- **TEMPS D'INTERVENCIÓ**

Immediat.

- **TEMPS D'ESPERA**

Depèn del tràmit que s'hagi sol·licitat.

- **NÚMERO DE BAIXES**

No es recull.

- **EQUIPS INFORMÀTICS**

Sí, Intranet.

- **PROCEDIMENTS/PROTOCOLS**

Hi ha procediments identificats, segons el Manual d'intervenció. **Sistema de Qualitat:** Sí, a la web corporativa s'identifiquen les àrees i regidories de l'Ajuntament i estan disponibles tots els protocols i els documents necessaris per a les tramitacions (en format pdf) perquè els ciutadans els puguin imprimir i presentar-los ja emplenats a la UIAP.

L'**accés** pot ser presencial, a qualsevol de les UIAP (n'hi ha set) que l'Ajuntament de Palma té ubicades a diferents llocs del municipi.

Requisits: No n'hi ha.

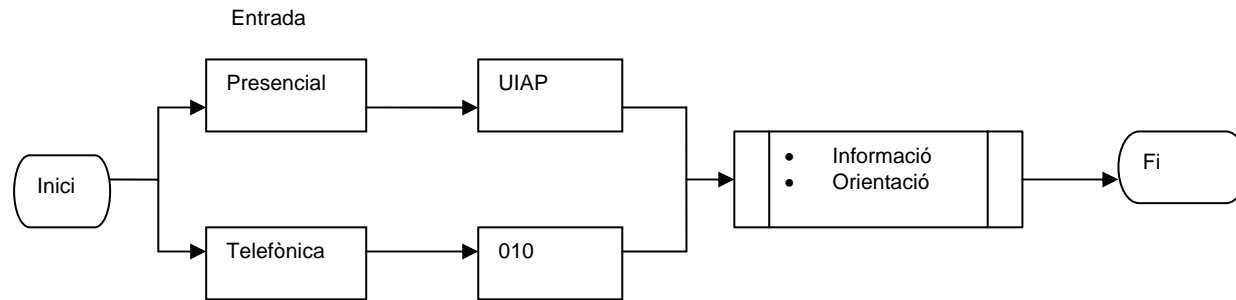
Avaluació de resultats: No es recull.

Nivell d'ús dels protocols: És del 50%.

• **ÀREES RESPONSABLES D'INTERVENCIÓ**

Són àrees receptores.

• CIRCUIT (FLUXGRAMA UIAP)



- **COORDINACIONS**

Internes amb totes les regidories, àrees, departaments i serveis de l'Ajuntament.

- **SISTEMA DE COMUNICACIÓ INTERNA/EXTERNA**

A nivell intern la **UIAP** utilitza el «Portal info Palma», on es recullen les novetats dels serveis i departaments, els llibres de consulta (word) i el correu electrònic. El nivell d'ús és del 75%.

El **010** utilitza el «Portal info Palma», on es recullen les novetats dels serveis i departament, els llibres de consulta (word) i el correu electrònic, a més dels sistemes excel amb informació que envien els serveis. No es recull el nivell d'utilització.

A nivell extern la UIAP té portal corporatiu de l'Ajuntament, que es nodreix dels protocols de cada regidoria i àrea de l'Ajuntament.

- **SISTEMA DE REGISTRE**

La UIAP no el recull, el 010 utilitza un registre informàtic i el nivell d'ús és alt.

- **FORMACIÓ**

Sí, s'identifiquen les necessitats formatives i existeix un pla de formació. Formació específica per a persones identificades com a responsables d'organitzar i seleccionar la informació que cada àrea i/o regidoria vol penjar a la web corporativa.

- **PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS PROGRAMES, LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS EXTERNS, ELS CIRCUITS, ELS PROCEDIMENT I ALTRES**

No es recull.

El servei ha detallat els punts forts, els febles i les propostes de millora següents:

PUNTS FORTS

No s'identifiquen.

PUNTS FEBLES

Manca de coordinació entre els diferents departaments.

PROPOSTES DE MILLORA

És necessari designar una persona de cada àrea perquè es faci responsable d'organitzar la informació que el seu departament vol mostrar a la web corporativa.

• OBSERVACIONS

No es recullen.

• SITUACIÓ DEL SERVEI AL CIRCUIT D'ATENCIÓ DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE A PALMA

Es pot denominar com a servei perifèric, està identificat com un servei generalista que s'activa quan hi ha una demanda.

SERVEIS D'IMMIGRACIÓ

Equip de Mediació Social Intercultural

- **TITULARITAT JURÍDICA**

Pública.

- **DEPENDÈNCIA**

Àrea de Benestar Social, Participació i Cultura de l'Ajuntament de Palma.

- **ÀMBIT D'ACTUACIÓ**

Municipi de Palma.

- **MISSIÓ**

És un servei per complementar la intervenció dels treballadors socials d'Atenció Primària dels serveis socials municipals.

- **SISTEMA DE FINANÇAMENT**

No cal.

- **TIPOLOGIA DE SERVEI**

Específic per a la població immigrant. Servei d'intervenció transversal (complementa la intervenció dels treballadors socials) dirigit a informar i orientar, amb un vessant comunitari.

Una altra tasca és l'atenció, la prospecció, l'anàlisi de la realitat per prevenir el conflicte, desenvolupen una tasca com a facilitadors. Fan feina coordinada amb el policia de barri, amb el Patronat Municipal d'Escoletes, amb el SAPS (Servei d'Acollida i Promoció Sociolaboral), amb Dinàmica Educativa, amb SADIF.

- **PROGRAMES**

No hi ha un programa específic, ja que estan integrats dins l'estructura dels serveis socials municipals.

- **MARC ESTRATÈGIC I/O LEGAL**

No cal perquè es un servei concebut com a complement de la intervenció del treballador social en aquells casos que, per les dificultats lingüístiques, culturals o judicials, sigui necessària la intervenció d'un mediador o mediadora.

- **POBLACIÓ A LA QUAL ES DIRIGEIX**

Població immigrant.

- **TIPUS DE SERVEI**

Específic.

- **PLACES DISPONIBLES**

No cal.

- **EQUIPS DE PROFESSIONALS**

Mediadors interculturals, treballador social amb funcions de coordinació i auxiliars administratius.

- **DEMANDES REBUDES**

No cal.

- **PERFIL DE LES PERSONES ATESES**

Dones amb problemàtiques socials, que tenen com a major obstacle a vèncer el desconeixement de la llengua.

S'han donat casos on la víctima de violència no parla cap idioma més que el seu, amb grups de pressió a l'entorn, que sovint corresponen a la pròpia família i amics.

Les dones que acuden al servei són dones majoritàriament llatinoamericanes o subsaharianes amb problemàtiques afegides de tipus social, sense feina, habitatge, famílies monoparentals, entre d'altres.

- **TEMPS D'INTERVENCIÓ**

La intervenció que es fa és de caràcter immediat. El temps d'intervenció serà en funció del procés de cada persona.

- **TEMPS D'ESPERA**

Depèn del procés de la persona.

- **NÚMERO DE BAIXES**

No cal.

- **EQUIPS INFORMÀTICS**

No tenen xarxa informàtica.

- **PROCEDIMENTS/PROTOCOLS**

Hi ha un protocol en el qual els treballadors o treballadores socials (TS) especifiquen la necessitat que l'equip de mediació intervingui. Les demandes es fan amb la implementació del full de demanda d'ús elevat . En el cas de violència de gènere el protocol, el marca el treballador social de cada CMSS.

Qualitat: Té sistema de qualitat.

Forma d'accés: Per derivació o per demanda de la mateixa usuària.

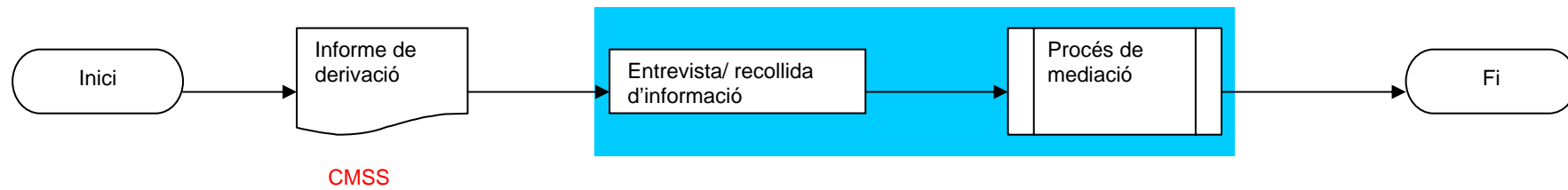
Requisits d'accés: Cal un informe social realitzat des d'un servei derivant.

Avaluació: Tenen sistemes protocolaritzats específics del servei.

• **ÀREES RESPONSABLES D'INTERVENCIÓ**

Els professionals referents sempre són els treballadors o les treballadores socials.

• **CIRCUIT (EQUIP DE MEDIACIÓ SOCIAL INTERCULTURAL)**



LLEGENDA

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

- **COORDINACIONS INTERNES/EXTERNES**

Amb els Centres Municipals de Serveis Socials (CMSS), mitjançant el telèfon, el correu electrònic, les reunions i els informes.

- **SISTEMA DE COMUNICACIÓ INTERNA/EXTERNA**

Amb els serveis municipals la comunicació es realitza mitjançant correu electrònic, reunions i informes.

- **SISTEMA DE REGISTRE**

Expedients i fulls de registre. El grau d'ús és del 100%.

- **FORMACIÓ**

Encara que el servei identifica les necessitats formatives, avui dia no existeix un pla de formació establert.

Tanmateix, l'equip de mediadors forma part de la Xarxa de Mediadors de les Illes Balears i fan formació mitjançant el I Pla de Formació a través de la UNED, encara que és una formació a nivell molt bàsic i no cobreix les expectatives dels professionals.

- **PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS PROGRAMES, LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS EXTERNS,ELS CIRCUITS,ELS PROCEDIMENT I ALTRES**

Quan es parla de la immigració, socialment hi ha un gran desconeixement de l'entorn, de la cultura i de les creences de les persones immigrants. En el marc de la violència de gènere, aquestes percepcions estan presents i en moltes ocasions hi influeixen; ja que l'entorn és importantíssim.

El problema de la llengua és un factor important que fa difícil que la dona que pateix maltractaments prengui la decisió de denunciar.

Una de les situacions més preocupants és que en ocasions les dones que pateixen maltractaments continuats ho fan en total solitud. I quan es produeix una agressió, la dona és atesa per una multitud de professionals que estiren cadascun cap al seu costat, demanant-li actituds, accions i decisions que la dona no està capacitada per realitzar perquè es troba semibloquejada per les emocions del conflicte que acaba de viure.

S'Identifiquen els punts forts, els febles i les propostes de millora següents:

PUNTS FORTS

- a) Marc legal.
- b) La sensibilització de la població.

PUNTS FEBLES

- a) Problemes per fer el seguiment per manca de temps.
- b) Problemes per realitzar una intervenció psicològica dins un ambít triangular: psicòleg/víctima/mediador sobretot a l'hora de transmetre la traducció d'allò que es diu.
- c) Manca de coordinació entre els serveis que hi intervenen.

PROPOSTES DE MILLORA

- a) Fer formació en gènere.
- b) Treballar el fet comunitari amb la població immigrant, sobretot com donar suport a les víctimes.
- c) Tenir en compte la xarxa social a l'hora de fer feina amb població immigrant, ja que en molts de casos de violència la dona es veu pressionada perquè no interposi la denúncia.
- d) Posar en marxa programes de sensibilització envers la població immigrant.
- e) Tenir en compte, tant a l'hora de treballar des dels serveis socials com en la intermediació, els grups de pressió determinants en el cas que calgui realitzar una denúncia.

• OBSERVACIONS

No es detallen.

• SITUACIÓ DEL SERVEI AL CIRCUIT D'ATENCIÓ DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE A PALMA

Es pot identificar com a servei perifèric, pot tenir el paper de porta d'entrada a la detecció de violència de gènere en el cas de realitzar intervenció específica amb una dona immigrant.

Centre d'Informació i Assessorament a la Immigració (OFIM)

- **TITULARITAT JURÍDICA**

Pública amb gestió privada: Creu Roja.

- **DEPENDÈNCIA**

Ajuntament de Palma.

- **ÀMBIT D'ACTUACIÓ**

Mallorca.

- **MISSIÓ**

Facilitar el procés d'integració social i legal als immigrants.

- **SISTEMA DE FINANÇAMENT**

Públic, amb una subvenció.

- **TIPOLOGIA DE SERVEI**

Servei específic per a persones immigrants.

- **PROGRAMES**

Informació i orientació, assessorament jurídic i administratiu.

- **MARC ESTRATÈGIC I/O LEGAL**

Ser un recurs específic del sistema de serveis social i donar informació i assessorament jurídic i administratiu en matèria d'estrangeria. Servei específic per a estrangers, el marc legal on s'enquadra és la llei d'estrangeria.

- **POBLACIÓ A LA QUAL ES DIRIGEIX**

Persones immigrants comunitàries i extracomunitàries, professionals que fan feina amb població immigrant i població en general.

- **TIPUS DE SERVEI**

- Atenció i assessorament en temes d'immigració, especialment vinculats a la normativa d'estrangeria.
- Informació, orientació i assessorament sobre els recursos del sistema de serveis socials i altres sistemes de protecció: sanitari, laboral, educatiu, d'habitatge.
- Informació als professionals que treballen en l'àmbit mitjançant matèries de divulgació i traspàs permanent d'informació.
- Informació a entitats i ciutadans en general sobre les dificultats i les necessitats de la població immigrant.

- **PLACES DISPONIBLES**

No cal.

- **EQUIPS DE PROFESSIONALS**

Els perfils professionals són advocats, treballadors socials i auxiliars administratius.

- **DEMANDES REBUDES**

No s'han presentat demandes en temes de violència de gènere al llarg del 2008.

- **PERFIL DE LES PERSONES ATESES**

Persones immigrants comunitàries i extracomunitàries. Professionals que treballen amb persones immigrants.

- **TEMPS D'INTERVENCIÓ**

Immediat.

- **TEMPS D'ESPERA**

No n'hi ha.

- **EQUIPS INFORMÀTICS**

Té equips en xarxa.

- **PROCEDIMENTS/PROTOCOLS**

No té protocols.

L'**accés** es fa mitjançant cita prèvia.

El **sistema d'avaluació** està sense protocolaritzar.

No hi ha **sistema de qualitat**.

- **CIRCUIT**

No es detalla.

- **COORDINACIONS**

El servei es coordina amb la xarxa de serveis socials, amb entitats d'immigrants. Les dones que necessiten informació es deriven a l'IBD.

- **SISTEMA DE REGISTRE**

Fulls de control de les activitats del centre, full de registre de la població atesa.

Registres adients per confeccionar les memòries anuals.

- **FORMACIÓ**

S'està planificant.

- **PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS PROGRAMES, LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS EXTERNS, ELS CIRCUITS, ELS PROCEDIMENT I ALTRES**

No té gaire coneixement de la xarxa de recursos existents en l'àmbit de violència de gènere. A l'OFIM no hi ha demandes relacionades amb maltractament, només tingueren un cas l'any 2006 que va ser derivat a l'IBD.

El servei no especifica punts forts, punts febles ni propostes de millora.

- **OBSERVACIONS**

No es detallen.

- **SITUACIÓ DEL SERVEI AL CIRCUIT D'ATENCIÓ DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE A PALMA**

Es pot denominar com a servei perifèric on s'identifiquen els serveis d'informació general.

SERVEIS DE MENORS

SERVEI D'INFÀNCIA I FAMÍLIA (SIF)

- **TITULARITAT JURÍDICA**

Servei públic.

- **DEPENDÈNCIA**

Institut Mallorquí d'Affers Socials (IMAS).

- **ÀMBIT D'ACTUACIÓ**

Menors amb expedients de protecció i les seves famílies.

- **MISSIÓ**

Tractament de seqüeles dels maltractes i dels abusos als infants i rehabilitació de la parentalitat.

- **SISTEMA DE FINANÇAMENT**

Públic.

- **TIPOLOGIA DE SERVEI**

Servei d'informació i orientació, d'atenció, residencial i judicial, servei ambulatori descentralitzat, territorialitzat, d'atenció terapèutica a menors i famílies.

- **PROGRAMES**

Tractament de seqüeles dels maltractes i dels abusos als infants (menors amb expedients de protecció infantil —desglossat per infants, 0-12 anys, i adolescents 13-18 anys)

Rehabilitació de la parentalitat.

- **MARC ESTRATÈGIC I/O LEGAL**

- Llei 21/87 de protecció del menor.

- Llei orgànica 1/1996 de protecció jurídica al menor.

- Llei 17/2006 integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de Balears.

- **POBLACIÓ A LA QUAL ES DIRIGEIX**

Infants i joves espanyols que han estat víctimes de negligència física i emocional amb pares que en general provenen de models familiars negligents i/o abusius, que presenten problemes de salut mental i que no han aconseguit establir les organitzacions familiars. En general pateixen situacions de fort estrès vital i de dificultats per fer front als reptes de la vida quotidiana.

- **TIPUS DE SERVEI**

Servei específic, ambulatori, assistencial.

- **PLACES DISPONIBLES**

220 places.

- **EQUIPS DE PROFESSIONALS**

Psicòlegs terapeutes, pedagogs psicomotricistes.

- **DEMANDES REBUDES**

91 demandes.

- **PERFIL DE LES PERSONES ATESES**

Infants víctimes de negligència física i emocional (40%). Maltractament emocional (30%), físic (20%) i abús sexual amb desprotecció (16%).

- **TEMPS D'INTERVENCIÓ**

No es detalla.

- **TEMPS D'ESPERA**

No hi ha llista d'espera, actualment la intervenció és immediata.

- **NÚMERO DE BAIXES**

83 infants.

- **EQUIPS INFORMÀTICS**

Sí, Intranet.

- **PROCEDIMENTS/PROTOCOLS**

Hi ha procediments identificats.

Tenen **systema de qualitat** amb definició dels processos de treball al servei.

L'**accés** és per derivació des de Protecció de Menors.

Requisits: expedient obert a Protecció de Menors. Tenen un sistema d'avaluació del cas a través d'una bateria de proves psicomètriques.

Avaluació de resultats mitjançant l'opinió del terapeuta sobre els canvis aconseguits amb el tractament amb relació als objectius plantejats en treballar el cas.

- **ÀREES RESPONSABLES D'INTERVENCIÓ**

El terapeuta és el responsable del cas. Pot demanar la incorporació d'una altra figura com a coterapeuta. Terapeutes responsables dels grups. Psicomotricista.

- **CIRCUIT**

No es detalla.

- **COORDINACIONS**

El servei es coordina amb:

- Servei de Protecció del Menor
- Centres d'acollida residencial (amb reunions de xarxa)
- Unitat de Salut Mental Infanto-Juvenil
- Equips d'Orientació Educativa i Psicopedagògica i escoles (àmbit educatiu)

• SISTEMA DE COMUNICACIÓ INTERNA/EXTERNA

A nivell intern: correu electrònic amb un grau d'ús alt, sistema d'Intranet, bases de dades amb un grau d'ús mitjà. A nivell extern: correu electrònic amb nivell d'ús alt, telèfon amb nivell d'ús alt, i correspondència amb un grau d'ús mitjà.

• SISTEMA DE REGISTRE

- Programa d'activitats: el sistema de registre és la base de dades i els instruments, fulls d'activitat. El grau d'ús és del 50%.
- Sistema Informatiu SIF: El sistema de registre i els instruments són la base de dades. El grau d'ús és del 50%.

• FORMACIÓ

Interna, del mateix equip. Recursos formatius propis de l'equip. S'identifiquen les necessitats formatives i existeix un pla de formació.

• PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS PROGRAMES, LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS EXTERNS, ELS CIRCUITS, ELS PROCEDIMENT I ALTRES

En relació als programes propis: s'està fent un treball de qualitat per innovar i cercar millores.

En relació als serveis externs i en general: destaquen que es troben en una etapa de voluntarisme professional on les organitzacions no han aconseguit sistematitzar i formalitzar procediments i circuits eficients, entre d'altres, per manca de legislació i de planificació específiques i acords interinstitucionals protocolitzats.

Respecte del funcionament dels recursos a nivell global: La manca de planificació a nivell local, insular i autonòmic afavoreix disfuncions com el solapament de recursos, buits assistencials, descoordinació amb el món judicial, manca d'accessibilitat dels usuaris, manca de flexibilitat i adaptabilitat a les necessitats de les famílies.

El servei ha destacat els punts forts, els febles i les propostes de millora següents:

PUNTS FORTS

Sensibilització social i mediàtica. Desenvolupament legislatiu. Jutjats específics.

PUNTS FEBLES

Voluntarisme, descoordinació, iniciatives aïllades i manca d'ordenació. Manca de planificació, ordenació i desenvolupament legislatiu. Recursos escassos, solapament i descoordinació d'iniciatives, manca de visualització dels serveis de suport a les persones víctimes de violència de gènere i familiar.

PROPOSTES DE MILLORA

- a) Planificació autonòmica, insular i local en matèria d'atenció als problemes de violència familiar.
- b) Desenvolupament legislatiu de les garanties per als menors víctimes de violència.
- c) Propostes de circuits realistes que garanteixin l'atenció global d'aquests problemes.
- d) Enfocament global i integral dels problemes.
- e) Posada en marxa d'un Servei d'Avaluació Psicosocial de Referència a Mallorca (interadministratiu, especialment connectat amb els Serveis de Protecció Infantil en el cas que hi hagi infants) de situacions de violència familiar que permeti fer un diagnòstic de l'impacte de la violència als diferents membres de la família. Aquest Servei hauria d'integrar el treball fragmentari que fan actualment alguns serveis aïllats (Ajuda a les Víctimes, 112, Protecció del Menor, EIF municipal de Palma, nou equip de la Regidoria d'Igualtat de Palma, equip de jutjat de violència de gènere, etc.).

• OBSERVACIONS

No es detallen.

• SITUACIÓ DEL SERVEI AL CIRCUIT D'ATENCIÓ DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE A PALMA

Es pot classificar com a servei perifèric, està identificat com un servei específic que s'activa amb l'obertura d'un expedient de Protecció de Menors.

SERVEIS D'EDUCACIÓ

**EQUIP D'ORIENTACIÓ EDUCATIVA I PSICOPEDAGÒGICA (EOEP) I EQUIP
D'ATENCIÓ PRIMERENCA (EAP)**

- **TITULARITAT JURÍDICA**

Servei públic.

- **DEPENDÈNCIA**

Govern de les Illes Balears, Conselleria d'Educació i Cultura, Direcció General d'Innovació i Formació del Professorat.

- **ÀMBIT D'ACTUACIÓ**

EOEP Palma 1 i 2 i EAP Palma.

- **MISSIÓ**

No s'ha aportat.

- **SISTEMA DE FINANÇAMENT**

Públic. Pressupost de la Comunitat Autònoma.

- **TIPOLOGIA DE SERVEI**

Servei d'Orientació i Atenció, tasques de valoració diagnòstica i atenció dins el marc del sistema educatiu.

- **PROGRAMES**

La intervenció a les escoles infantils va encaminada a millorar la qualitat de l'ensenyament i, per això, es treballa amb el conjunt de mestres i d'educadors, alumnes i famílies que formen la institució escolar.

Fomenta i protegeix el desenvolupament intel·lectual, social i emocional dels infants.

- **MARC ESTRATÈGIC I/O LEGAL**

Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.

- **POBLACIÓ A LA QUAL ES DIRIGEIX**

Nins i nines en edat escolar de 0 a 12 anys.

- **TIPUS DE SERVEI**

Servei específic, de prevenció, de detecció i de valoració psicopedagògica, d'assessorament i d'intervenció amb l'escola, d'informació, d'orientació i d'assessorament amb les famílies d'alumnes que presentin necessitats específiques.

- **PLACES DISPONIBLES**

- EAP atén unes 40 escoles (8 del Patronat Municipal d'Escoles i 28 de la llista municipal). A Palma, en total, n'hi ha unes 150. Només hi acuden si hi ha demanda.
- EOEP 1: aproximadament 15.000 alumnes (70 escoles).
- EOEP 2: aproximadament 23.000 alumnes (68 escoles).

S'ha de considerar que els EOEP 1 i 2 també atenen centres escolars de fora la ciutat.

- **EQUIPS DE PROFESSIONALS**

Psicopedagogs, logopedes i treballador social. A Palma hi ha dos equips d'EOEP i un d'EAP.

- **DEMANDES REBUDES**

No es recullen.

- **PERFIL DE LES PERSONES ATESES**

Atenen població infantil en edat escolar de 0 a 12 anys (de 0 a 3 anys, l'EAP i de 3 a 12 anys, els EOEP).

Alumnes amb necessitats educatives especials associades a condicions personals de discapacitat física, psíquica o sensorial i/o a situacions de desavantatge social, familiar o personal per tal d'intervenir tan aviat com sigui possible.

No tenen indicadors recollits específicament de violència.

- **TEMPS D'INTERVENCIÓ**

No es detalla.

- **TEMPS D'ESPERA**

No hi ha llista d'espera, per ara la intervenció es immediata.

- **NÚMERO DE BAIXES**

No es recull.

- **EQUIPS INFORMÀTICS**

Intranet.

- **PROCEDIMENTS/PROTOCOLS**

Hi ha procediments identificats, regulats per la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació. Plans d'estudi. Funcions i instruccions que es revisen cada curs.

Sistema de qualitat no es recull.

L'**accés** és per derivació de centres educatius a través de demandes dels mestres, pares, tutors o psicopedagogs de primària.

Requisits: Demanda del personal docent dels centres, quan ja han detectat alguna situació que requereix valoració especialitzada.

Avaluació de resultats: No es recull.

• **ÀREES RESPONSABLES D'INTERVENCIÓ**

Fan feina conjunta amb els Centres Municipals de Serveis Socials (CMSS), la Unitat de Salut Mental Infanto-Juvenil (USMIJ) i el Servei de Menors.

• **CIRCUIT**

No es detalla.

• **COORDINACIONS**

El servei es coordina amb:

- Centres educatius
- Servei de Protecció del Menor
- Unitat de Salut Mental Infanto-Juvenil
- Centres Municipals de Serveis Socials

• **SISTEMA DE COMUNICACIÓ INTERNA/EXTERNA**

No es recull.

• **SISTEMA DE REGISTRE**

No es recull.

• **FORMACIÓ**

No es recull.

• **PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS PROGRAMES, LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS EXTERNS,ELS CIRCUITS,ELS PROCEDIMENT I ALTRES**

No es recull.

El servei identifica els punts forts, els febles i propostes de millora següents:

PUNTS FORTS

No es detallen.

PUNTS FEBLES

En els casos de violència de gènere on el menor no es consideri desprotegit, el Servei de Menors no intervé.

PROPOSTES DE MILLORA

- a) Treballar conjuntament la inclusió de variables de detecció de violència de gènere.
- b) Incorporar-se al circuit d'atenció integral des de la intervenció amb les «víctimes invisibles» (els menors).

• OBSERVACIONS

Les coordinadores desconeixien alguns serveis específics i/o no els ubiquen dins l'administració corresponent. Tampoc no coneixen la Regidoria d'Educació d'Igualtat i Drets Cívics.

• SITUACIÓ DEL SERVEI AL CIRCUIT D'ATENCIÓ DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE A PALMA

Es pot considerar un servei perifèric, està identificat com un servei específic d'atenció educativa a menors que, quan intervé, pot detectar situacions de violència familiar.

SERVEIS SANITARIS

CENTRES DE SALUT, PUNTS D'ATENCIÓ CONTINUADA (PAC) I CENTRES HOSPITALARIS. Servei de Salut de les Illes Balears (Ib-Salut).

Entrevista amb la coordinadora de l'Àrea de Salut de la Dona, ubicada a Gerència d'Atenció Primària.

Es tracta d'un servei d'atenció sanitària d'àmbit territorial. Detecta i deriva els casos de violència de gènere a serveis específics. No existeix un informe facultatiu específic quan es detecta que una dona ha patit violència. Independentment del servei que atengui la víctima (urgències, atenció primària, pediatria, ginecologia), l'informe de lesions es remet al Gabinet Jurídic de l'Ib-Salut i d'aquest als jutjats.

S'està treballant per adaptar a la nostra comunitat autònoma el Protocol comú per a l'actuació sanitària davant la violència de gènere, vigent a nivell estatal. En el cas d'agressions sexuals s'aplica el Protocol de coordinació per als casos de delictes d'agressió sexual, de la nostra comunitat.

Els perfils professionals són bàsicament metges de família i especialistes de la infermeria, auxiliars d'infermeria, zeladors o zeladores, professionals del treball social, de la psicologia, fisioterapeutes i auxiliars administratius.

Es preveu redissenyar el Pla Formatiu incorporant el tema de violència de gènere, ja que es considera una necessitat urgent.

SERVEIS LABORALS

SERVEIS DE COL·LECTIUS. Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB).

Conselleria de Treball i Formació del Govern de les Illes Balears.

Servei dirigit a col·lectius amb especial grau de dificultat sociolaboral.

El mes de setembre es mantingué una reunió amb la responsable de Servei per a col·lectius; on va explicar breument les línies d'actuació:

- Servei d'àmbit autonòmic; s'inclou dins la xarxa d'orientació laboral.
- Creació d'un recurs complementari a l'àmbit laboral, per la qual cosa ja s'han firmat convenis amb 37 ajuntaments de Mallorca.
- S'ha signat un conveni amb l'Ajuntament de Palma per compartir recursos.

En l'àmbit de la violència de gènere es preveu treballar amb dones perceptores de la RAI, amb baixa formació i manca de capacitat per desenvolupar una feina donada la seva situació emocional.

El canal d'accés majoritari és la xarxa dels serveis socials, tant els Centres Municipal de Serveis Socials (CMSS) com l'Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte (OAVD).

Està previst iniciar aquest servei el novembre, després d'un període de formació.

5.2. GRUPS DE DISCUSSIÓ AMB ASSOCIACIONS DE DONES

Es va realitzar un únic grup de discussió amb les associacions de dones el 20 de maig de 2008. Van participar les entitats següents:

- IReS: dues components.
- Ajuntament de Palma: dues components.
- Dones de Negre i Ciutat d'Elles: una component.
- ADIBS: una component.
- ADOVIMA: una component.
- STEI-i: una component.
- UGT: una component.
- LOBBY de dones: una component.
- Empleades de la Llar: una component.

La finalitat d'aquest grup de discussió va ser, per una banda, conèixer el punt de vista de les diferents associacions quant als recursos existents en l'atenció a dones víctimes de violència de gènere i, per una altra, realitzar propostes per millorar l'atenció a aquestes.

Les aportacions recollides s'han agrupats entorn del continguts següents:

a) Recursos / Acompanyament a la víctima

- Donar importància a l'acompanyament personal, jurídic, terapèutic i social.
- Facilitar l'accés a recursos com la justícia gratuïta, garantir la dedicació a la víctima i evitar la gestió afegida de la gratuïtat en moment de crisi. Augmentar el nombre de professionals i la disponibilitat actual i millorar l'atenció a les víctimes de violència de gènere.
- Donar importància al suport formal dels professionals i al reforç de la xarxa social i familiar.
- Facilitar la col·laboració veïnal en la detecció i en la comunicació de situacions de violència.
- Donar més recursos terapèutics de qualitat per a la dona, infants i familiars, sense cost.

b) La denúncia

- Es proposa una reflexió sobre l'efecte de l'aplicació de la llei de violència, concretament pel que fa a la denúncia, tal com s'hi planteja.
- La denúncia no ha de ser la primera acció, sense fonament: en moltes d'ocasions es retiren per manca de futur (econòmic sobretot) o manca de suport per organitzar el futur o prendre decisions: la víctima pot no estar en condicions per organitzar-se i decidir.
- La denúncia no ha de ser la clau de les mesures d'atenció i protecció de la víctima. És important el treball d'acompanyament professional al llarg de tot el procés.

c) Descoordinació institucional / esgotament associatiu

- Les associacions denuncien la manca d'un consens institucional en la lluita contra la violència de gènere.
- No hi ha un diagnòstic real de l'atenció a la violència de gènere.
- Malgrat que hi ha iniciativa institucional hi ha poca planificació de les convocatòries d'ajudes dirigides a associacions i entitats.

d) Formació

Professionals:

- No s'ha donat formació acadèmica ni laboral referida a igualtat i violència de gènere als professionals dels serveis que actuen amb les víctimes (educació, sanitat, serveis socials, advocats i justícia, cossos de seguretat). És una tasca pendent, sobretot pel que fa a la detecció i atenció.
- No es contracten els agents d'igualtat.
- Calen equips específics als barris per facilitar la tasca dels serveis generals.
- Els currículums de la formació reglada i no reglada haurien d'incorporar continguts igualitaris, i de visualització de la situació femenina.

Dones:

- Cal una formació obligatòria en l'ensenyament reglat referida a la detecció de comportaments desigualitaris, sobretot en parella, i d'orientació de l'afectivitat cap a relacions igualitàries. L'assignatura d'educació per a la ciutadania podria ser una oportunitat si es formés adequadament el professorat.

- Cal fer aquesta formació a les dones i homes que ja estan fora del sistema educatiu, mitjançant grups, entitats, associacions de veïns, centres laborals.

e) Permissivitat social / sensibilització

- Cal mantenir accions de sensibilització contra la permissivitat social i cap a la tolerància zero: accions de sensibilització per a tota la societat, amb la implicació dels mitjans de comunicació (que tractin bé aquesta informació), accions com dedicar noms de carrers o de places a les víctimes de violència, recuperar la memòria històrica i la visualització de la dona al llarg del temps i aquí i ara.

f) Immigració

- La dona immigrant de cultures molt masclistes, quan es troba aïllada és especialment vulnerable. Cal extreure les intervencions per superar aquest aïllament (idiomàtic, familiar) mitjançant associacions, serveis (en especial serveis de mediació i traducció).

g) Informació

- Les entitats tenen poca informació dels serveis d'atenció a víctimes i consideren que les víctimes encara en tenen manco.
- Calen accions informatives diversificades que arribin a les dones, professionals i associacions.

5.3. GRUPS DE DISCUSSIÓ AMB DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Una de les característiques més destacables d'aquest estudi ha estat poder disposar de la participació, en una part del procés, de les dones víctimes. S'ha dut a terme mitjançant la realització de grups de discussió.

La finalitat d'aquests grups de discussió va ser, per una banda, conèixer el punt de vista de les dones quant als recursos existents en l'atenció a dones víctimes de violència de gènere i, per una altra, identificar els punts forts i els punts febles del circuit d'atenció a víctimes, i realitzar propostes de millora.

➤ **GRUP DE DISCUSSIÓ - 27 DE MAIG DE 2008 -**

Els components del grup de discussió van ser dues treballadores de l'IReS, dues de l'Ajuntament de Palma i tres dones que havien patit violència de gènere.

Es va arribar als acords següents:

PUNTS FORTS

- a) El Servei de Teleassistència funciona bastant bé i les dones se senten més segures amb el dispositiu mòbil, ja que poden obtenir informació en qualsevol moment.
- b) El Servei d'Orientació Laboral ha actuat de manera eficaç, i les ha informades i assessorades a l'hora d'elaborar un currículum i de cercar feina.
- c) Quan un servei actua com a acompanyant en el circuit de serveis, el procés resulta més ordenat i la víctima se sent més satisfeta de l'atenció.
- d) Les dones s'han sentit ben ateses pels seus respectius advocats d'ofici.

PUNTS FEBLES

- a) Encara que hi ha disparitat sobre l'opinió de l'actuació dels cossos i de les forces de seguretat. Majoritàriament les víctimes de violència de gènere estan descontentes amb les seves actuacions:
 - a. Les queixes giren entorn a comentaris inadequats dels agents.

- b. Algunes víctimes també s'han queixat no tant dels comentaris, sinó de l'actitud dels agents.
 - c. Manca coordinació entre els diferents cossos de seguretat. Les competències d'uns i altres no estan clares entre els mateixos agents.
 - d. Troben dificultats per aconseguir acompanyament policial a l'hora d'anar a l'habitatge que la dona compartia amb l'agressor, per recollir els objectes personals.
- b) Manca de recursos per als fills de les víctimes, tan a nivell terapèutic com ajudes d'escoleta.
 - c) Descontent general amb les actuacions dels jutges.
 - d) A les dones que no han tingut un servei de referència que les acompanyés durant el procés els ha mancat informació:
 - a. Soledat a l'hora d'interposar la denúncia.
 - b. Situació de bloqueig mental, ansietat i nervis, que van haver d'abordar totes soles.
 - e) Fàcilment, l'agressor es declara insolvent per no haver de pagar les pensions corresponents, tot i tenir proves documentals sobre la solvència econòmica de l'home.
 - f) Atenció terapèutica desigual: a algunes els la van oferir, d'altres la van demanar, i d'altres la van demanar i no els la van facilitar.

PROPOSTES DE MILLORA

- a) Necessitat d'un servei terapèutic per a homes maltractadors.
- b) Necessitat d'un servei terapèutic per a fills i filles que han patit violència a l'entorn familiar.
- c) Necessitat d'ajudes econòmiques més efectives per evitar la precarietat a la qual ha de fer front la dona que ha patit maltractaments.
- d) Necessitat d'ajudes o serveis per facilitar que la dona pugui conciliar la vida laboral amb la cura dels nens.

➤ **GRUP DE DISCUSSIÓ - 12 DE JUNY DE 2008 -**

Els components del grup de discussió van ser dues treballadores de l'IReS, dues de l'Ajuntament de Palma i quatre dones víctimes de violència de gènere.

Es va arribar als acords següents:

PUNTS FORTS

- a) Molta d'implicació dels professionals dels serveis socials.
- b) Quan es realitza acompanyament des dels serveis, el nivell de satisfacció de la víctima és bastant elevat, i a més està millor informada de les passes que cal fer.
- c) Bones relacions amb els policies tutors.

PUNTS FEBLES

- a) No hi ha suficient difusió dels serveis que poden intervenir en els casos de violència de gènere i sovint les víctimes no saben on acudir.
- b) Manquen recursos per a nens i adolescents.
- c) Manquen ajudes econòmiques, encara que siguin puntuals.
- d) És difícil comunicar-se amb els serveis quan es tracta de persones immigrants que desconeixen l'idioma.
- e) Manca control de l'agressor, que vulnera l'ordre de protecció.
- f) Manca control dels ingressos econòmics de l'agressor.
- g) Manca sensibilització per part de jutges i magistrats.
- h) No hi ha atenció psicològica suficient: les sessions que s'ofereixen de manera gratuïta resulten insuficients.
- i) Es produeix duplictat de documentació: a vegades es demana la mateixa documentació diverses vegades al mateix servei.

PROPOSTES DE MILLORA

- a) Suport al llarg de tot el procés.
- b) Ajuda econòmica a dones que es queden sense recursos econòmics, sobretot aquelles que tenen fills.
- c) Major sensibilitat a l'entorn dels jutjats (funcionaris, jutges, magistrats).
- d) Recursos d'atenció psicològica més adequats a les problemàtiques individuals tenint en compte les característiques de cada dona i, en conseqüència, programar més sessions psicològiques.
- e) Millor control de l'agressor, fer que respecti l'ordre de protecció i tenir un coneixement real dels seus ingressos.

- f) Millor comunicació amb persones immigrants amb dificultats d'idioma, promovent la figura del mediador intercultural, per exemple.

5.4. DESCRIPCIÓ DE PROTOCOLS D'ACTUACIÓ EN VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Hem considerat necessari conèixer els protocols relacionats amb les actuacions en violència de gènere que estan actualment en vigor, com a suport per entendre i elaborar el circuit d'atenció a víctimes d'aquest tipus de violència.

Per aquesta raó a continuació enumerem els protocols que estableixen les actuacions a realitzar segons els diferents àmbits davant la violència de gènere.

El punt 1 de l'article 32 de la Llei integral contra la violència de gènere estableix que els poders públics estan obligats a elaborar «plans de col·laboració que garanteixin l'ordenació de les actuacions en la prevenció, assistència, i persecució dels actes de violència de gènere, que haurien d'implicar les administracions sanitàries, l'Administració de Justícia, les forces i els cossos de seguretat de l'Estat i els serveis socials i organismes d'igualtat. [...] En el desenvolupament d'aquests plans s'articularen protocols d'actuació que determinin els procediments que assegurin l'actuació global i integral de les administracions i els serveis implicats i que garanteixin l'activitat probatòria en els processos que se segueixin.»

Actualment hi ha sis protocols que regulen les actuacions que s'han de realitzar davant la violència de gènere:

- «Protocol comú per a l'actuació sanitària davant la violència de gènere», que estableix les directrius d'actuació sanitària davant un cas de violència de gènere i d'agressió sexual.
- «Protocol d'actuació de les forces i cossos de seguretat de l'Estat i de coordinació amb els òrgans judicials per a la protecció de les víctimes de violència domèstica i de gènere», que regula l'actuació dels cossos de seguretat davant una situació de violència de gènere.
- «Protocol per a la valoració policial del nivell de risc de violència contra la dona en els supòsits de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, i la seva comunicació als òrgans judicials i al ministeri fiscal», que estableix que, des del moment en què es tingui coneixement dels fets de violència de gènere, s'hauran

de realitzar les accions d'investigació que permetin determinar la intensitat del risc que suposa per a la víctima i les mesures policials i judicials adients per protegir-la.

- «Protocol per a la implantació de l'ordre de protecció de les víctimes de violència domèstica», que regula les actuacions a seguir davant una petició d'ordre de protecció.
- «Protocol d'actuació i coordinació de forces i cossos de seguretat de l'Estat i advocats davant la violència de gènere regulada per la Llei orgànica 1/2004 de mesures de protecció integral contra la violència de gènere». Regula, per una banda, les directrius per a la defensa gratuïta i, per altra banda, complementa el «Protocol d'actuació de les forces i cossos de seguretat de l'Estat i de coordinació amb els òrgans judicials per a la protecció de les víctimes de violència domèstica i de gènere» quant a l'actuació del cossos de seguretat.
- «Protocol de coordinació institucional entre les ordres jurisdiccionals penal i civil per a la protecció de les víctimes de violència domèstica», amb l'objectiu que existeixi un marc legal de protecció per evitar l'existència de resolucions contradictòries.

6. ELABORACIÓ DE RESULTATS

Les dades obtingudes en les entrevistes i en els grups de discussió ens han permès dissenyar, d'una banda, un circuit d'atenció a víctimes de violència de gènere a Palma i, d'una altra, recollir els punts forts, les mancances i les propostes de millora que s'han identificat, amb l'objectiu de millorar l'atenció integral a les víctimes de violència de gènere.

A continuació es detalla el circuit elaborat, els punts forts i els punts febles identificats tant pels serveis entrevistats⁸ com per les associacions de dones i les dones víctimes de violència de gènere, les propostes de millora realitzades per aquests col·lectius i, finalment, l'anàlisi dels protocols més rellevants que s'utilitzen quan es detecta un cas de violència de gènere.

⁸ Se detallen aquells punts forts i febles identificats per dos o més serveis. A la fitxa de cada servei s'especifiquen detalladament.

6.1. CIRCUIT D'ATENCIÓ A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Una vegada identificats els serveis per tipologia, va començar el procés d'elaboració de la xarxa que forma el circuit, tenint en compte l'itinerari que pot seguir una dona que pateix o ha patit violència de gènere.

Es van identificar els serveis que intervenen en el circuit amb colors diferents, amb la finalitat de distingir-los, visualitzar en quin moment s'activen, i quin tipus de prestacions ofereixen. S'ha utilitzat el mateix color per als serveis que ofereixen prestacions similars.

El criteri utilitzat per ubicar els serveis en el circuit d'atenció a víctimes va ser el moment en què s'activen. L'estructura del circuit és la següent:

- Entrades
 - Emergències telefòniques
 - Presencials
- Serveis amb intervencions a partir de la denúncia.
- Serveis que realitzen seguiment.

ENTRADES

➤ Línies d'atenció telefòniques

Al circuit de Palma tenim cinc línies telefòniques d'entrada, tres de les quals són per a situacions d'emergència (091, 092 i 112) i les dues restants, específiques de violència de gènere (el telèfon 971775116, que correspon al servei 24 hores de l'IBD, i el 016).

Emergències

091 Policia Nacional. Ministeri de l'Interior.

S'activa en rebre una telefonada d'emergència de dones que pateixen violència de gènere.

092 Policia Local. Ajuntament de Palma.

En casos de violència de gènere s'activa la unitat d'intervenció immediata d'atenció personalitzada i especialitzada. Mobilitza els recursos assistencials.

112 Servei d'emergències. Conselleria de l'Interior. Govern de les Illes Balears.

En rebre una cridada d'urgència activa els seus procediments i realitza la derivació al servei més adient segons la situació d'emergència.

Serveis telefònics d'informació i d'atenció específica

Servei 24 hores. 971 775 116. IBD.

S'activa quan una dona demana informació, orientació i atenció telefònica. Si es tracta d'una emergència es deriva a la Policia Local o Nacional.

016. Ministeri d'Igualtat

És un telèfon d'àmbit estatal específic per a víctimes de violència de gènere obert les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any. Si rep una telefonada d'una situació d'emergència la deriva a l'112 autonòmic.

➤ Presencials

Hem denominat serveis presencials tots els serveis específics d'atenció a víctimes de violència de gènere i aquells que, malgrat no tenir aquesta especificitat, atenen aquesta problemàtica. Són serveis en els quals la víctima de violència de gènere es pot personar, tota sola o acompanyada, per realitzar alguna acció o sol·licitar algun tipus d'ajuda.

A més dels serveis anomenats a continuació, tenim els serveis 091 i 092, que són serveis on les víctimes també es poden personar per interposar la denúncia.

S'han classificat els serveis en funció de l'àmbit d'actuació:

SERVEIS D'ATENCIÓ PSICOSOCIAL

Centre d'informació de la dona. IBD.

Dóna informació, orientació i atenció a dones amb problemes judicials, socials o de violència. En casos d'urgència l'atenció és immediata. És obert les 24 hores del dia. L'atenció és presencial de dilluns a divendres de 8.00 a 18.00 h. La resta d'horari es complementa amb el servei 24 hores.

Servei d'Atenció Social Integral a Persones Víctimes de Violència de Gènere. Ajuntament de Palma. Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics.

Servei de suport i atenció a víctimes de violència de gènere. S'activa quan una dona fa una demanda relacionada amb violència de gènere.

Centres Municipals de Serveis Socials d'Atenció Primària. Ajuntament de Palma. Àrea de Benestar Social, Participació i Cultura.

Són serveis d'informació, orientació i atenció. No són específics en l'atenció a víctimes de violència de gènere, encara que s'identifica l'actuació dins aquest àmbit en cadascun dels seus protocols d'atenció.

Servei d'Acollida a Dones i Família (SADIF). Ajuntament de Palma. Àrea de Benestar Social, Participació i Cultura. Gestió Càritas.

Servei d'acolliment en situació de crisi. Dirigit a famílies, tant nuclears com monoparentals, i a dones en situació de violència de gènere.

Xarxa d'Atenció Social Primària. Càritas.

Servei d'atenció primària descentralitzada. Servei d'informació i orientació.

SERVEIS D'ATENCIÓ SANITÀRIA

Servei de Salut de les Illes Balears (Ib-Salut). Centres de Salut, Punts d'Atenció Continuada (PAC) i Centres Hospitalaris.

Serveis d'Atenció Sanitària d'àmbit territorial. S'activa quan es detecta que una dona ha sofert violència de gènere. En el cas d'agressions sexuals s'activa el Protocol de coordinació per als casos de delictes d'agressió sexual de la nostra comunitat.

SERVEIS D'ATENCIÓ JURÍDICA I SOCIOJURÍDICA

Oficina d'Ajuda a Víctimes del Delicte (OAVD). Direcció General de Justícia del Govern de les Illes Balears.

Ofereix informació i assessorament jurídic, atenció psicològica, informació sobre els recursos existents i el seguiment de les actuacions judicials a les persones que han estat víctimes d'un fet delictiu. Atén un volum important de persones víctimes d'un delicte de violència de gènere. Té assistència psicològica d'intervenció en crisi.

Servei d'Atenció Social als Jutjats (SASJ). Fundació Institut de Reinserció Social (IReS).

Servei adreçat a persones afectades per un procediment judicial. S'activa quan hi acuden a demanar informació o assessorament.

Tots els serveis descrits anteriorment actuen independentment que la dona hagi interposat una denúncia.

INTERVENCIÓ A PARTIR DE LA DENÚNCIA

Els que relacionem a continuació s'activen quan **la dona víctima posa una denúncia o existeix l'actuació d'ofici** de la Policia.

Jutjats de violència contra la dona i Fiscalia. Ministeri de Justícia.

L'actuació dels jutjats de violència i de guàrdia s'inicia mitjançant atestat policial, informe facultatiu, denúncia de la víctima o de tercers.

La resposta judicial a la víctima en els termes que marca la llei serà immediata quant a la recepció de la denúncia i a les mesures de protecció.

Clínica Medicoforensa. Ministeri de Justícia.

Intervenien a petició del jutge. La seva funció és realitzar peritatges mèdics i/o psicosocials. No és un servei específic de violència de gènere, si bé reben demandes en cas de maltractament i/o agressions sexuals⁹.

Torn especialitzat en violència de gènere. Col·legi d'Advocats de les Illes Balears.

En els casos de violència, s'activa quan la víctima sol·licita assessorament previ al judici.

COSSOS POLICIALS

Els serveis de la Policia que relacionem a continuació són específics pel seguiment a víctimes de violència de gènere. Inicien la seva actuació quan es dicta l'ordre de protecció i/o allunyament.

⁹ En aquests casos s'aplica el Protocol de coordinació per als casos de delictes d'agressió sexual, de 8 de març de 2007.

Grup de Serveis Especials de Seguiment a Víctimes. Policia Local. Ajuntament de Palma.

S'activa una vegada que la víctima de violència de gènere té l'ordre d'allunyament i/o protecció; realitzen el seguiment i la tutorització dels casos de violència de gènere que tenen assignats.

Unitat de Prevenció, Assistència i Protecció (UPAP). Policia Nacional. Ministeri de l'Interior.

Aquest servei realitza el seguiment de l'ordre de protecció. Es posa en contacte tant amb la víctima com amb l'agressor.

ALTRES SERVEIS I RECURSOS

A més dels serveis esmentats, hi ha una sèrie de recursos i serveis que hem anomenat perifèrics per la situació que ocupen dins el circuit de violència de gènere. Malgrat això poden ser utilitzats per qualsevol ciutadà o ciutadana en situació de violència.

Unitat Integrada d'Atenció al Públic (UIAP). Ajuntament de Palma.

Servei d'informació, orientació i atenció. És un servei que té dues línies d'actuació: una és la UIAP amb servei presencial. L'altra línia d'actuació és la d'informació telefònica facilitada des del 010; s'activa quan hi ha una demanda d'informació.

Equip de Mediació Social Intercultural. Ajuntament de Palma.

Servei d'intervenció transversal, dirigit a informar i orientar des d'un vessant comunitari i intercultural. No aborden directament problemàtiques de maltractament. En el cas de detecció de dones amb problemes de violència les deriven als treballadors socials dels CMSS.

Centres d'Informació i Assessorament a la Immigració (OFIM). Ajuntament de Palma. Gestió Creu Roja.

Són recursos específics per a persones immigrants. Els casos de demandes sobre violència de gènere, els deriven a un recurs específic.

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

És un programa especialitzat d'atenció a menors; s'activa quan hi ha un menor amb expedient obert a l'àrea de Protecció al Menor i Atenció a la Família de l'IMAS.

Equips d'Orientació Educativa i Psicopedagògica i d'Atenció Primerenca (EOEP/EAP). Conselleria d'Educació i Cultura. Govern de les Illes Balears.

Encara que no tenen indicadors de situacions de violència domèstica, aquests serveis s'activen en casos de detecció de possibles situacions de maltractament a menors i es deriven al Servei de Protecció Jurídica del Menor.

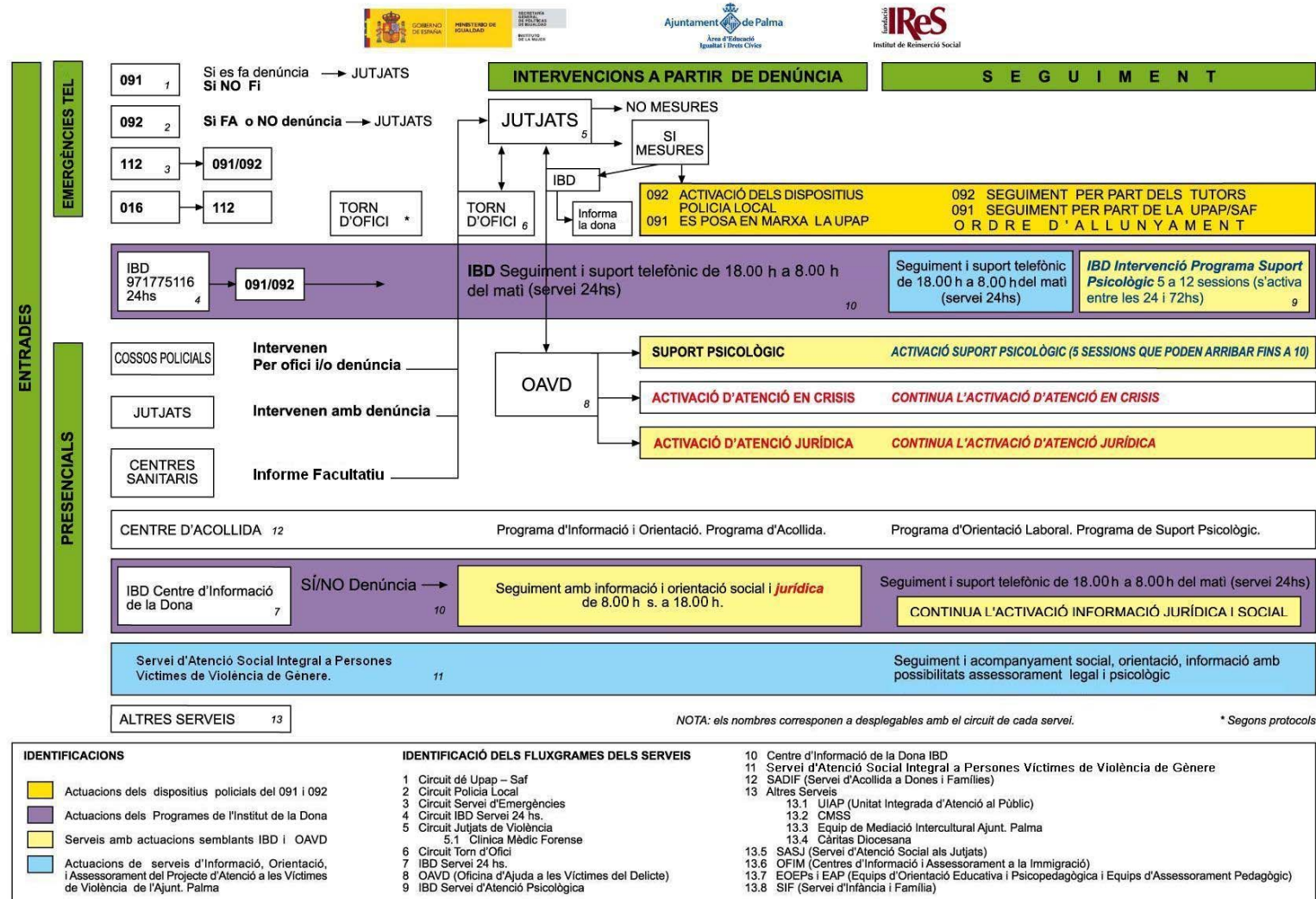
Servei de col·lectius. Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB). Conselleria de Treball i Formació Govern de les Illes Balears.

Aquest servei s'inclou dins la xarxa d'orientació laboral i va dirigit a col·lectius amb grau especial de dificultat, entre els quals, dones que pateixen o han patit violència de gènere. S'activa quan la dona pot rebre la RAI (Renda Activa d'Inserció).

SERVEIS AMB TASQUES DE SEGUIMENT DINS EL CIRCUIT

Aquest grup el componen els serveis que s'han activat en qualsevol de les dues etapes anteriors (entrades i/o serveis que actuen a partir de la denúncia) i que continuen al llarg de tot el procés amb tasques de seguiment o amb tasques d'altres intervencions relacionades amb la situació de la dona víctima de violència de gènere.

CIRCUIT D'ATENCIÓ A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE



6.2. PUNTS FORTS I PUNTS FEBLES

	PUNTS FORTS	PUNTS FEBLES
SERVEIS¹⁰	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilització social en la violència de gènere. ▪ Existència d'una llei específica de violència de gènere. ▪ Bona disposició dels professionals que possibilita la coordinació. ▪ Equips professionals específics de violència de gènere. ▪ No hi ha llistes d'espera. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poc desenvolupament de la Llei 1/2004. ▪ Manca de recursos humans, tècnics i econòmics. ▪ No hi ha protocols d'actuació formalitzats davant un cas de violència de gènere. ▪ Manca un equip de valoració multidisciplinar per a víctimes de violència de gènere.
ASSOC. DE DONES	NO ES DETALLEN	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interposició de denúncia sense considerar-ne les conseqüències. ▪ Denúncia com a element per accedir a mesures d'atenció i protecció. ▪ No s'aplica la Llei 1/2004 en relació als agents d'igualtat. ▪ Requisits econòmics per accedir a l'advocat d'ofici. ▪ Atenció rebuda pels advocats d'ofici. ▪ Sensibilització del col·lectiu immigrant envers la violència de gènere.
VÍCTIMES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servei de Teleassistència. ▪ Orientació laboral. ▪ Tenir un servei com a referent dona seguretat. ▪ Implicació dels professionals. ▪ Polícies tutors. ▪ Atenció rebuda pels advocats d'ofici. ▪ Rebre la RAI. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manca d'acompanyament durant tot el procés. ▪ Discrepància de criteri per oferir l'atenció terapèutica. ▪ Descontent amb l'actuació i l'atenció policial rebuda. ▪ Descoordinació entre els diferents cossos de seguretat. ▪ Ajudes econòmiques insuficients. ▪ No existeix control dels ingressos econòmics de l'agressor.

¹⁰ El criteri que hem utilitzat per agrupar els punts forts i els punts febles és que els hagin identificat al manco dos serveis.

SERVEIS D'ASSOCIACIONS DONES I VÍCTIMES	NO HI HA COINCIDÈNCIES	<ul style="list-style-type: none">▪ Control de l'ordre de protecció.▪ Manca de coordinació inter i intrainstitucional i entre els serveis d'atenció a víctimes.▪ Freqüent canvi de jutges i d'atenció rebuda.▪ Atenció a menors.▪ Desconeixement de les víctimes i de les entitats dels recursos existents.▪ Manca de formació adequada en violència de gènere per part dels professionals que tracten amb les víctimes i per part del professorat.▪ Dificultat de comunicació amb persones immigrants.
--	-------------------------------	---

6.3. PROPOSTES DE MILLORA

Aquest apartat recull les propostes de millora realitzades pels serveis de la xarxa d'atenció a víctimes, associacions de dones i dones víctimes de violència de gènere. Hem distingit l'àmbit on s'han adreçat les propostes i hem identificat el col·lectiu que les ha realitzades.

Constatem que moltes de les propostes de millora explicitades són comunes als diferents col·lectius: més professionals en el torn d'ofici específic de violència de gènere, acompanyament de la víctima abans i durant el procés judicial, millora de les prestacions econòmiques per a les víctimes, formació específica en temes de violència de gènere adreçada als equips professionals que intervenen, millora de la coordinació i la comunicació de la xarxa, millora del seguiment de les ordres de protecció.

Volem recordar que aquesta és la primera passa per aclarir la situació de la xarxa d'atenció a víctimes, això ens ha d'ajudar a continuar en el procés de construcció de les formes de relació i coordinació de manera conjunta.

Destaquem que en el període en què s'ha realitzat la recerca s'han incrementat o ampliat serveis¹¹. Això evidencia que es tracta d'un mapa en constant activitat, cosa que redundarà en una millor atenció a la dona víctima de violència de gènere.

¹¹ Com hem anat detallant durant el document, al manco pel que fa als serveis municipals.

	ÀMBIT JUDICIAL	XARXA SERVEIS	INCREMENT DE RECURSOS	FORMACIÓ	ALTRES
PROPOSTES DE MILLORA DES DELS SERVEIS ENTREVISTATS ¹²	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dotar de més professionals del torn d'ofici especialitzat en violència de gènere del Col·legi d'Advocats. ▪ Realitzar un pla de sensibilització adreçat a l'entorn judicial. ▪ Establir canals de comunicació entre els serveis judicials i els socials. ▪ Dotar els jutjats d'un programa informàtic que agilitzi les intervencions pròpies i l'intercanvi d'informació. ▪ Actualitzar i millorar el sistema de transmissió de les ordres d'allunyament. ▪ Promoure el desenvolupament legislatiu de la Llei. ▪ Garantir els drets dels menors víctimes, directament o indirectament, de violència. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 112 com a servei telefònic de referència. ▪ Millorar la coordinació entre els diferents serveis d'atenció a víctimes de violència de gènere. ▪ Implementar protocols que impliquin els diferents àmbits. ▪ Millorar el sistema de comunicació interna dels serveis. ▪ Elaborar un catàleg de serveis on s'identifiquin funcions i prestacions. ▪ Acompanyar les víctimes al llar de tot el procés. ▪ Millorar i desenvolupar els sistemes de comunicació informàtics de la xarxa. ▪ Establir protocols d'actuació en temes de menors, fills i filles, víctimes de violència. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crear pisos tutelats per a dones amb manca de capacitat per autogestionar-se. ▪ Crear un servei d'acompanyament utilitzant les xarxes socials de l'entorn. ▪ Crear unitats de valoració integral, amb equips interdisciplinaris, per intervenir abans d'interposar la denúncia, a l'entorn judicial. ▪ Crear més llars d'acolliment a víctimes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oferir formació específica als professionals dels diferents àmbits en violència de gènere. ▪ Implementar programes a les escoles sobre igualtat i resolució de conflictes. ▪ Crear espais de trobada i reflexió interdisciplinaris. ▪ Articular dispositius per a la formació laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificació interinstitucional a nivell autonòmic per a l'abordatge dels problemes de violència de gènere. ▪ Sensibilitzar la ciutadania. ▪ Establir programes de treball a la comunitat. Articular dispositius de suport informal a la víctima.

¹² El criteri que hem utilitzat per agrupar les propostes de millora és que les hagin identificat al manco dos serveis.

	ÀMBIT JUDICIAL	XARXA SERVEIS	INCREMENT DE RECURSOS	FORMACIÓ	ALTRES
PROPOSTES DE MILLORA ASSOCIACIONS DE DONES	<p>Crear serveis d'acompanyament a la víctima que iniciïn la intervenció abans de la denúncia i que continuï al llarg de tot el procés.</p> <p>Facilitar la justícia gratuïta, evitant la gestió afegida de la gratuïtat en moments de crisi.</p> <p>Deslligar la protecció social i la protecció judicial.</p> <p>Fer una reflexió sobre l'efecte de l'aplicació de la Llei de violència.</p>	<p>Incorporar els agents d'igualtat als centres educatius.</p> <p>Potenciar la figura del mediador intercultural.</p> <p>Col·laborar amb les associacions, els serveis de mediació per dones immigrants.</p>	<p>Accions informatives diversificades que arribin a dones, professionals i associacions.</p> <p>Crear equips específics territorialitzats per facilitar la tasca dels serveis generals amb un enfocament individual, grupal i comunitari.</p> <p>Més recursos terapèutics per a dones, infants i famílies.</p> <p>Resoldre la manca de recursos econòmics de les víctimes mentre aquestes estan immerses dins el circuit de serveis.</p>	<p>Cursos de reciclatge per al professorat a nivell curricular.</p> <p>Introduir a la formació reglada mòduls per fomentar comportaments igualitaris en temes de gènere i relacions afectives.</p> <p>Formar els professionals dels serveis en violència de gènere.</p>	<p>Realització d'accions de sensibilització.</p> <p>Necessitat de major sensibilització cap a la població, incloent els col·lectius immigrants.</p> <p>Sensibilització al món empresarial.</p> <p>Tasques de sensibilització, contra la permissivitat social cap a la tolerància 0.</p> <p>Major i millor coordinació entre les administracions autonòmiques.</p>

	ÀMBIT JUDICIAL	XARXA SERVEIS	INCREMENT DE RECURSOS	FORMACIÓ	ALTRES
PROPOSTES DE MILLORA DONES VÍCTIMES	<p>Suport professional al llarg del procés judicial.</p> <p>Major sensibilitat en l'entorn judicial.</p> <p>Millora del control de les ordres d'allunyament.</p>	<p>Suport per facilitar la conciliació de la vida familiar i laboral.</p> <p>Acompanyament en el moment de crisi.</p> <p>Millora de la comunicació amb la població immigrant.</p> <p>Promoció de la figura del mediador intercultural.</p>	<p>Prestacions econòmiques àgils amb caràcter d'urgència, sobretot si hi ha menors.</p> <p>Creació d'un servei terapèutic per a homes maltractadors.</p> <p>Creació d'un servei terapèutic per a menors.</p> <p>Accés urgent a l'habitatge com a element normalitzador.</p>	<p>Tenir accés a formació.</p>	<p>Recuperar la normalitat laboral.</p> <p>Publicitar no només els casos de dones assassinades, sinó també les sentències i les penes perquè els maltractadors sàpiguen que el delictes no té impunitat.</p>

6.4. ANÀLISI DE PROTOCOLS

A causa de la importància d'aquests protocols, a continuació s'analitzen els tres protocols que actualment s'utilitzen dins el procés de denúncia pel qual passa la víctima de violència de gènere.

Protocol de coordinació institucional entre les ordres jurisdiccionals penal i civil per a la protecció de les víctimes de violència domèstica

La voluntat de les diferents administracions ha fet que en aquests moments existeixin una sèrie de protocols dirigits a l'ordenació de les actuacions en casos de violència de gènere.

La Comissió de Seguiment de la Implantació de l'Ordre de Protecció de les Víctimes de Violència Domèstica, té implantat el «Protocol de coordinació institucional entre les ordres jurisdiccionals penal i civil per a la protecció de les víctimes de violència domèstica». Segons el que especifica aquest protocol l'assistència d'un advocat **és l'instrument fonamental per a l'efectivitat del dret a la defensa**, d'un procés just i de garantia tant per a la víctima com per a l'imputat. Cita, a més, com un element bàsic la informació a la víctima com a forma d'evitar els efectes de la victimització secundària, i per a això, ens remet a la carta de drets dels ciutadans davant la justícia, (Proposició no de llei aprovada pel Ple del Congrés dels Diputats, per unanimitat de tots els grups parlamentaris, el dia 16 d'abril del 2002) que en l'apartat II, Una justícia que protegeix els més febles (protecció de les víctimes del delictes), diu que la víctima té dret a ser informada amb claredat sobre la seva intervenció en el procés penal.

Segons la informació obtinguda de l'entrevista realitzada als jutjats especialitzats en violència de gènere, això en la majoria d'ocasions no es produeix, ja que les dones passen aquest procés en la més absoluta ignorància sobre el significat que té per a elles l'acte que estan realitzant a causa de la manca d'informació que tenen abans

d'interposar la denúncia, i perquè en moltes ocasions es judicialitzen temes que pertanyen més a l'àmbit social que judicial.

En línies generals, veiem que el «Protocol de coordinació institucional entre les ordres jurisdiccionals penal i civil per a la protecció de les víctimes de violència domèstica», pel que fa a la víctima de violència de gènere es compleix, encara que existeixen llacunes quant a la informació facilitada a les víctimes, cosa que no hauria de succeir segons l'acordat en el mateix.

Protocol d'actuació i coordinació de forces i cossos de seguretat de l'Estat i advocats davant la violència de gènere regulada per la Llei orgànica 1/2004 de mesures de protecció integral contra la violència de gènere

La Llei orgànica 1/2004 preveu l'assistència jurídica a la víctima de violència de gènere. Concretament en l'article 20 es reconeix el dret a la defensa gratuïta — sempre que hi hagi acreditació d'insuficiència de recursos— en tots els processos i procediments administratius que tinguin causa directa o indirecta en la violència patida. Preveu també l'assistència jurídica a la víctima de violència de gènere amb unes característiques especials que determinen peculiaritats en l'organització dels **Serveis d'Orientació Jurídica** i en la **prestació del torn d'ofici**.

Dues són les característiques essencials de l'assistència jurídica que ha de prestar-se a una dona víctima de la violència de gènere: immediatesa i especialització.

La previsió de la referida Llei orgànica, que l'assistència jurídica s'ha de portar a terme de manera immediata, implica la necessitat que existeixi una coordinació entre les forces i cossos de seguretat de l'Estat —a través de les Dependències del Cos Nacional de Policia i de la Guàrdia Civil— i els Col·legis d'Advocats, amb la finalitat que el lletrat pugui assistir a la víctima amb la major celeritat possible.

En l'anàlisi del Protocol de coordinació entre els Ordres jurisdiccionals penal i civil ja avançàvem que l'assistència d'una advocada o d'un advocat és un instrument bàsic

per a l'assistència a la víctima. Donem una passa més, ja que el Protocol sobre la regulació del torn d'ofici **estableix que les víctimes de violència de gènere tenen dret a una assistència jurídica immediata durant les 24 hores**, el que significa que el lletrat o la lletrada haurà d'assistir a la dona víctima de violència de gènere tan aviat com sigui possible, sense dilacions ni demores. Aquest fet repercuteix no només en la qualitat de l'assistència jurídica a les víctimes, sinó també en la tramitació de les diligències policials i judicials. Encara que és cert que les víctimes de violència de gènere (les que ho sol·liciten) tenen assistència jurídica en el moment del judici, també ho és el fet que aquesta assistència és limitada en l'espai, temps i lloc. El Protocol d'advocat d'ofici estableix, en l'apartat 5 del **títol I, Prestació de l'assistència jurídica immediata**, que «l'assistència lletrada abans de la formulació de la denúncia o la sol·licitud d'ordre de protecció, s'entrevistarà reservadament amb la víctima, a fi de prendre coneixement del cas i prestar-li assessorament jurídic adequat» i afegeix que «les dependències policials facilitaran la possibilitat i les condicions per a aquesta entrevista».

Protocol per a la implantació de l'ordre de protecció de les víctimes de violència domèstica

La Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'Ordre de protecció de les víctimes de violència domèstica regula tot allò referent a la notificació de l'acte que decideix una ordre de protecció (OP). El que especifica el protocol s'explica parcialment o no s'explicita, ja que, per aquesta manca d'informació, la majoria de dones desconeix que l'ordre de protecció té una vigència temporal de 30 dies.

També s'han detectat disfuncions perquè una vegada que el jutjat ha dictat l'ordre de protecció s'envia la notificació a l'IBD, que ho notifica a les forces i cossos de seguretat per iniciar el seguiment i les posteriors diligències. En ocasions aquests darrers poden rebre l'ordre de protecció directament del jutjat, i es produeix duplicitat.

En ocasions la ratificació i l'aixecament de les mesures (art. 6 La protecció de la víctima per l'Ordre jurisdiccional civil) no arriba a les forces i cossos de seguretat.

7. VALORACIÓ

La recerca realitzada per la Fundació IReS per encàrrec de l'Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma, i amb la col·laboració de tots els serveis implicats, ens ha donat una informació significativa sobre l'atenció integral a víctimes de violència de gènere que ben segur permetrà introduir canvis que millorin la xarxa de recursos que intervenen en aquest àmbit al municipi de Palma.

Amb aquesta anàlisi s'ha pogut constatar:

1. L'àmbit judicial i social funciona amb gran desconeixement recíproc. Es fa necessari crear espais de confluència entre el personal tècnic dels diferents àmbits per poder treballar protocols integrats i elaborar i/o compartir instruments metodològics¹³.
2. Els recursos i els serveis que componen la xarxa per a dones que han patit violència són nombrosos. Aquesta situació pot ser beneficiosa si treballem amb una idea compartida i integral de la intervenció, però pot doblement victimitzar si no actuem de forma conjunta.
3. S'ha observat que, quant a la composició dels equips, la majoria dels serveis són multidisciplinaris, la qual cosa dóna a la intervenció un vessant molt més enriquidor.
4. En les entrades en situacions d'emergència, hem detectat molta dispersió pel que fa a les línies telefòniques d'accés. Es valoraria una unificació a nivell local per poder treballar de forma integral i unificada, amb professionals d'atenció telefònica qualificats i possibilitat de mobilització de la xarxa 24 hores al dia i cada dia de l'any.
5. Entrades presencials en situació d'urgència. Tot i que hi ha, entre els serveis específics i els generals, set o més possibles entrades per a víctimes en situació d'urgència, les víctimes consultades ens transmeten que són tres els recursos de la xarxa més presents als quals acudir: la Policia Local, la Policia Nacional i els jutjats. La resta dels serveis són recursos d'orientació, assessorament i d'intervenció en diferents àrees de necessitat. Caldria

¹³ Hi ha un informe desenvolupat per professionals del treball social del Servei d'Atenció Social Integral a víctimes de Violència de Gènere de l'àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics de l'ajuntament de Palma. Annex 3.

identificar de forma clara les vies d'accés en funció de l'emergència i/o la urgència presentada.

6. El moment en què la dona manifesta major confusió és quan es mobilitzen els recursos judicials (jutjats de violència i torn d'ofici). S'ha constatat que la víctima de violència de gènere passa per tot el procés judicial sense saber exactament el què està fent i què significa, a causa de la situació emocional, econòmica, social i cultural en què es troba i a la qual s'enfronta. Se li demanen respostes i comportaments raonables quan està vivint una situació de crisi. Hem detectat que hi ha pocs serveis que contemplin l'acompanyament durant tot el procés (no només de continguts, sinó emocionals i que puguin contextualitzar culturalment en funció de l'origen de la víctima). En aquest sentit els jutjats de violència manifesten l'elevat percentatge de dones que retiren la denúncia.
7. En funció de la via d'entrada, del dispositiu que atén per primer cop i de l'horari, hi ha diferències en les prestacions que es reben. És un altre motiu per intentar establir un circuit integral que asseguri l'activació dels dispositius necessaris en tots els casos.
8. S'identifiquen serveis que actuen des d'àmbits diversos (policia, jutjats, dona) i que ofereixen prestacions similars. Això pot facilitar l'accessibilitat de la dona víctima als serveis, però també pot afavorir intervencions duplicades o creuades si no existeix una coordinació estreta.
9. Quant a la formació dels professionals: els diferents serveis i recursos de la xarxa contemplen la formació dels equips, encara que no tenen plans formatius específics sobre violència de gènere.
10. Les víctimes valoren positivament l'acompanyament durant tot el procés per part d'un mateix professional, accessible, proper i que gestioni la xarxa. La seva relació amb la resta de serveis es pot veure mediatitzada per la interlocutora o l'interlocutor. En els casos on s'ha mantingut una relació positiva amb les persones tècniques referents, les víctimes relaten itineraris amb més fluïdesa i menys victimització.
11. Cal que es comparteixin diagnòstics en tots els casos, però sobretot quan hi ha menors. També cal que les mesures adoptades considerin la situació de l'adult protector a càrrec i la situació de violència viscuda.

12. Volem recollir la veu de les víctimes pel que fa a **la judicialització** de la seva vida a partir de la denúncia. Relaten itineraris judicials llarguíssims (per la custòdia dels menors, pels béns existents) que impedeixen prendre la saludable distància amb la situació i la persona agressora.

8.- REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

Protocolo de Actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de Coordinación con los Órganos Judiciales para la Protección de las Víctimas de Violencia Domestica y de Genero. Aprovat el 10 de juny de 2004, *Comisión de Seguimiento de la Implantación de la Orden de Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica y de Género.*

Protocolo común para la actuación sanitaria ante la violencia de género. A l'any 2007, *Comisión Contra la Violencia de Género del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, del Ministerio de Sanidad y Consumo.*

Protocolo para la implantación de la Orden de Protección de las víctimas de violencia de doméstica. *Comisión de seguimiento para la implantación de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica.*

Protocolo de Actuación y Coordinación de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Abogados ante la Violencia de Genero Regulada en la Ley Orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Genero. *Secretaria de Estado del Ministerio del Interior.*

Protocolo de coordinación institucional entre los Ordenes Juridiccionales penal y civil para la protección de las víctimas de violencia domestica.

Ley Organica 1/2004, de 28 de diciembre, de ***Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.***

Instrucción nº 10/2007, de la Secretaria de Estado de Seguridad, por la que se aprueba el Protocolo Para la Valoración Policial del Nivel de Riesgo de Violencia contra la Mujer en los Supuestos de la Ley Orgánica , 1/2004, de 28 de Diciembre, y su comunicación a los Organos Judiciales y al Ministerio Fiscal. *Ministerio del Interior, Secretaria de Estado de Seguridad.*

Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, Ministerio de Justicia.

Protocols d'intervenció d'Atenció Socioeducativa, atenció domiciliària, d'Atenció Psicosocial, d'Atenció Social, dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma.

Diversos procediments i instruccions tècniques d'atenció a la població.

Protocol d'Agressions Sexuals.

Llei Orgànica 1/2007 de 28 de febrer reforma de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears.

Llei de Capitalitat 23/2006 de 20 de desembre, Palma de Mallorca.

Llei 12/2006 de 20 de setembre per a la Dona.

Junta de Andalucía, Instituto Andaluz de la Mujer, serveis de l'IAM especialitzats en violència de gènere. Procediments de coordinació interinstitucional.

Generalitat de Catalunya, Institut Català d'Assistència i Serveis Socials, Institut Català de les Dones, Serveis especialitzats, Procediments de coordinació Interinstitucional.

Material de l'Observatori de la Violència de Gènere en Biskaia, Procediments interinstitucionals.

Materials teòrics de violència de gènere elaborats pels equips de la Fundació IReS.

ANNEX 1
- Model de Fitxa d'Entrevista -



Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics



SECRETARÍA GENERAL
DE POLÍTICAS
DE IGUALDAD
DELEGACIÓN ESPECIAL
DEL GOBIERNO
CONTRA LA VIOLENCIA
SOBRE LA MUJER



FITXA DE SERVEI

I. DADES IDENTIFICATIVES

Nom del Servei:

Persona responsable i càrrec:

e-mail:

Persona entrevistada i càrrec:

e-mail:

Adreça:

Codi postal

Telèfon:

Fax:

Correu electrònic:

Web:

Titularitat jurídica: Pública/Privada

Dependència:

Àmbit d'actuació:

Missió

Sistema de finançament i administració¹⁴ (contracte/subvenció/etc.):

- | | |
|--------------------------------|--------------------|
| 1. Contracte/subvenció/conveni | Administració..... |
| 2. Contracte/subvenció/conveni | Administració..... |
| 3. Contracte/subvenció/conveni | Administració..... |
| 4. Contracte/subvenció/conveni | Administració..... |
| 5. Altres | |

¹⁴ En el cas de que la titularitat jurídica no sigui una administració pública.

Tipologia del Servei (informació i orientació/ atenció / residencial/ judicial,etc.)

Tipus de programes que realitza i població a la que van dirigits:

6. Programa:	Horari:	Població:
7. Programa:	Horari:	Població:
8. Programa:	Horari:	Població:
9. Programa:	Horari:	Població:

Marc estratègic i/o legal en el que se desenvolupen els serveis:

II. DADES CUANTITATIVES DEL SERVEI:

Tipus de servei

Residencial:	<input type="checkbox"/>	Nº de places	<input type="checkbox"/>
Ambulatori	<input type="checkbox"/>		
Assistencial	<input type="checkbox"/>		
Generals	<input type="checkbox"/>		
Específics	<input type="checkbox"/>		

Places disponibles per programa

Programa/Servei	Nº persones que han accedit	Nº de demandes rebudes	% demandes/persones relacionades amb violència/agressió

Equip de professionals per programa

Programa / Servei	Núm. professionals	Perfils

Demandes rebudes

Programa / Servei	Vies d'accés	Núm. demandes rebudes	Núm. desestimades

Perfil predominant de les persones ateses (grup d'edat majoritari, nivell d'intrusió –nacional, comunitària o extracomunitària-, núm. de fills, situació econòmica,

laboral, situació personal –prostitució, drogodependència, irregular, sit. legal, tipus de violència denunciada, etc.)

Perfil diagnòstic predominant

Temps d'intervenció per programa (mitja):

<u>Programa</u>	Inf.1 h.	2 a 4 h.	4 a 8	Inf. 1 set	7 a 30 d	31 a 60 d	2 a 3 m.	4 a 6 m	+ d 6 m.

(*) per analitzar el temps d'intervenció amb l'usuària

Temps d'espera (mitja)

<u>Programa</u>	inmediat	Inf. 1 dia	Inf. 1 set	7 a 30 d	31 a 60 d	2 a 3 m.	4 a 6 m

Núm. de baixes:

Motiu predominant:

Altres indicadors d'interès recollits a les memòries del serveis:

Equipament informàtic del servei (software programa informàtic, programa de computació o programa d'ordinador i hardware perifèrics d'entrada CPU,micròfons,càmera ,webs, perifèrics de sortida com mòdems,unitats de emmagatzemament.....)

Compte amb xarxa informàtica? SI / NO

Quins sistemes informàtics utilitza? Entorn Windows

III) PROCEDIMENTS

Model d'intervenció:

El servei té els seus procediments identificats: si / no
Com:

Sistema de qualitat en marxa: si/no quin:

Forma d'accés al programa (demanda, primer contacte, recepció, intervenció-individual, grupal, familiar-, seguiment, avaluació. Contingut, qui ho fa i quan)¹⁵

Per derivació
Per demanda de la pròpia usuària

Requisits d'accés

Compte amb un sistema d'avaluació? SI / NO
SI: quins tipus d'avaluació
NO: perquè

Àrees responsables d'intervenció (en cas de intervenció coordinada amb altres serveis i/o departament)

¹⁵ S'especificarà si el servei no disposa de cap procediment en el cas contrari se contrastarà el seu compliment.

CIRCUIT (te protocols de coordinació)

Nivell d'ús dels protocols interns:

- 1) molt baix (inf. 25%)
- 2) baix (25%)
- 3) mig (50%)
- 4) bo (75%)
- 5) molt bo (sup. 75%)

Coordinacions externes

Programa / Servei	Nom del Servei (amb qui?)	Dependència Publica/privat	Com? (reunions, protocols, circuits establerts, etc.)	Grau de compliment dels acords %

Sistema de comunicació interna / externa.

Programa / Servei	Sistema d'informació interna	instruments	Grau d'ús(*)

Programa	Sistema d'informació externa	instruments	Grau d'ús (*)

Sistema de registre

Programa	Sistema de registre	instruments	Grau d'ús (*)

(*) Alt : >50% Mitja: 50% Baix: < 50%

Formació/supervisió:

Es realitza: si/no

Com (interna/externa)?

S'identifiquen les necessitats formatives? si/no

Existeix un pla de formació? Si/no

IV. QUALITATIVES

Recollir la percepció en relació al funcionament dels programes, la relació amb els serveis externs, els circuits, els procediments, etc.

DAFO:

Punts febles:

Fortaleses:

Propostes de millora:

ANNEX 2

- Propostes a l'esborrany del circuit d'atenció a víctimes de violència de gènere-

La reunió es la va realitzar al Centre Social Flassaders el tres de juliol de 2008.

Varen assistir:

- Policia Local: inspector en cap, un policia psicòleg i un membre del grup especial de seguiment
- Policia Nacional: Un assistent de la UPAP i un altre del SAF.
- Ajuntament de Palma (SADIF): Una assistent.
- Ib-Dona: Un assistent.
- Fundació IReS: Dos assistents.
- Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma: Una assistent.

Se facilita a tots els assistents el primer esborrany del circuit d'atenció a víctimes de violència de gènere elaborat, amb la finalitat de realitzar una primera valoració d'aquest, així com recollir les aportacions realitzades pels assistents.

Aportacions:

1. La majoria dels assistents coincideixen en què el mapa és difícil d'entendre sense cap tipus d'explicació. Seria necessari incloure una llegenda amb el significat dels diferents colors assignats.
2. A les entrades telefòniques, la nomenclatura indicada és el número de telèfon, excepte al servei de 24 hores. Seguint el mateix criteri, s'hauria d'especificar el número de telèfon d'aquest servei: 971 775 116.
3. Continuant analitzant les entrades, la Policia Local suggereix que hauria d'existir un únic número d'entrada i que hauria de ser l'112. A més, s'indica que aquest servei compta amb un torn de psicòlegs d'urgència d'intervenció en crisis.

4. Es proposa que les entrades de l'112, 091, 092 es classifiquen com entrades d'emergència en lloc d'urgència, degut a les característiques d'intervenció immediata d'aquests serveis.
5. S'ha d'incloure al mapa la intervenció per ofici. Aquest es dur a terme independentment de que la víctima denunciï.
6. Les ordres de protecció arriben als cossos de seguretat sense dades dels jutjats: no hi ha cap protocol de l'ordre de protecció i per tant no està organitzat qui es fa càrrec. Es fa la següent proposta: Des dels jutjats bastaria amb identificar on s'ha realitzat la denúncia (Policia Local, Policia Nacional o Guàrdia Civil), el número d'aquesta i el de Diligències Prèvies; d'aquesta forma el cos de seguretat d'origen és el que es faria càrrec del seguiment de l'ordre de protecció i l'expedient estaria localitzat en tot moment.

El cessament de les ordres de protecció no arriben a la Policia, o arriben molt poques.

7. La Policia Nacional expressa que ells no són els professionals adients per realitzar la valoració de risc.
8. En relació al Torn d'Ofici: L'assistència jurídica no és gratuïta si la persona supera un mínim d'ingressos.

ANNEX 3

- Informe desenvolupat per professionals del treball social del Servei d'Atenció Social Integral a Víctimes de Violència de Gènere de l'Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma -

IMPRESSIONS SOBRE ELS JUTJATS DE VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA

▪ Instal·lacions:

- Víctima i agressor pràcticament sempre se troben. Es difícil tenir cura perquè només hi ha un sol passadís per accedir als jutjats. A l'altra jutjat tenien l'avantatge que el passadís tenia dues sortides i era més fàcil fer que la víctima i l'agressor no se trobin.
- Sala d'espera de les víctimes inadequada perquè és de vidre i des de fora se troben. Els agressors solen esperar al passadís, si saben que s'han de trobar procuren que l'agressor surti del passadís a la zona de les escales, això és altra problema, perquè si l'agressor arriba abans que la víctima igualment se troben. Només hi ha un sol ascensor que puja fins la planta 4a.
- Organització del mobiliari dins els jutjats: L'organització de les taules dels funcionaris fa que no quedi clar a qui s'han de dirigir les persones quan arriben al jutjat. A Sa Gerreria la sala era més gran i el mobiliari estava dispost de tal manera que la gent quan accedia al jutjat sabia a qui s'havia de dirigir.
- El despatx de la jutgessa està molt lluny de la zona on són els funcionaris i on està la sala de vistes.
- Només hi ha una sala de vistes i que a més se fa servir per judicis d'altres jutjats.
- S'han queixat de les instal·lacions i la resposta de l'arquitecte ha estat que ella és qui sap sobre l'arquitectura.

▪ Personal dels jutjats de violència sobre la dona:

- Personal insuficient.
- No compten amb un equip de valoració psicosocial, a altres municipis sí tenen (per exemple a Barcelona). En teoria s'hauria de tenir. Per tant, les dones no poden tenir accés a un psicòleg abans de posar la denúncia.
- Si una persona se posa de baixa no se la substitueix.
- No se paguen les hores extraordinàries.

- Seria adequat introduir una figura pels dos jutjats que s'encarregués d'informar a les persones quan arriben. Informar amb qui han de xerrar per un tema o altre per exemple.
 - Tampoc hi ha cap rètol on s'especifiqui qui es qui. Manca de coordinació.
 - Ni ha retard en quan als procediments a causa de la vaga, però abans també.
- Persones víctimes de violència de gènere:
- Dones molt confuses, amb por, desinformades.
 - Dona la sensació quan se xerra amb elles que estan més pendents de lo que passa al passadís (pendents de l'agressor) que escoltant el que se li comenta.
 - Se lleven bastants denúncies per por, una vegada que surten del jutjat no poden controlar que agressor i víctima se puguin veure.
 - La jutgessa sempre està present a les denúncies i les renúncies.
 - Darrerament no lleven ordres de protecció tot i que les dones ho sol·liciten al mínim índex de risc, per exemple dones que duen parts de lesions o marques molt clares.
 - Dificultats per trobar en 72 hores al denunciat. No tenen eines suficients per fer-ho àgil com per exemple la policia. Normalment només tenen el nom del denunciat i poca cosa més. Solen tenir cura quan criden als denunciats de no dir-li perquè han d'acudir al jutjat, però sí que els han d'informar que se tracta d'un jutjat de violència.
 - No poden informar a les víctimes d'on han de dirigir-se per estar ateses segons les circumstàncies. Per ex.: cases d'acollida, serveis de la policia, teleassistència, serveis socials, etc. No tenen les eines i la informació per derivar a les víctimes, però tampoc ho podrien fer perquè no és la seva funció.
- En relació altres serveis:
- Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte. No estan del tot d'acord amb les seves intervencions. De vegades deriven a dones que estan confoses, no tenen clar si han de denunciar o no per la seva situació

personal, i després de xerrar amb l'OAVD sempre volen denunciar. Des de l'OAVD tenen en compte la part judicial i potser no tinguin tant en compte les necessitats de la persona í la seva situació en relació a la part social.

- Interposar denúncies a la policia. Pel jutjat és més àgil que les dones acudeixin a la policia per interposar les denúncies.

Avantatges:

- Més fàcil localitzar al denunciat perquè la policia té eines que ho permeten. Pel jutjat resulta més difícil i a més és una tasca afegida a tota la feina que tenen.
- Policia aporta informació sobre antecedents i altres denúncies que hagi pogut posar la víctima. Al jutjat no poden accedir a aquesta informació.
- Fan una valoració del risc.
- Fan una mena d'informe on expressen coses del tipus: Mentre declarava ha cridat el denunciat i s'ha posar nerviosa, o recalquen frases que la víctima diu.
- També informen a les víctimes per exemple de serveis d'acolliment.
- La víctima pot tenir assistència amb un psicòleg al moment d'interposar la denúncia.