

Documents de suport

SERVEIS

NÚM. 4

Serveis residencials
d'estada limitada per a
dones víctimes de la
violència domèstica:
cases d'acolliment i
pisos amb suport



Generalitat de Catalunya
Departament de Benestar Social

Biblioteca de Catalunya. Dades CIP

Serveis residencials d'estada limitada per a dones víctimes de la violència domèstica : cases d'acolliment i pisos amb suport. - (Documents de suport : serveis ; 4)

I. Catalunya. Departament de Benestar Social II. Col·lecció:
Documents de suport ; 4

1. Cases d'acolliment de dones maltractades - Catalunya 2. Dones maltractades - Serveis socials - Catalunya

364.65-055.2 (467.1)



© **Generalitat de Catalunya**

Departament de Benestar Social

1a edició: desembre de 2001

1a reimpressió: juliol de 2002

2a reimpressió: novembre de 2002

Tiratge: 500 exemplars

Dipòsit legal: B. 47.173-02

Disseny i producció: gama, sl

ÍNDEX

Presentació.....	7
1. LA VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I ELS SERVEIS SOCIALS. Aspectes generals	10
2. LES CASES D'ACOLLIMENT. Descripció del servei	16
2.1. Definició del servei	16
2.2. Objectius	16
2.3. Tipologia de les persones usuàries	18
2.4. Duració de l'estada	18
3. LES CASES D'ACOLLIMENT. Característiques estructurals.....	19
3.1. Ubicació	19
3.2. Capacitat	19
3.3. Característiques infraestructurals	19
4. PERSONAL	22
4.1. Equip bàsic	22
4.2. Serveis externs.....	24
4.3. Treball en equip.....	26

4.4.	Formació dels professionals	27
4.5.	Altres.....	27
5.	CONDICIONS FUNCIONALS	29
5.1.	El pla funcional o pla de centre	29
5.2.	Documentació	30
5.3.	Participació de les persones usuàries.....	31
5.4.	Coordinació	32
5.5.	Pla de millora.....	33
6.	CIRCUITS D'ACCÉS	34
6.1.	Consideracions generals	34
6.2.	Sistema d'accés	35
6.3.	Admissió.....	36
7.	SORTIDA DE LES CASES D'ACOLLIMENT ..	37
8.	ELS PISOS TUTELATS O PISOS PONT	39
8.1.	Definició del recurs	39
8.2.	Referent normatiu	39
8.3.	Destinatari	40
8.4.	Objectius dels pisos amb suport.....	40
8.5.	Perfil de la usuària	40
8.6.	Accés.....	40
8.7.	Temps estimat d'estada	41
8.8.	Obligacions de la usuària	41
8.9.	Drets	41
8.10.	Serveis de tutela (suport).....	42
8.11.	Baixa del servei	42
8.12.	Valor funcional del servei dins del sistema.....	42

8.13. Altres aspectes.	43
Annex 1: Protocol de derivació dels serveis socials d'atenció primària a la casa d'acolliment per a dones maltractades de l'ICASS.	44
Annex 2: Sol·licitud d'admissió a les cases d'acolliment per a dones maltractades.	47
Annex 3: Protocol d'acollida i adaptació	49
Annex 4: Model de contracte assistencial	51
Annex 5: Model de pla de millora	57
Annex 6: Document de baixa de la casa d'acolliment	70
Annex 7: Protocol de derivació de la casa d'acolliment als serveis socials d'atenció primària	71
Annex 8: Reglament de règim interior de les cases d'acolliment per a dones maltractades de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials . .	74
Annex 9: Model de comunicació al Ministeri fiscal	82
Annex 10: Model de memòria anual de l'activitat de les cases d'acolliment.	83

PRESENTACIÓ

La qüestió de la violència domèstica o violència en l'àmbit de la llar, ha trascendit en els últims anys d'ésser una qüestió lligada a la privacitat de la llar i la família a constituir un problema de caire social, on hi ha una violació sistemàtica dels drets més fonamentals de les persones, generalment les dones.

Una actuació integral i coordinada contra la violència domèstica implica molts agents socials tant de l'àmbit públic com de la societat civil organitzada, ja sigui en un vessant preventiu ja en un vessant d'informació, orientació, assistència o suport.

Els serveis socials tenen un important paper en la resposta a la violència domèstica. Des de la informació, l'assessorament, l'atenció a la situació d'urgència social, els programes de suport, l'atenció i inserció socials tant en règim comunitari com residencial, o el suport a les associacions de dones i el treball comunitari.

L'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials gestiona els serveis socials especialitzats d'atenció a les dones

maltractades i els seus fills mitjançant dispositius d'acolliment residencial com ara les cases d'acolliment i els pisos amb suport. Cal, però, anar adaptant el model d'atenció d'aquests tipus de serveis a les necessitats de les dones víctimes de violència i els seus fills, com també garantir la coordinació amb la resta de serveis de la comunitat i els serveis d'atenció social primària.

En aquest sentit, l'ICASS ha reunit un grup de professionals de les diferents cases d'acolliment, tant les pròpies de l'Institut com les d'altres administracions, i també professionals de diferents entitats que treballen en l'àmbit de la violència domèstica, amb l'objectiu de realitzar un treball d'anàlisi i consens per tal d'unificar els criteris que han de regir en el model dels serveis residencials d'atenció a les dones maltractades: sistema d'accés, tipologia dels usuaris, serveis a proveir, treball en equip, objectius d'atenció als drets de les usuàries, etc.

El present document és el resultat d'aquest treball i el seu gran valor és el consens. Aquest document ens ha d'ajudar, a tots plegats, a tenir un referent marc del model d'atenció, els procediments d'accés i els sistemes de treball per al conjunt de cases d'acolliment i pisos amb suport, serveis socials especialitzats, que tenen un paper important dins del sistema d'atenció dels serveis socials, però que no són els únics, en tant que s'han de coordinar amb els serveis d'atenció i programes de prevenció que desenvolupen els serveis socials d'atenció primària i altres programes i serveis de les xarxes de sanitat o de treball.

Cal agrair a tots els participants la seva col·laboració en aquest treball, en una línia de caire participatiu i cooperatiu amb els sectors de professionals, proveïdors i usuaris que volem que sigui l'estil i la tònica d'aquest Institut.

MONTSERRAT CERVERA I MACIÀ
*Directora general de l'Institut Català
d'Assistència i Serveis Socials*

Barcelona, desembre de 2001

1. LA VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I ELS SERVEIS SOCIALS. ASPECTES GENERALS

En els darrers anys, el problema de la violència domèstica ha entrat en un procés de sensibilització per part de la societat. Diferents estaments relacionats amb el col·lectiu de dones s'han fet ressò d'un problema que fins aleshores s'havia mantingut dins de l'entorn familiar.

La Declaració 48/104 de l'Assemblea General de les Nacions Unides de l'any 1993 sobre l'eliminació de la violència contra les dones, en el seu article 1r, defineix conceptualment aquest tipus de violència com: «Tot acte de violència basat en la pertinença al sexe femení que tingui o pugui tenir com a resultat un sofriment físic, sexual o psicològic per a les dones, incloent-hi les amenaces d'aquests actes, la coacció o privació arbitrària de llibertat, tant si es produeixen en la vida pública com la privada».

Aquesta definició de violència es recull també a la Declaració de Beijing i a la Plataforma per a l'Acció de la IV Conferència mundial sobre les dones (1995), on es reconeix a més a més que la violència contra les dones és un obstacle per a la igualtat, el desenvolupament i la pau

entre els pobles que impedeix que les dones gaudeixin dels seus drets humans i llibertats fonamentals.

«La declaració sobre l'eliminació de la violència contra les dones, la violència sexista, les agressions, i altres formes de violència domèstica, les agressions sexuals, l'esclavitud i l'explotació sexual, el tràfic internacional de dones i nens, la prostitució forçada, l'assetjament sexual, com també la violència contra les dones derivada dels prejudicis socials, el racisme, la discriminació racial, la xenofòbia, la pornografia, són incompatibles amb la dignitat i el valor de la persona humana i per tot això s'han de combatre i eliminar.»

El Parlament Europeu, en la Resolució A-44/86 de 1986 sobre agressions a la dona, aborda el problema de les agressions des de diferents punts de vista i una de les seves recomanacions es dirigeix a les autoritats nacionals i locals per tal que assegurin l'augment de disponibilitat de places a curt i mitjà termini, considerant aquests centres com a allotjaments temporals per a dones i nens i nenes.

La Resolució AA-0250/97, que fa referència a una campanya europea sobre la tolerància zero davant la violència contra les dones, considera que la violència masculina contra les dones, tant en la família com en el lloc de treball o en la societat, inclou, entre altres, els maltractaments i les agressions físiques i psíquiques que es puguin realitzar contra aquestes. Una de les recomanacions d'aquesta resolució és la importància de la

formació de les persones que treballin en l'àmbit de la dona que ha estat objecte de violència.

L'aprovació de la Constitució espanyola de 1978 significa el reconeixement de la igualtat de les persones davant la llei, la garantia de la llibertat ideològica, religiosa i de culte, la supressió de qualsevol discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra circumstància social o personal.

Fruit d'una necessitat social, a la dècada dels vuitanta, el Govern de la Generalitat de Catalunya, al I Pla d'actuació del Govern de la Generalitat de Catalunya per a la igualtat d'oportunitats per a les dones, va incloure-hi la creació de cases d'acolliment per a dones en situacions extremes.

Conjuntament amb alguns ajuntaments i consells comarcals de Catalunya, es va donar resposta a una part del problema creant el recurs de les cases d'acolliment per a dones maltractades.

El Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, pel qual s'aprova la refosa de les lleis 12/1983, de 14 de juliol, 26/1985, de 27 de desembre i 4/1994, de 20 d'abril, en matèria d'assistència i serveis socials, té per objecte:

1. Garantir i facilitar a tots els ciutadans l'accés a aquelles prestacions i a aquells serveis que afavoreixin el desenvolupament lliure i ple de la persona.
2. Promoure la prevenció i l'eliminació de les causes que menen a la marginació.

3. Aconseguir la integració de tots els ciutadans, i també afavorir la solidaritat i la participació.
4. Exercir una gestió administrativa coordinada dels serveis socials.

Aquesta Llei situa els serveis residencials d'estada limitada per a dones maltractades com a servei de tercer nivell, especialitzat, d'àmbit territorial i per tant, competència de la Generalitat de Catalunya.

El Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema català de serveis socials modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, disposa en el seu capítol 2 que totes les administracions públiques hauran de vetllar pel respecte dels drets de les persones usuàries de serveis i establiments socials reconeguts a les lleis, i especialment els següents:

- Dret a rebre voluntàriament el servei social que correspongui.
- Dret a la informació en tots els serveis socials i a la participació democràtica de les persones usuàries en aquells serveis que així s'estableixi.
- Dret a la intimitat i a la no divulgació de les dades personals que figurin en els seus expedients o historials.
- Dret a considerar com a domicili propi l'establiment residencial on es viu i mantenir la seva relació amb l'entorn familiar i social.
- Dret a no ser discriminats/des en el tractament per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió, o qualsevol altra condició o circumstància personal o social,

- i ser tractat/da amb el respecte i la consideració deguda a la seva dignitat.
- Dret a no ser sotmès/esa a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per a la seguretat física de la persona usuària o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades hauran de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de l'usuari/ària.
 - Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudiment dels drets establerts.

Ara, amb l'elaboració d'un model referencial basat en un sistema d'atenció que es troba en la línia d'avançar cap a la millora de la qualitat dels serveis, l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials ha volgut iniciar una etapa de consolidació d'aquest model d'atenció i buscar fórmules encaminades a la millora de l'assistència.

Aquest model vol adaptar-se a les necessitats que tenen les dones maltractades, millorar els sistemes de treball, aprofundir en els equips interdisciplinaris per abordar la complexitat de l'atenció i sistematitzar el tipus de serveis que es presten des de les cases d'acolliment.

Aquest document pretén establir una certa homogeneïtzació quant a les condicions funcionals i als sistemes de documentació, destacant l'expedient assistencial que recollirà tota la informació referent a la dona i als seus fills.

Un aspecte prioritari és preveure la participació de les persones usuàries, i també garantir els seus drets. En aquest sentit, s'han establert els canals necessaris per garantir el seu desenvolupament.

Tot i que aquest document ha estat una iniciativa de l'ICASS, ha estat alhora un model de consens entre els diferents gestors i altres professionals rellevants que treballen en l'àmbit de la violència domèstica.

2. LES CASES D'ACOLLIMENT. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

2.1. Definició del servei

Les cases d'acolliment són serveis residencials tendents a suplir temporalment la llar familiar i proporcionar una atenció integral a les dones i els seus fills menors d'edat que han sofert agressions en el seu entorn familiar.

El servei inclou les funcions d'acolliment, convivència, allotjament, menjador, higiene, descans i lleure, com també l'atenció social i psicològica i l'assessorament jurídic.

Per tal de donar una atenció integral, el servei facilitarà els mitjans necessaris per superar la situació de la dona, promovent l'autonomia personal i coordinant les intervencions amb els recursos de la comunitat i amb els diferents serveis que intervenen en la resolució de la problemàtica de la dona i els seus fills.

2.2. Objectius

L'objectiu general és doble:

- a) Acollir temporalment les dones i els seus fills que no disposen de recursos personals per afrontar la situació de maltractament, proporcionant una atenció integral a les seves necessitats.
- b) Ajudar les dones a restablir les condicions d'autoestima i autonomia necessàries per a un funcionament social com a ciutadanes de dret.

Aquest doble objectiu es desglossa en els objectius específics següents:

1. Oferir un lloc d'estada, temporal, en un ambient acollidor, respectuós i que faciliti la superació de la greu situació que comporta el maltractament.
2. Ampliar, si escau, l'exploració específica de la situació de la dona i els seus fills en relació amb la violència.
3. Donar informació i assessorament social sobre els serveis i les prestacions de les quals poden gaudir la dona i els seus fills.
4. Tractar els diferents aspectes personals i vivencials en relació amb la violència domèstica, col·laborant en la millora de l'autoestima.
5. Facilitar eines per a la integració laboral i social.
6. Proporcionar acompanyament en les gestions tant de les dones com dels seus fills, si escau.
7. Col·laborar amb les dones en el procés educatiu dels seus fills, si escau.
8. Restablir i millorar, si escau, les relacions entre les mares, els seus fills i altres.
9. Coordinar les accions amb els recursos externs de la comunitat: educatius, de salut, de formació, etc.

2.3. Tipologia de les persones usuàries

- Dones maltractades físicament, psíquicament o sexualment en el seu entorn familiar que han decidit deixar o han de deixar o han deixat el domicili, que no disposen de recursos personals, familiars o socials per afrontar aquesta situació i que no els cal un recurs terapèutic incompatible amb la vida grupal.
- Que tinguin com a mínim 18 anys o siguin menors emancipades.
- Que manifestin lliurement la voluntat d'ingressar a la casa d'acolliment i la disponibilitat a seguir el pla de millora establert conjuntament entre elles i l'equip professional.
- Que tot i que no hagin denunciat els maltractaments ni interposat demanda de separació, estiguin disposades a fer-ho en el termini més breu possible, com a protecció legal per a elles i els fills.
- En el supòsit de patir alguna malaltia física o psíquica caldrà el consens dels diferents equips que intervenen en el territori referent per valorar la idoneïtat del recurs en funció de la capacitat relacional i de convivència de la dona en el grup.

2.4. Duració de l'estada

Depenent dels objectius establerts al pla de millora, es considera òptima una estada màxima aproximada de 6 mesos.

3. LES CASES D'ACOLLIMENT. CARACTERÍSTIQUES ESTRUCTURALS

3.1. Ubicació

Les cases d'acolliment han de situar-se preferentment en un entorn poblat, si és possible urbà, ben comunicat, amb recursos normalitzats d'ensenyament, d'esports i de lleure, de formació professional i de treball, i amb possibilitats per realitzar una bona integració social.

L'edifici ha d'estar ubicat de forma discreta entre les altres cases de la població sense tenir aparença d'institució.

3.2. Capacitat

Es considera idoni entre 7/10 places per a dones més els fills menors de 18 anys que les acompanyin, que equival a unes 20/25 persones aproximadament convivint en la mateixa casa.

3.3. Característiques infraestructurals

La casa hauria de disposar d'uns espais comuns on es puguin desenvolupar processos de relació entre les do-

nes i també entre aquestes i el personal del centre, com també uns espais íntims que afavoreixin la normalització de la relació amb els seus fills.

– *Habitacions*

L'habitació és l'espai privat de cada dona i els seus fills.

Caldria disposar d'habitacions per a cada unitat familiar, alguna pot ser individual, però s'haurà de preveure la possibilitat d'augmentar aquesta capacitat quan el cas ho requereixi.

Cada habitació ha de tenir un armari i, si és possible, una taula, una cadira i un llum de nit.

– *Banys*

Són necessàries 4/5 cambres de bany, una ha d'estar destinada exclusivament al personal de la casa.

– *Despatx de direcció*

S'ha de disposar d'un despatx per poder desenvolupar les funcions de direcció i on es pugui mantenir la privacitat necessària. Ha d'estar equipat adequadament per tal de poder realitzar les seves tasques de forma àgil.

– *Despatx polivalent per a l'equip educatiu*

Els professionals de la casa d'acolliment han de disposar d'un espai per poder fer entrevistes amb privacitat. Aquest espai ha de disposar d'un sofà llit perquè el professional que cobreixi el torn de nit pugui descansar-hi.

– *Menjador-sala d'estar*

El menjador ha de ser prou gran i polivalent per a fer els àpats, les reunions de grup i els actes formatius i lúdics.

– *Sala de jocs per als infants*

És important poder disposar d'un espai destinat a l'esbargiment dels infants. Cal que disposi de jocs i joguines, biblioteca i videoteca infantil i juvenil, i també d'es- tris per organitzar activitats lúdiques. És millor que la casa pugui disposar, a més a més, d'un pati o jardí.

– *La cuina i el rebost*

La cuina ha d'estar equipada amb els electrodomès- tics que calguin per facilitar la feina. L'espai ha de ser suficientment gran perquè pugui ser utilitzat per diver- ses dones alhora. Aquest espai també ha de poder ser utilitzat de forma pràctica i didàctica per aprendre a cuinar. El rebost ha de ser suficient per poder guardar les compres a l'engròs.

– *Bugaderia*

De la mateixa manera cal considerar la sala de buga- deria, planxa, costura, amb elements suficients (màqui- nes de planxar, eixugar, cosir) i espai adient que perme- tin al mateix temps fer la feina i aprendre a fer-la si és necessari.

4. PERSONAL

La casa d'acolliment disposa permanentment d'un/a responsable director/a.

El personal ha de tenir la formació adequada i ha de ser el suficient per cobrir els objectius del servei.

Els professionals de la casa d'acollida han de ser polivalents, persones acollidores, amb una actitud positiva i especial sensibilitat social i aptituds per al treball en equip.

4.1. Equip bàsic

La casa d'acolliment ha de disposar d'un equip format com a mínim per:

- Un/a responsable director/a
- Un/a diplomat/da en treball social
- Dos diplomats/ades en educació social
- Tres treballadors/ores familiars o tècnics/ques en integració social

Durant els caps de setmana és convenient disposar del reforç d'un educador/a social encarregat/da de les tasques educatives i d'organitzar el temps lliure dels nens i nenes.

Director/a:

El/la director/a ha de tenir una formació de llicenciat/da o diplomat/da en matèria de ciències socials, preferentment en psicologia, pedagogia, treball social o educació social. Aquest/a professional haurà de tenir experiència en serveis socials, en l'àmbit de l'atenció a la dona i en gestió de centres.

Funcions: de representació, de coordinació i de planificació, tant respecte a la gestió, l'organització i el funcionament de la casa com de l'equip i les persones usuàries amb els seus fills.

La concreció de les funcions del director/a de la casa d'acolliment serà la que determini el Comitè d'Experts en Formació de Recursos Humans en l'àmbit dels Serveis Socials.

Altres professionals:

Treballador/a social: S'ha d'encarregar de les àrees socials de les cases d'acolliment, entre d'altres s'haurà d'encarregar de mobilitzar els recursos de la comunitat i prestar assessorament i suport a les dones en aquest camp.

Educador/a social: S'ha d'encarregar de l'àrea educativa de les cases d'acolliment i de l'establiment de les rela-

cions amb les escoles, com també de l'organització del temps lliure dels nens i nenes

Treballadors/ores familiars tècnics/ques en integració social: han de col·laborar en les altres tasques complementàries de la casa d'acolliment d'acord amb els plans de millora establerts. Han de disposar del carnet de manipulador/a d'aliments.

El desplegament de funcions d'aquests professionals de les cases d'acolliment serà el que determini el Comitè d'Experts en formació de Recursos Humans en l'àmbit dels serveis socials.

4.2. Serveis externs

Des de les cases d'acolliment s'han de garantir amb uns serveis externs a la casa l'atenció psicològica i l'assessorament jurídic a les dones i els seus fills.

Atenció psicològica

S'ha de comptar amb la col·laboració d'un/a llicenciat/ada en psicologia amb experiència en el camp dels maltractaments i la violència domèstica que proporcioni:

- Atenció psicològica a les dones des de la seva arribada a la casa d'acolliment.
- Atenció psicològica als nens que ho requereixin.
- Derivació dels casos a altres serveis d'atenció psicològica en deixar el centre.
- Supervisió de casos amb l'equip educatiu.

- Supervisió de l'equip educatiu.
- Elaboració d'informes quan altres professionals els demanin (CAP, Salut mental, EAIA, Serveis socials, Jutjats, ICASS...).
- Participació en els processos de treball de l'equip.

Assessorament jurídic

S'ha de comptar amb la col·laboració d'un/a llicenciat/ada en dret amb experiència en dret de família, especialment en el camp matrimonial i penal i en el treball amb dones. Ha de proporcionar:

- Assessorar les dones en tots els temes legals que les afectin (denúncies per maltractaments, processos de separació, guarda i custòdia dels fills, mesures cautelars o provisionals).
- Garantir que la dona tingui la representació legal i l'assessorament que requereixi en els procediments judicials.
- Assessorar l'equip professional de la casa.
- Seguir els processos de les dones mitjançant els advocats que corresponguin.
- Participar en els processos de treball de l'equip.
- Facilitar la informació que demani l'ICASS.

Servei de neteja

El manteniment diari dels espais comuns i les habitacions s'ha d'organitzar entre l'equip i les persones usuàries de les cases dins el procés educatiu. Per realitzar la neteja a fons del centre és necessari un reforç extern setmanal.

4.3. Treball en equip

La casa d'acolliment ha de tenir estructurat un sistema de funcionament interdisciplinari.

L'equip interdisciplinari de la casa d'acolliment per a dones maltractades estarà compost pel director/a, el treballador/a social, els educadors/res socials i els treballadors/res familiars o tècnics/ques d'integració social. Tot l'equip intervindrà en el pla de millora de cada dona.

Les funcions de l'equip interdisciplinari són la revisió de temes d'organització general, d'aspectes estructurals, de seguiment dels casos, l'avaluació dels resultats i la proposta de mesures correctores adients.

És molt important la formació contínua dels professionals, la inclusió d'elements que permetin l'evolució i supervisió del procés de l'equip, com també la creació d'espais formals de comunicació (reunions setmanals, debats...).

Aquest equip és convenient que es reuneixi setmanalment i reculli per escrit els acords i les conclusions de les reunions.

Orientativament, els temes a tractar en aquestes reunions són:

- Elaborar criteris de funcionament.
- Tractar aspectes d'organització i dinàmica de la casa.

- Elaborar els plans de treball de les dones.
- Avaluar, en funció del pla de treball, el procés de cada dona perquè cada professional incideixi en aquells aspectes que contribueixin a millorar la seva situació.
- Avaluar tots els altres aspectes de funcionament de la casa.

4.4. Formació dels professionals

Cal potenciar la formació i la capacitació dels diferents professionals que treballen a les cases d'acolliment mitjançant l'oferta formativa existent per avançar en el reciclatge i la millora dels equips professionals.

El treball continu amb persones usuàries que han patit violència domèstica pot comportar un desgast emocional i psicològic dels membres de l'equip interdisciplinari, per això la casa d'acolliment ha d'oferir el suport necessari per garantir l'equilibri emocional dels professionals. La casa d'acolliment ha de disposar d'un programa d'activitats de suport a l'equip interdisciplinari.

4.5. Altres

Per a tasques complementàries a les dels professionals, la casa d'acolliment pot disposar d'un programa de voluntariat. Els voluntaris/àries gaudiran dels drets i deures establerts en la carta del voluntariat. Tanmateix la casa podrà disposar d'estudiants en pràctiques en

funció d'acords institucionals entre l'ICASS i les institucions educatives. Els voluntaris/àries i els/les estudiants en pràctiques respectaran els drets de les persones usuàries i es considerarà especialment la confidencialitat.

5. CONDICIONS FUNCIONALS

La casa d'acolliment s'organitza en una convivència comunitària en la qual les dones tenen el dret d'organitzar la seva vida i la dels seus fills, de manera coordinada amb la resta de les persones que hi resideixen.

Per garantir el correcte funcionament de la casa i aconseguir que l'estada representi per a la dona i els seus fills una experiència positiva i enriquidora, s'haurà d'elaborar un pla funcional.

5.1. Pla funcional o pla de centre

Cada casa elaborarà el seu pla funcional on es recolliran els aspectes següents:

- Organització administrativa
 - Sistemes de recollida de dades
 - Arxiu dels documents
- Organització funcional
 - Neteja i bugaderia
 - Menjars (organització dels menús i control dietètic)

- Horari de descans
- Horaris de sortides, àpats, etc.
- Organització i horari d'atenció dels professionals
- Protocol d'acollida i adaptació
- Programa d'activitats anual
- Coordinació
 - amb els serveis socials d'atenció primària
 - amb recursos de la comunitat
- Òrgans de participació

5.2. Documentació

Les cases d'acolliment han de disposar, entre d'altres, dels documents següents, emplenar-los i custodiar-los:

1. Llibre de registre d'assistits
2. L'expedient assistencial format per:
 - Sol·licitud d'accés
 - Resolucions/documentació administrativa
 - Contracte assistencial
 - Pla de millora de la dona i els fills
 - Seguiment i avaluació del pla de millora
 - Protocol de derivació als serveis socials d'atenció primària o altres
 - Full de baixa
 - Altres
3. Protocol d'acollida i adaptació
4. Reglament de règim interior
5. Registre mensual d'altres i baixes
6. Diari d'incidències
7. Registre de menús setmanals

8. Fulls de reclamacions
9. Bústia de suggeriments
10. Llibre d'actes de reunions
11. Programa d'activitats
12. Instruccions per a casos d'emergència

Els expedients assistencials es retornaran a l'ICASS en el termini màxim d'un mes des de la baixa de la persona usuària. Les dades que es troben en aquests expedients són confidencials.

5.3. Participació de les persones usuàries

Per al bon funcionament de la casa d'acolliment és necessària la màxima participació de totes les persones que hi conviuen. Per aquest motiu s'han de crear els mecanismes de participació de totes elles.

La dona col·laborarà a elaborar el seu pla de millora, que es durà a terme mitjançant la seva implicació en les activitats programades tant dins com fora de la casa d'acolliment.

En la casa ha d'haver-hi un consell assessor i de seguiment, d'acord amb el que disposa el Decret 108/1998, de 12 de maig. També ha d'haver-hi un sistema de recollida de suggeriments de les persones usuàries i un sistema de fulls de reclamacions.

5.4. Coordinació

Els serveis socials d'atenció primària són el referent de la dona. Des d'aquests s'elaborarà un informe social abans de l'ingrés. La coordinació es farà bàsicament amb aquests serveis, que són els derivants, però també amb tots aquells altres recursos o dispositius de diferents àmbits que es considerin necessaris com ara:

- Àmbit sanitari i sociosanitari.
- Àmbit escolar. A aquest efecte es realitzaran les gestions oportunes per facilitar l'assistència a escoles infantils als menors de 3 a 6 anys i l'escolarització obligatòria dels majors d'aquesta edat.
- Orientació i formació laboral.
- Inserció laboral.
- L'accés a l'habitatge.

Així mateix la casa d'acolliment, sempre d'acord amb la dona, farà un informe de sortida i el facilitarà als serveis socials d'atenció primària del territori on vagi la dona després de la sortida. En cas que la dona no hi estigui d'acord només es realitzarà un comunicat de sortida de la casa.

És important que des de la casa d'acolliment es faci un seguiment de les persones usuàries una vegada han sortit de la casa.

5.5. Pla de millora

Cada persona usuària de la casa d'acolliment ha de tenir elaborat un pla individual de millora que marqui un itinerari i uns objectius a assolir a través de mesures concretes per a cadascuna de les dones i els seus fills que ingressin a la casa d'acolliment. Aquests objectius s'han de definir per àrees d'actuació, com també les activitats programades per aconseguir-los i el seguiment realitzat per l'equip interdisciplinari.

Aquest pla de millora ha de ser elaborat conjuntament entre l'equip i la dona (annex 5).

El pla de millora ha d'assegurar una atenció integral i personalitzada, amb l'objectiu de recuperar i rehabilitar la dona, tant en l'àmbit individual (autoestima) com en el social (autonomia). En aquest sentit, ha de garantir una rehabilitació psicosocial.

6. CIRCUITS D'ACCÉS

6.1. Consideracions generals

L'accés a la casa d'acolliment s'efectuarà mitjançant la proposta dels serveis socials d'atenció primària.

La derivació als serveis especialitzats es realitzarà mitjançant l'informe social que contindrà la valoració de les actuacions efectuades (annex 1).

La derivació a un servei social d'atenció especialitzada no comportarà la finalització de la intervenció dels serveis socials d'atenció primària fins que aquesta no sigui assumida plenament pels serveis especialitzats corresponents, sens perjudici de mantenir la responsabilitat de la prestació social en allò que li és propi.

Els serveis socials d'atenció primària han de mantenir la cooperació amb els serveis socials d'atenció especialitzada per a la informació i el seguiment dels casos derivats.

6.2. Sistema d'accés

La proposta de l'equip dels serveis socials d'atenció primària parteix de la valoració de la necessitat, de la idoneïtat del recurs i de l'acceptació voluntària per part de la dona. En els casos que sigui necessari, la valoració serà conjunta amb els equips d'altres serveis socials o sociosanitaris, per tal d'assegurar que es tracta del recurs més idoni.

Els criteris d'accés es produiran d'acord amb la legislació vigent de serveis socials i serà l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) del Departament de Benestar Social qui determini, mitjançant resolució, l'ingrés de les dones a la casa.

- La dona ha d'estar informada del tipus de serveis que es donen a la casa i ha de signar la sol·licitud d'ingrés expressant la seva acceptació.
- En aquest procés els serveis socials d'atenció primària poden demanar als serveis tècnics de l'ICASS assessorament sobre el plantejament del cas, sobre el recurs i sobre el procediment d'ingrés.

La resolució de l'ingrés serà dictada per l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials.

Les urgències socials han de ser ateses pels dispositius dels serveis socials d'atenció social primària, que hauran de proveir d'una estada d'urgència, mitjançant els circuits que cada àrea bàsica de serveis socials tingui esta-

blerts a aquest efecte per a les urgències socials i valorar si el cas té perfil de casa d'acolliment o no. En aquests casos cal una bona coordinació entre els serveis socials d'atenció primària, els serveis territorials i els serveis centrals de l'ICASS.

6.3. Admissió

La casa d'acolliment ha de disposar d'un protocol d'acollida i adaptació que reculli com a mínim els aspectes següents:

- Recepció
- Coneixement de l'espai
- Coneixement del reglament interior
- Presentació de l'equip professional i de les persones usuàries
- Contracte assistencial

El Reglament de règim interior recollirà d'una manera formal tant les obligacions de l'establiment en la prestació del servei com els drets i deures de la dona (annex 8).

7. SORTIDA DE LES CASES D'ACOLLIMENT

La casa d'acolliment ha de tenir establert i en funcionament un protocol sobre el sistema d'informació davant una baixa per al servei social d'atenció primària referent a la dona.

Quan la dona s'estableixi en un territori diferent del de procedència, la casa d'acolliment haurà de fer arribar també aquesta informació al serveis socials d'atenció primària del territori on la dona s'estableixi.

L'existència d'un protocol d'informació de baixa per al servei social d'atenció primària és necessària per garantir la coordinació d'ambdós recursos en els casos amb situació de risc per a tercers o en els casos en què es preveu la necessitat d'una intervenció acurada per part dels serveis socials d'atenció primària. És necessari que la dona estigui d'acord que es faci l'informe social, en cas contrari només s'informarà de la sortida (annex 7).

En tots els casos la directora haurà d'informar a la dona dels seus drets i dels recursos socials que pot rebre.

Els motius de baixa poden ser:

- Compliment del pla de millora o del termini establert
- Per voluntat de la dona
- Per incompliment del pla de millora
- Per incompliment del reglament de règim intern del centre

Aquests motius hauran d'estar fonamentats en l'informe de baixa.

8. ELS PISOS TUTELATS O PISOS PONT

8.1. Definició del recurs

Els pisos amb suport són habitatges que ofereixen la substitució de la llar, amb caràcter temporal, com a continuació del procés iniciat en les cases d'acolliment d'estada limitada.

8.2. Referent normatiu

- Desplegament normatiu en matèria d'assistència i serveis socials de la Llei 4/1994, de 20 d'abril, de descentralització, desconcentració o de coordinació del Sistema català de serveis socials que posteriorment va quedar refosa en el Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre.
- Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema català de serveis socials.
- Decret 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema català de serveis socials.

8.3. Destinataris

Dones i els seus fills que surtin de les cases d'acolliment.

8.4. Objectius dels pisos amb suport

- Acolliment temporal.
- Continuar amb el pla de treball iniciat a la casa d'acolliment facilitant la integració sociolaboral.

8.5. Perfil de la usuària

Dones que, després d'un període de temps d'estada en les cases d'acolliment per a dones maltractades, necessitin un recurs amb suport per assolir la seva autonomia i plena incorporació sociolaboral. Caldrà que en el moment de l'ingrés disposin d'uns ingressos mínims per poder afrontar les despeses personals i dels seus fills.

8.6. Accés

S'hi accedirà des de la casa d'acolliment on estigui residint la dona, en coordinació amb l'ICASS.

En situacions excepcionals s'hi podria accedir des de les altres cases d'acolliment per a dones maltractades de Catalunya, previ coneixement del cas i amb la conformitat de l'equip professional, i amb el consentiment de l'ICASS.

8.7. Temps estimat d'estada

El temps d'estada recomanable és al voltant dels 6 mesos, amb la possibilitat de prorrogar el temps en casos excepcionals.

8.8. Obligacions de la usuària

- Signar el contracte de permanència en el pis.
- Respectar els altres i facilitar la convivència.
- Assumir la responsabilitat del manteniment del pis i el bon funcionament d'aquest.
- Fer-se càrrec de les despeses personals i de manutenció tant d'ella com dels seus fills.
- Responsabilitzar-se de les necessitats dels seus fills en la seva totalitat.
- Seguir utilitzant els serveis que tenien durant la seva estada a la CADM, sempre que l'equip ho consideri necessari, i acceptar l'orientació del professional de referència.
- Complir el reglament de règim interior que s'adjuntarà al contracte.

8.9. Drets

- A ser respectada en els drets individuals i col·lectius, que quedaran recollits en el reglament de règim interior.
- A rebre l'orientació i l'assessorament necessaris per a l'assoliment dels objectius marcats en el pla individual d'inserció sociolaboral.

- A participar en la organització del pis i proposar millores per al seu funcionament.

8.10. Serveis de tutela (suport)

- Allotjament temporal
- Continuació del pla de millora iniciat en la CADM
- Suport personal, psicològic, mèdic, social, jurídic i del lleure

8.11. Baixa del servei

Els motius de baixa del recurs seran:

- Assoliment dels objectius plantejats
- Per voluntat pròpia de la usuària
- Per incompliment de la normativa o del reglament interior

8.12. Valor funcional del servei dins del sistema

En l'actualitat el temps d'estada de les dones a les CADM es més elevat que en anys anteriors, cosa que fa pensar a buscar altres mesures o dispositius que evitin l'excés d'institucionalització o la resolució de les situacions de cronificació social.

D'altra banda, és convenient poder continuar amb el procés positiu iniciat en les CADM, d'autonomia personal i familiar, i d'inserció social i laboral, en un marc social més normalitzat i no tan protegit com les CADM.

Aquest recurs, complementari al ja existent, permet reforçar la necessària autoestima, potenciar les habilitats socials i personals i aconseguir la màxima autonomia.

8.13. Altres aspectes

- Cal la comunicació de l'ingrés a l'ICASS, per ampliació de la resolució d'ingrés.
- Es mantindrà obert el pla de millora iniciat en la casa d'acolliment.
- Es signarà un nou contracte.
- Es comunicarà a l'ICASS la baixa del pis quan s'efectuï.

ANNEX 1

PROTOCOL DE DERIVACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA A LA CASA D'ACOLLIMENT PER A DONES MALTRACTADES DE L'ICASS

Equip derivador:

Assistent/a social de referència:

Telèfon:

Professionals que hi han intervingut:

Data i localitat:

Adreçat a: INSTITUT CATALÀ D'ASSISTÈNCIA I SERVEIS SOCIALS

Dades personals de la dona

Nom i cognoms, data i lloc de naixement, adreça, DNI...

Dades familiars

- Composició familiar: unitat de convivència, genograma ampli
- Cal fer-hi constar la data de naixement dels nens i les nenes, el curs escolar i l'escola on estan cursant els estudis.

Situació personal

- Situació legal al país
- Actuacions judicials realitzades (advocat d'ofici...)

- Anys de maltractament
- Tipologia del maltractament

Situació familiar

- Història familiar
- Relació del pare amb els fills (afectiva, jurídica...)
- Antecedents familiars i relacions amb la família extensa

Situació socioeconòmica, d'habitatge i laboral

- Situació laboral, possibilitats laborals
- Ingressos econòmics
- Tipus d'habitatge, nivell de tinença, etc.

Situació sanitària

- Cobertura sanitària
- Patologies diagnosticades i valorades pels equips especialitzats

Situació formativa de la dona

- Estudis realitzats

Situació dels menors

- Escolaritat, activitats extraescolars, etc.

Intervencions dutes a terme per altres serveis

Cal enumerar-les i adjuntar-ne informes en els casos en què es cregui convenient.

Intervencions realitzades des dels EBASP

Com ha arribat la demanda

- Diagnòstic inicial.
- Pla d'intervenció realitzat.

Proposta d'ingrés

- Aspectes per treballar a la casa que es considerin necessaris, etc.
- Possibilitats de retorn al territori.
- En cas que la dona no retorni al territori d'origen, l'assistent/a social haurà de fer la derivació al territori pertinent.

Relació de documentació que cal adjuntar

- Documentació personal (DNI, llibre de família...).
- Compareixences davant els cossos de seguretat o altre documentació judicial.
- Informe escolar dels fills.
- Informe mèdic de les malalties diagnosticades.

Data i signatura dels professionals

ANNEX 2

SOL·LICITUD D'ADMISSIÓ A LES CASES D'ACOLLIMENT PER A DONES MALTRACTADES

DADES DE LA SOL·LICITANT

Cognoms i noms _____

DNI _____ Estat civil _____

Adreça _____ CP _____

Població _____ Telèfon _____

Data naixement _____ Lloc naixement _____

Nombre de fills _____

Noms i cognoms i edat dels fills _____

Ha estat anteriorment en una casa d'acolliment?

Sí En quina _____

No

FAMILIAR O PERSONA DE REFERÈNCIA

Cognoms i nom _____

Víncle o relació _____ Telèfon _____

Sol·licito ser admesa a la casa d'acolliment per a dones maltractades de:

- * Autoritzo que les dades personals, els informes i la documentació aportada puguin ser facilitats als professionals de la casa d'acolliment per a dones maltractades de l'ICASS.

Signatura de la sol·licitant

Signatura del/la professional

Data

ANNEX 3

PROTOCOL D'ACOLLIDA I ADAPTACIÓ

L'objectiu general del protocol d'acollida i adaptació és oferir una bona rebuda a les dones i els seus fills. La casa, el personal que hi treballa, les residents i els seus infants han de rebre la nova persona usuària amb una actitud agradable i positiva. Cal garantir, doncs, que la dona i el seus fills estiguin a gust al centre i no mostrin cap tipus de recança.

El protocol d'acollida i adaptació ha de contenir elements

- relacionals
- informatius
- vivencials

Aquest protocol d'acollida i adaptació s'haurà de dur a la pràctica en un termini màxim de 15 dies.

La dona i els seus fills han de ser recollits en el lloc on es determini del municipi (previ a l'ingrés).

Punts que ha de tenir en compte el protocol d'acollida i adaptació i temporització de l'actuació:

- La recepció de la dona al centre (immediata)
- El coneixement de l'espai físic (immediat)
- Coneixement de l'entorn (15 dies)
- La informació del reglament intern (7 dies)
- La presentació de l'equip i de la resta de les dones (7 dies)
- El contacte amb les escoles referents dels fills (7 dies)
- La valoració de l'estat de salut i dels recursos sanitaris per a la dona i els fills (15 dies)

La metodologia a emprar:

- Acompanyament
- Entrevista
- Treball grupal

Avaluació del projecte d'acollida i adaptació

ANNEX 4

MODEL DE CONTRACTE ASSISTENCIAL

Contracte assistencial entre la persona usuària de la casa d'acollida d'estada limitada per a dones maltractades i l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials

_____ , ____ d _____ de _____

REUNITS

D'una part, la senyora (nom i cognoms) _____

_____ ,

DNI núm. _____ ,

amb domicili a (municipi) _____ ,

carrer _____ ,

núm. _____ , pis _____ , d'ara endavant persona usuària;

I de l'altra, el/la senyor/a (nom i cognoms) _____

_____ ,

DNI núm. _____ ,

director/a de la casa d'acollida d'estada limitada per a dones maltractades (denominació) _____

_____ de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials;

INTERVENEN

Ambdues parts, reconeixent-se mútuament la capacitat legal necessària i obligant-se en els termes d'aquest document

EXPOSEN

Primer. Que la casa d'acollida d'estada limitada per a dones maltractades és un servei residencial que té per objecte suplir temporalment la llar familiar a les dones que hagin sofert agressions en el seu entorn familiar, com també als seus fills menors.

Segon. Que la casa d'acollida d'estada limitada compleix les disposicions normatives aplicables als serveis socials i es compromet a prestar el servei de forma ininterrompuda mentre duri l'ingrés voluntari temporal.

Tercer. Que a la persona usuària li ha estat concedit l'accés temporal a la casa d'acollida d'estada limitada per a dones maltractades mitjançant resolució administrativa de _____ de l'ICASS.

Quart. Que la persona usuària ingressa amb els seus fills: _____

(concretar-ho, si escau)

Cinquè. Que la persona usuària coneix les disposicions aplicables a aquest servei, les instal·lacions i els serveis

que presta, i també el seu reglament de règim interior, el qual accepta, una còpia del qual se li lliura en aquest acte.

Sisè. Que l'ingrés s'efectua lliurement.

I, per tot l'exposat, ambdues parts subscriuen el present contracte assistencial, d'acord amb l'article 18 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, i s'obliguen en els termes que estableixen les següents

CLÀUSULES

Primera. Objecte

1.1. L'objecte d'aquest contracte assistencial és la prestació del servei de casa d'acolliment d'estada limitada per a dones maltractades, d'acord amb les disposicions normatives aplicables, el nivell de qualitat i protecció de drets establert pels serveis socials públics i les especificacions d'aquest contracte.

1.2. El servei residencial prestarà, com a mínim, els serveis següents:

- Acolliment i convivència
- Allotjament i menjador
- Descans i lleure
- Higiene
- Atenció social i psicològica
- Assessorament jurídic

Segona. Vigència del contracte

2.1. El contracte s'estableix des de la data de l'ingrés de la persona usuària, d'acord amb la data d'inici d'efectes que consta a la resolució administrativa de concessió de l'accés i la data de la seva signatura, fins al _____ , essent el seu règim d'estada temporal.

2.2. En cas de necessitat, a proposta de l'equip de la casa, es podrà ampliar fins a _____ , que quedarà recollit i formalitzat com a annex d'aquest contracte.

Tercera. Aportacions econòmiques

3.1. La persona usuària no abonarà cap import econòmic per la prestació del servei objecte d'aquest contracte.

3.2. Les despeses personals aniran a càrrec de la persona usuària si aquesta disposa d'ingressos econòmics.

Quarta. Altres normes d'accés

En el moment de l'accés es farà un inventari de la roba (llençols, etc.) que es lliura a la unitat familiar per a la seva utilització durant la seva estada a la casa, la qual serà retornada en el moment de finalitzar la prestació del servei.

Cinquena. Obligacions del servei

5.1. El servei té subscripta i vigent una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil i d'accidents amb l'entitat _____ .

5.2. El director/a del servei s'obliga a respectar i fer respectar els drets de les persones usuàries reconeguts en la normativa vigent.

Sisena. Obligacions de la persona usuària

6.1. La persona usuària s'obliga a facilitar la prestació del servei i, en especial, a:

- a) Respectar i facilitar la convivència.
- b) Complir el reglament de règim interior.
- c) Abonar les seves despeses personals, en cas de disposar d'ingressos econòmics.
- d) Acceptar i implicar-se en el seu pla de millora.

6.2. L'incompliment provat per part de la persona usuària de les obligacions esmentades podrà comportar la suspensió o resolució del contracte d'acord amb la normativa vigent, prèvia comunicació i autorització de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials.

Setena. Extinció del contracte

El present contracte s'extingirà per la concurrència d'alguna de les causes següents:

- a) Per renúncia escrita de la persona usuària als beneficis de la resolució administrativa.
- b) Per incompliment, per part de la persona usuària, dels requisits establerts a la normativa vigent per accedir al servei.
- c) Per falsedat en les dades de declaració obligada.

- d) Per incompliment, per part de la persona usuària, de qualsevol de les estipulacions del present contracte.
- e) Per incompliment, per part de l'entitat prestadora del servei, de qualsevol de les estipulacions del present contracte.
- f) Per acord mutu de les parts contractants.
- g) Per l'expiració del temps pactat en el contracte.
- h) Per trasllat de la persona usuària

Vuitena. Interpretació

Les circumstàncies que puguin sorgir de la interpretació i el compliment d'aquest contracte seran de coneixement i competència de l'ordre judicial corresponent.

I, en prova de conformitat, ambdues parts signen aquest contracte, per duplicat i a un sol efecte en el lloc i la data esmentats a l'encapçalament.

Director/a del centre

Persona usuària

ANNEX 5

MODEL DEL PLA DE MILLORA

El pla de millora consisteix a elaborar el diagnòstic, els objectius i les activitats del procés de la dona i els fills a la casa.

S'ha d'elaborar i avaluar conjuntament entre l'equip interdisciplinari, la dona i els fills sempre que es consideri oportú.

La metodologia a utilitzar serà:

- Entrevista individual
- Treball grupal

Detall de les coordinacions i les actuacions realitzades:

Casa d'acolliment:

Assistent social d'atenció primària de referència:

DADES DE LA USUÀRIA

Data d'ingrés _____

Núm. expedient _____

Nom i cognoms _____

Data de naixement _____

Lloc de naixement _____

DNI núm. _____

Estat civil _____

Data de realització del pla de millora _____

Nom i cognoms dels professionals que realitzen el pla de millora

— _____

— _____

— _____

— _____

Autonomia personal

Hàbits alimentaris

Higiene

Cura personal

Organització de l'economia

OBJECTIUS

- *Generals*
- *Específics*

ACTIVITATS

- *De la dona*
- *De l'equip*

AVALUACIÓ**Adaptació a la casa**

Normes

Horaris

Col·laboració en les tasques

OBJECTIUS

- *Generals*
- *Específics*

ACTIVITATS

- *De la dona*
- *De l'equip*

AVALUACIÓ

Relacions externes

Família extensa

Amics

Exmarit o excompany

OBJECTIUS

- *Generals*
- *Específics*

ACTIVITATS

- *De la dona:*
- *De l'equip*

AVALUACIÓ

Relacions internes

Amb els fills

Altres dones i nens

Educadors

OBJECTIUS

- *Generals*
- *Específics*

ACTIVITATS

- *De la dona*
- *De l'equip*

AVALUACIÓ**Capacitat comunicativa***Capacitat comunicativa***OBJECTIUS**

- *Generals*
- *Específics*

ACTIVITATS

- *De la dona*
- *De l'equip*

AVALUACIÓ

Conseqüències del maltractament

Físiques

Psicològiques

OBJECTIUS

- *Generals*
- *Específics*

ACTIVITATS

- *De la dona*
- *De l'equip*

AVALUACIÓ

Treball

Currículum i formació

Cursos ocupacionals

Cursos de recerca de feina

Actitud i motivació per buscar feina

OBJECTIUS

- *Generals*
- *Específics*

ACTIVITATS

- *De la dona*
- *De l'equip*

AVALUACIÓ**Salut***Aspectes mèdics***OBJECTIUS**

- *Generals*
- *Específics*

ACTIVITATS

- *De la dona*
- *De l'equip*

AVALUACIÓ

Aspectes jurídics

Denúncies

Mesures provisionals

Sol·licitud d'advocat d'ofici

Tràmits de separació

Situació legal al país

OBJECTIUS

- *Generals*
- *Específics*

ACTIVITATS

- *De la dona*
- *De l'equip*

AVALUACIÓ

Habitatge

Situació actual

Ajuts

OBJECTIUS

- *Generals*
- *Específics*

ACTIVITATS

- *De la dona*
- *De l'equip*

AVALUACIÓ**FILLS/FILLES****Cura d'aspectes bàsics**

Alimentació

Higiene

Salut

OBJECTIUS

- *Generals*
- *Específics*

ACTIVITATS

- *Dels nens*
- *De l'equip*

AVALUACIÓ

Relació

Vinçle afectiu amb la mare

Personal de la casa

Altres nens

OBJECTIUS

- *Generals*
- *Específics*

ACTIVITATS

- *Dels nens:*
- *De l'equip*

AVALUACIÓ

Dins de la casa

Horaris

Normes

Adaptació

OBJECTIUS

- *Generals*
- *Específics*

ACTIVITATS

- *Dels nens*
- *De l'equip*

AVALUACIÓ**Escola**

Inscripció

Aptitud personal (rendiment, comportament, adaptació...)

Altres necessitats

Material

Beques

OBJECTIUS

- *Generals*
- *Específics*

ACTIVITATS

- *Dels nens*
- *De l'equip*

AVALUACIÓ

Activitats de lleure

Externes (casals, estades esportives...)

Internes (tallers, recuperació...)

OBJECTIUS

- *Generals*
- *Específics*

ACTIVITATS

- *Dels nens*
- *De l'equip*

AVALUACIÓ

Treballar la sortida

Habitatge

Escola/escola bressol

Recursos

OBJECTIUS

- *Generals*
- *Específics*

ACTIVITATS

- *De la dona i els seus fills*
- *De l'equip de la casa d'acolliment*
- *De l'equip del territori de sortida*

AVALUACIÓ**Seguiment del cas****Observacions**

Població i data

Signatura
de la persona usuària

Signatura
dels professionals

ANNEX 6

DOCUMENT DE BAIXA DE LA CASA D'ACOLLIMENT

Nom i cognoms de la persona sol·licitant _____

Número d'expedient _____

Objectius assolits <input type="checkbox"/>	Trasllat a una altra casa <input type="checkbox"/>
Incompliment d'acords <input type="checkbox"/>	Baixa voluntària <input type="checkbox"/> (Renúncia)

Motius _____

On va

- Pis amb suport
- Retorn al domicili sense company
- Habitatge i treball
- Habitage i prestació
- Amb família d'origen
- Derivada a una altra casa
- Retorn amb el company
- Destinació desconeguda
- Altres

Especifiqueu-ho _____

Amb quin equip d'atenció primària es coordina la sortida?

- Equip derivador
- Equip d'un altre territori

Especifiqueu l'equip _____

Signatura del/de la director/a

Signatura de la persona usuària

Data

ANNEX 7

PROTOCOL DE DERIVACIÓ DE LA CASA D'ACOLLIMENT ALS SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA

Hi ha tres models de full de derivació:

- a) Quan la dona retorna al municipi d'origen de la demanda (model 1).
- b) Quan la dona s'estableix en un nou municipi (model 2).
- c) Quan la dona no està d'acord que s'informi els serveis socials d'atenció primària.

a) Model 1

- Casa d'acolliment
- Professional de referència
- Data i motiu de la baixa
- Dades personals de la dona i els seus fills/filles (nom i cognoms...)
- Intervencions realitzades a la casa d'acolliment
- Pla de millora proposat i executat
- Avaluació del pla de millora
- Proposta de continuïtat de la tasca executada a la casa d'acolliment
- Data i signatura del/de la director/a del centre

b) Model 2

- Casa d'acolliment
- Professional de referència
- Dades personals de la dona i els seus fills (nom i cognoms...)
- Data i motiu de la baixa
- Breu resum de la història social
- Situació familiar
 - Història familiar
 - Relacions del pare amb els fills
 - Antecedents familiars i relacions amb la família extensa
 - Anys de maltractaments i tipologia del maltractament

Situació legal

- De la dona i els seus fills

Situació socioeconòmica

- Situació laboral
- Ingressos econòmics
- Recursos personals per a la recerca de treball

Situació de l'habitatge

- Tipus d'habitatge
- Nivell de tinença

Situació sanitària

- Cobertura sanitària

- Patologies diagnosticades i valorades pels equips especialitzats

Nivell de formació

- Estudis realitzats

Intervencions realitzades des de la casa

- Pla de millora de la dona
- Pla de millora dels fills
- Diagnòstic inicial (objectius, activitats realitzades...)

Avaluació del pla de millora

Proposta del pla de treball a seguir en el territori

Data i signatura del/de la director/a de la casa d'acolliment.

c) Model 3

- Casa d'acolliment
- Professional de referència
- Data i motiu de la baixa
- Dades personals de la dona i els seus fills (nom i cognoms...)

Data i signatura del/de la director/a de la casa d'acolliment.

ANNEX 8

REGLAMENT DE RÈGIM INTERIOR DE LES CASES D'ACOLLIMENT PER A DONES MALTRACTADES DE L'INSTITUT CATALÀ D'ASSISTÈNCIA I SERVEIS SOCIALS

Les cases d'acolliment per a dones maltractades són un recurs social especialitzat d'acolliment residencial d'estada limitada on s'atenen les necessitats de les dones i els seus fills i es procura que es trobin en un ambient familiar i adequat a les seves característiques personals.

L'objectiu general és oferir un lloc d'estada, atenció psicosocial i suport a les mares i els seus fills que no disposen de recursos personals i/o familiars per afrontar la seva situació.

Amb la finalitat d'aconseguir el bon funcionament de la casa, és necessària la màxima participació, el respecte als drets de les persones usuàries i la col·laboració de totes les residents.

1. Identificació del servei o establiment

Aquesta casa d'acolliment per a dones maltractades de _____ de l'Institut Català d'Assistència i

Serveis Socials està registrada en data _____ , amb el núm. _____ , al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials, amb una capacitat registral de _____ places.

2. Definició i objectius generals

Les cases d'acolliment són serveis residencials tendents a suplir temporalment la llar familiar i proporcionar una atenció integral a les seves destinatàries.

Els objectius generals de la casa d'acolliment consisteixen a acollir temporalment la dona i els seus fills i proporcionar una atenció integral a les seves necessitats.

3. Destinatàries i sistema d'admissió

Les destinatàries són dones que hagin sofert agressions en el seu entorn familiar i els seus fills menors.

L'accés s'efectua d'acord amb la normativa vigent de la Generalitat de Catalunya i d'acord amb les disponibilitats de places, quan ho dictaminin l'òrgan competent de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials del Departament de Benestar Social.

Per efectuar l'ingrés a la casa d'acolliment serà condició necessària la prèvia i lliure manifestació de voluntat de la persona a ingressar.

4. Serveis i activitats

El servei que presta la casa d'acolliment per a dones maltractades inclou les funcions d'acolliment, convivència, allotjament, menjador, higiene, descans i lleure, així com l'atenció social i psicològica i l'assessorament jurídic.

La casa d'acolliment elabora per a cada persona usuària un pla individual de millora que marca un itinerari i uns objectius a assolir que es defineixen per àrees d'actuació, així com les activitats programades per aconseguir-los.

Al tauler d'anuncis s'exposarà una programació de les activitats anuals de la casa, on es faran constar els objectius i el calendari per portar-les a terme.

5. Normes generals de funcionament i de convivència

1. L'establiment ha de disposar d'un tauler d'anuncis en un espai concorregut per les persones usuàries en el qual, com a mínim, hauran d'exposar-s'hi:
 - a) Autorització de l'establiment o servei.
 - b) Organització horària dels serveis generals que es presten.
 - c) Organigrama de l'establiment.
 - d) Avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació i sobre la possibilitat de reclamar directament davant el Departament competent.
 - e) Calendari amb l'horari d'activitats i la concreció setmanal, quinzenal o mensual d'aquestes.

- f) Instruccions per a casos d'emergència amb especificacions per al personal de l'establiment i per a les persones usuàries tenint en compte les seves característiques.
- g) Horari d'atenció als familiars i persones usuàries per part del/de la director/a.
2. Les persones usuàries i els seus fills hauran de respectar els espais comuns per a fumadors i no fumadors, els quals estan senyalitzats. Queda prohibit el consum de tabac a menors de 16 anys. No es podrà fumar a l'interior de les habitacions.
 3. Es recomana no utilitzar electrodomèstics particulars (mòbils, estufes...), ja que la casa disposa d'aquests mitjans.
 4. Està prohibit el consum d'alcohol i altres drogues.
 5. Les persones usuàries hauran de comunicar les possibles anomalies i irregularitats de funcionament al/a la director/a del centre.
 6. Les usuàries i els seus fills han de garantir el silenci per a les altres residents durant la nit, entre les 22 hores i les 8 del matí.
 7. No està permès rebre visites ni donar el número de telèfon de la casa d'acolliment sense autorització del/de la director/a del centre.
 8. No es pot treure menjar de la cuina ni guardar aliments dins de les habitacions, tampoc no es podrà portar menjar ni begudes des de l'exterior.
 9. Els objectes personals de les usuàries i dels seus fills es guardaran a l'habitació, mai als espais comuns.

10. Per a la seguretat de tots els residents i com a mesura de prevenció, les usuàries es faran una revisió mèdica, amb informació prèvia i respectant la intimitat de la persona. Si s'ha de fer alguna prova mèdica que requereixi consentiment informat, s'utilitzarà aquest procediment.

6. Drets de les persones usuàries

1. Dret a rebre voluntàriament el servei social que correspongui.
2. Dret a la informació en tots els serveis socials i a la participació democràtica en aquells serveis que així s'estableixi en la norma que la reguli.
3. Dret a la intimitat i a la no-divulgació de les dades personals que figurin en el seu expedient o historial.
4. Dret a considerar com a domicili propi l'establiment residencial on viu i a mantenir la seva relació amb l'entorn familiar i social.
5. Dret a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes, sens perjudici de les clàusules d'estabilització que s'acordin en els contractes d'assistència.
6. Dret a no ser discriminades en el tractament per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, i a ser tractada amb el respecte i la consideració deguts a la seva dignitat.
7. Dret a no ser sotmesa a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill

imminent per a la seguretat física de la usuària o terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades hauran de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la usuària.

8. Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudiment dels drets establerts.
9. Dret a presentar suggeriments per a la millora del funcionament de la casa dins del marc de la reunió setmanal.
10. Dret a l'opinió i a la participació en el seu pla de treball.

7. Obligacions de les persones usuàries

Les persones usuàries i els seus fills estan obligats a:

- a) Respectar i facilitar la convivència.
- b) Complir el reglament de règim interior.
- c) Abonar les seves despeses personals, en cas de disposar d'ingressos econòmics.
- d) Acceptar i implicar-se en el seu pla de millora.

La dona és l'única responsable de fer-se càrrec dels seus fills. En casos d'absència de la mare i per causa justificada, i d'acord amb el/la director/a del centre, els nens i les nenes quedaran a càrrec de l'equip educatiu de la casa d'acolliment.

Les dones hauran de col·laborar, sempre que sigui possible, en la cura i conservació dels espais comuns de la casa mitjançant sistemes de torns. Així mateix, hau-

ran de fer la neteja, endreçar la seva habitació i tenir cura de la seva roba i la dels seus fills, sempre que sigui possible. Després d'utilitzar els espais comuns, s'han de deixar recollits i endreçats.

8. Sistema de baixa

La resident podrà causar baixa per les causes següents:

1. Renúncia de la usuària.
2. Trasllat a una altra casa d'acolliment.
3. Cessament o suspensió del servei:
 - 3.1. Quan la dona deixi de reunir els requisits i les condicions que van motivar l'atorgament del servei.
 - 3.2. Per incompliment, per part de la usuària, de les normes de funcionament i convivència o del reglament de règim interior.
4. Per expiració del temps pactat. En casos excepcionals en què no s'hagi pogut portar a terme el pla de treball establert, amb consentiment previ de l'I-CASS i sempre que no es disposi de places vacants als pisos amb suport per a dones maltractades, es podria ampliar el temps d'estada a la casa.

9. Horaris de funcionament, visites i sortides

Les cases restaran obertes les 24 hores del dia tots els dies de l'any.

Per seguretat de les persones usuàries i els seus fills no

està permès rebre cap visita ni facilitar l'adreça ni el número de telèfon sense autorització prèvia del/de la director/a de la casa d'acolliment.

Les sortides nocturnes es faran sempre amb autorització prèvia del/de la director/a del centre. Si per qualsevol motiu s'ha de passar una nit fora del centre, s'ha de comunicar amb anterioritat al/a la director/a.

10. Activitats anuals

Al tauler d'anuncis s'exposarà una programació de les activitats anuals de la casa, on es faran constar els objectius i el calendari per portar-les a terme.

11. Fulls de reclamació

La casa ha de tenir fulls de reclamació a disposició de les persones usuàries del centre.

12. Pla d'emergència

La casa ha de disposar d'un pla d'emergència.

ANNEX 9

MODEL DE COMUNICACIÓ AL MINISTERI FISCAL

 (nom i cognoms del director/a), amb DNI núm. _____, com a
 persona responsable/director/a de la casa d'acollida per a dones maltractades de _____, amb domicili al Servei Territorial de _____, (carrer) _____, núm. _____, de _____ (localitat), del qual és titular l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials.

Us faig avinent que la Sra. _____
 (nom i cognoms), amb DNI núm. _____, ingressada en aquest servei des de _____ (data de l'ingrés), presenta una situació de:

La persona de referència en aquesta Delegació Territorial és _____

Adjunto informe mèdic i social.

Persona responsable de la direcció
 i el funcionament del servei

 (Director/a)

_____, _____ d _____ de 20__

Sr. Fiscal en cap de la Fiscalia del Tribunal de Justícia de Catalunya

ANNEX 10

MODEL DE MEMÒRIA ANUAL DE L'ACTIVITAT DE LES CASES D'ACOLLIMENT

MEMÒRIA DE L'ANY _____

Casa _____

1. Dades de recursos

1.1. Equip

Funció	Formació	Hores setmanals

1.2. Professionals de serveis complementaris

Funció	Formació	Hores setmanals

1.3. Altres

Nombre d'alumnes en pràctiques	Institució educativa	Hores setmanals de pràctiques
Nombre de voluntaris	Entitat de voluntariat	Hores setmanals de voluntariat

2. Dades de l'activitat

Total de dones ateses	
Total d'usuaris atesos (dones + fills/filles)	
Total d'estades causades per dones	
Percentatge d'ocupació	
Mitjana de fills/filles per dona	
Nombre d'usuàries a l'inici de l'exercici	
Nombre d'ingressos a l'any	
Nombre de baixes a l'any	
Estada mitjana de les baixes (dies)	
<i>Estada mitjana de baixes amb compliment d'objectius</i>	
<i>Estada mitjana de baixes voluntàries i forçoses</i>	
Rotació anual per plaça/dona	

	N	(%)
Serveis complementaris		
<i>Assessorament jurídic</i>		
<i>Suport/intervenció psicològica</i>		
Orientació laboral		
Derivacions realitzades		
<i>Àrea Bàsica de Salut</i>		
<i>Cap de Salut Mental</i>		
<i>Hospital</i>		
<i>Altres (especifiqueu-ho)</i>		

3. Característiques de les usuàries

3.1. Origen de la derivació

	N	(%)
Serveis socials d'atenció primària (especifiqueu ABSS)		
<i>Usuàries que provenen de centres d'emergència o similars</i>		
<i>Usuàries derivades per unitats d'atenció a la dona</i>		
Servei d'Atenció a la Víctima (SAV)		
ABS i hospitals		
Altres (especifiqueu-ho)		
Altres cases		
Altres CA		

3.2. Motiu de les baixes i condicions de sortida

MOTIUS	CONDICIONS	N	(%)
Iniciativa de la usuària. Baixa voluntària.	Torna amb el marit/company		
	Anterior domicili sense marit/company		
	Pis i treball		
	Pis i RMI o subsidi		
	Amb família d'origen		
	Derivades a una altra casa		
	Destinació desconeguda		
Per incompliment d'acords. Baixa forçosa.	Torna amb el marit/company		
	Anterior domicili sense marit/company		
	Pis i treball		
	Pis i RMI o subsidi		
	Amb família d'origen		
	Derivades a una altra casa		
	Destinació desconeguda		
Decisió de la dona i equip: assoliment d'objectius proposats.	Tornen amb el marit/company		
	Anterior domicili sense marit/company		
	Pis i treball		
	Pis i RMI o subsidi		
	Amb família d'origen		
	Derivades a una altra casa		
	Destinació desconeguda		
Altres. Pla de treball no finalitzat.	Pis amb suport		

3.3. Edat de les usuàries per franges

3.3.1. Dones

	N	(%)
< 20		
21 – 25		
26 – 35		
36 – 45		
46 – 55		
> 55		

3.3.2. Fills

	N	(%)
< 2		
3 a 6		
7 a 12		
> 12		

3.4. Estat civil a l'ingrés

	N	(%)
Casades		
Separades		
Unió de fet		
Solteres		

3.5. Origen familiar de la dona

	N	(%)
Catalunya		
Resta de l'Estat		
Altres (especifiqueu-ho)		

3.5 bis. Nomès en el cas de dones immigrants

– Coneixement del castellà

	N	(%)
L'entenen		
El parlen		
El llegeixen i escriuen		

– Situació legal

	N	(%)
Amb permís de treball		
Amb permís de residència		

3.6. Distribució dels fills/filles ingressats per edats

	N	(%)
De 0 a 2 anys		
De 3 a 6 anys		
De 7 a 12 anys		
Més de 12 anys		

3.7. Nivell de lectoescriptura

	N	(%)
Analfabeta		
Neolectora		
Sap llegir i escriure		

3.8. Nivell d'estudis

	N	(%)
Sense escolarització		
Primaris inacabats		
Certificat		
Graduat		
BUP/FP		
Diplomada/ Llicenciada		

3.9. Situació laboral a l'ingrés

	N	(%)
Aturada sense subsidi ni altres ingressos		
Aturada amb ingressos economia submergida		
Contracte temporal a temps parcial		
Contracte laboral a jornada completa		
PIRMI		
PNC		
Altres (especificar-ho)		

3.10. Experiència laboral

	N	(%)
Sense experiència		
Amb experiència		
En atur		
Anys d'atur		
Menys d'1 any		
1 – 5 anys		
Més de 5 anys		

3.11. Variables relacionades amb els maltractaments

	N	(%)
Tipus de maltractament		
Físic		
Psicològic		
Sexual		
Altres tipus		
Duració dels maltractaments		
Menys d'1 any		
1 a 4 anys		
5 a 10 anys		
Més de 10 anys		
Maltractaments als fills		
SI		
NO		
NP		

3.12. Estat de salut

	N	(%)
Trastorns mentals diagnosticats		
Amb tractament de psicofàrmacs		
Consum abusiu d'alcohol		
Consum d'altres substàncies que poden generar dependència		
Altres problemes significatius (especifiqueu-ho)		

Han participat en l'elaboració d'aquest document:

Sra. Laura Violán. *ICASS*.

Sra. Filomena Bogajo. *ICASS*.

Sra. Conxita Vila. *ICASS*.

Sra. Teresa Cortés. *Directora de la Casa d'Acolliment del Vallès Oriental*.

Sra. Encarna Palomares. *Directora de la Casa d'Acolliment del Segrià*.

Sra. M. Dolores Giménez. *Directora de la Casa d'Acolliment del Tarragonès*.

Sra. Anna Palacios. *Directora de la Casa d'Acolliment del Gironès*.

Sra. Carmen Simón. *Directora de la Casa d'Acolliment del Barcelonès*.

Sra. Ester Malla. *Ajuntament de Barcelona*.

Sra. Mònica Gasol. *Institut Català de la Dona*.

Tambè hi han col·laborat:

Sra. Montserrat Tohà. *IRES*.

Sra. Immaculada Noguera. *INTRESS*.

Sra. Gemma Altell. *Fundació Salut i Comunitat*.

Sra. Rosa Garriga. *AGI*.

Sra. Mariona Giró. *IPSS*.

Sra. Inmaculada Asensio. *ICASS*.

Sra. Jordina Cunill. *ICASS*.

