

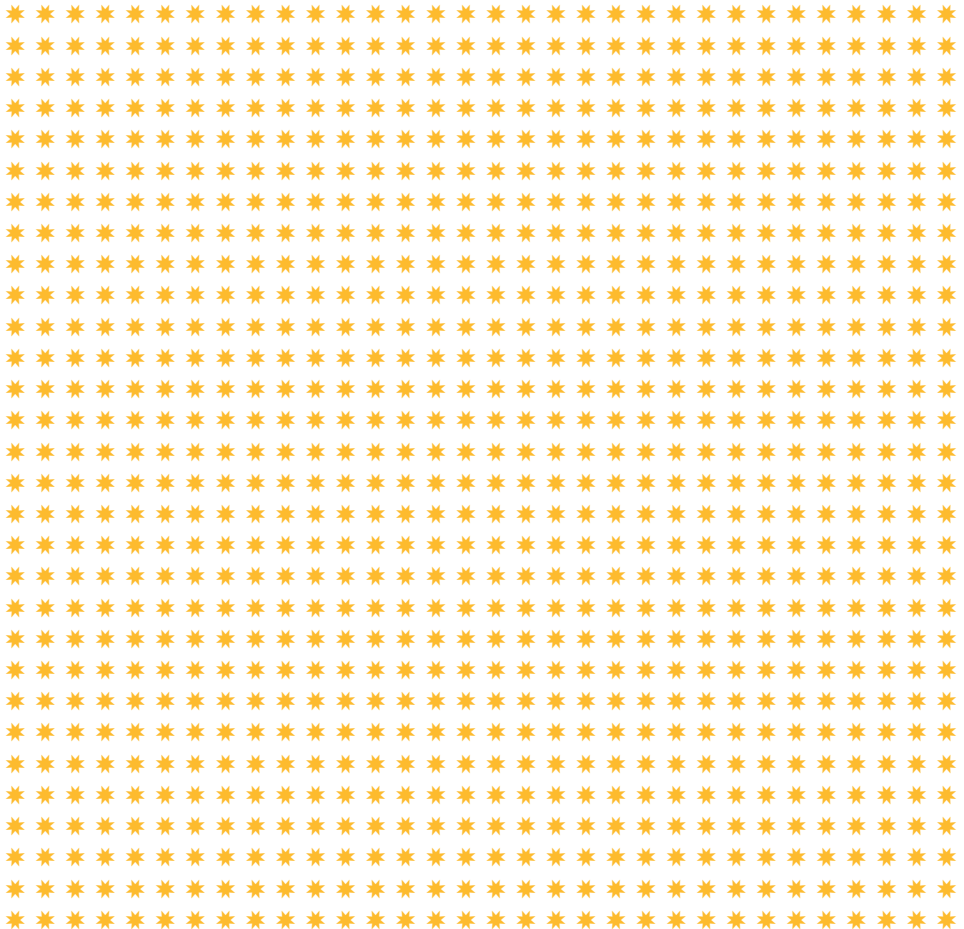


PAPERS D'ACCIÓ SOCIAL

20

ELS SERVEIS D'ACOLLIMENT I RECUPERACIÓ.

UNA RESPOSTA INTEGRAL A LA VIOLÈNCIA MASCLISTA



PAPERS D'ACCIÓ SOCIAL

BIBLIOTECA DE CATALUNYA - DADES CIP

Els Serveis d'acolliment i recuperació : una resposta integral a la violència masclista. – (Papers d'acció social; 20)
I. Masvidal, Margarita II. Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania III. Col·lecció: Papers d'acció social; 20
1. Cases d'acolliment de dones maltractades – Catalunya 2. Dones maltractades – Serveis socials – Catalunya
364.65-055.2(467.1)



Permesa la reproducció, sempre que se n'esmenti la procedència i no es faci amb finalitats comercials.

© Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
Plaça Pau Vila, 1
08039 Barcelona

Autores del text: Margarita Masvidal, Gemma Linares, Àngels Figuerola, Rosa Martínez, Rosa Garriga, Encarna Palomares, Montse Solerdelcoll, Teresa Lletí, Sandra Guixà, Amàlia Tarrés, Rosa Gallardo

Direcció de la col·lecció: Nicolau Rubio
Coordinació: Ana Esteban
Supervisió: Maria Giménez i Engràcia Querol, de la Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania

1a edició: novembre de 2010

Publicació gratuïta impresa en paper reciclat,
disponible també a la pàgina web:
www.gencat.cat/dasc/publicacions/papers
Dipòsit legal: B-38.385-2010
Disseny de la col·lecció: Txell Gràcia
Maquetació i impressió: SYL

PRESENTACIÓ

La Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a l'eradicació de la violència masclista, consagra i garanteix un conjunt de drets per restituir el projecte de vida de les dones i els seus infants que han patit o pateixen violència masclista. Entre el catàleg de drets garantits pren una importància cabdal el dret de les dones a l'atenció, l'assistència, la protecció, la recuperació i la reparació a través dels serveis públics i gratuïts de la Xarxa d'atenció i recuperació integral.

El Govern de la Generalitat, mitjançant el Departament d'Acció Social i Ciutadania, treballa per fer efectiu aquest dret mitjançant el desplegament del conjunt de serveis que formen la Xarxa d'atenció i recuperació integral, amb l'objectiu últim de posar a l'abast de les dones i els seus infants una atenció de qualitat i amb vocació de servei públic.

Des del Departament d'Acció Social i Ciutadania s'aposta per la necessitat de fixar models d'intervenció i estandarditzar la resposta, des d'una dimensió de treball en xarxa i actuació multidisciplinària. Precisament el document que em plau presentar, *Els serveis d'acolliment i recuperació. Una resposta integral a la violència masclista*, és una proposta d'intervenció tècnica que sorgeix del treball i la reflexió conjunta de l'equip de professionals dels serveis d'atenció i recuperació de les dones i els fills i filles que es troben en situacions de violència masclista i que formen part de la Xarxa.

És important continuar dotant-nos dels instruments, com bé resulta d'aquest "*Papers*", que permeten avançar en la qualitat de l'atenció a les dones i els seus infants que pateixen violència masclista, tot adaptant-se a la realitat canviant del nostre país.

Jordi Rustullet i Tallada
Secretari general
Departament d'Acció Social i Ciutadania

1. INTRODUCCIÓ

En els darrers set anys i a partir de la posada en funcionament dels serveis i recursos que integren la Xarxa d'atenció i recuperació integral, s'ha produït una evolució en la conceptualització de la violència masclista, i, entre altres factors, els serveis s'han anat fent més visibles i integrant-se en la comunitat. Al mateix temps, en els darrers cinc anys s'han posat en funcionament cinc centres d'intervenció especialitzada i augmentat el nombre de places d'acolliment i recuperació. En aquests moments, doncs, es disposa de 41 serveis especialitzats d'atenció a la violència masclista.

En el cas concret dels serveis d'acolliment i recuperació, el que abans s'anomenaven *cases d'acolliment*, oferien una atenció basada en la protecció, situant-se

des d'una vessant més assistencial i considerant la dona com a víctima. Progressivament han esdevingut uns serveis que parteixen del reconeixement de les seves capacitats, potenciant-li la pròpia autonomia.

Durant aquests anys hi ha hagut una evolució en la conceptualització del tema de la violència envers les dones. Ser conscients d'aquesta evolució pot ajudar a adonar-nos de com la construcció social del que ens envolta incideix directament en el posicionament social i, consegüentment, en les necessitats sentides i en les respostes esperades. L'evolució, doncs, d'aquest concepte té una relació directa amb els diferents models i paradigmes que s'han anat produint al llarg d'aquest procés.

2. MARC CONCEPTUAL

En la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones per eradicar la violència masclista, s'entén per *violència masclista* la violència que s'exerceix contra les dones, com a manifestació de la discriminació i de la situació de desigualtat en el marc d'un sistema de relacions de poder dels homes sobre les dones, i que, produïda per mitjans físics, econòmics o psicològics, incloses les amenaces, intimidacions o coaccions, tingui com a resultat un dany o patiment físic, sexual o psicològic, tant si es produeix en l'àmbit públic com en el privat.

En la mateixa Llei es defineixen les diferents formes d'exercir la violència masclista i els àmbits de manifestació, que poden ser:

- a) **Violència física.** Comprèn qualsevol acte o omisió, intencional o negligent, de força contra el cos d'una dona, amb resultat o risc de produir lesió física o dany.
- b) **Violència psicològica.** Comprèn tota conducta o omisió intencional que produeixi en una dona desvaloració o patiment, mitjançant amenaces, humiliació, vexacions, exigència d'obediència o submissió, coerció verbal, insults, aïllament o qualsevol altra limitació del seu àmbit de llibertat.

c) **Violència sexual i abusos sexuals a dones i menors.** Comprèn qualsevol acte de naturalesa sexual no consentit per les dones, inclosa l'exhibició, l'observació, la imposició mitjançant violència, intimidació, prevalença o manipulació emocional, de relacions sexuals, amb independència que la persona agressora tingui relació conjugal o no, de parella, afectiva o de parentiu amb la dona o la menor.

d) **Violència econòmica.** Consisteix en la privació intencionada i no justificada de recursos per al benestar físic o psicològic d'una dona i, si escau, de les seves filles o fills, així com la limitació en la disposició dels recursos propis o compartits en l'àmbit familiar o de parella.

En el marc de la cultura patriarcal, el concepte de *dominació masculina* es troba íntimament lligat al de la *violència masculina*, ja que la violència és l'instrument més expeditiu per controlar i imposar la voluntat. Pierre Bourdieu diu que "...la violència simbòlica és el gran treball previ que assegura el control, que afavoreix l'adquisició d'hàbits de dominació i submissió per part dels dos gèneres, i que ajuda a acceptar, uns tàcitament i altres de forma més manifesta, les creences patriarcales dominants en la societat..."

El model teòric que sustenta la nostra intervenció és el model ecològic, que parteix de la premissa que les realitats individual, familiar, social i cultural poden entendre's organitzades com un tot articulat, com un sistema compost per diferents subsistemes que s'organitzen entre si de manera dinàmica¹. En aquest sentit, la perspectiva de gènere ha

d'estar present tant en la construcció del projecte d'atenció a les dones com en totes les mirades que conformen el procés d'acompanyament, i, per tant, cal tenir present la concepció de les relacions i les igualtats/desigualtats humanes en el viure quotidià, en el treball que realitzem amb les dones i llurs fills i filles als serveis d'acolliment.

¹ BRONFENBRENNER, U. *La ecología del desarrollo humano*. Ed. Paidós, 1987.

3. DEFINICIÓ DEL SERVEI

La Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista articula dos tipus de serveis residencials i fa una relació causa-efecte de les necessitats de les dones i les repercussions de la violència en la seva autonomia:

“Els serveis d'acolliment i recuperació són serveis especialitzats, residencials i temporals, que ofereixen acolliment i atenció integral per possibilitar el procés de recuperació i reparació a les dones i llurs filles i fills dependents que requereixen un espai de protecció a causa de la situació de risc motivada per la violència masclista, tot vetllant per llur autonomia.” (Article 58.1.)

“Els serveis d'acolliment substitutori de la llar són serveis temporals que actuen com a substitució de la llar i han de comptar amb el suport personal, psicològic, mèdic, social, jurídic i de lleure dut a terme per un equip de professionals especialitzats per facilitar la plena integració sociolaboral de les dones que pateixen situacions de violència.” (Article 59.1.)

Els serveis d'acolliment i recuperació estan adreçats a les dones –i llurs filles/ fills– que estan en una situació de risc i/o bé quan les repercussions de la violència han minvat o deteriorat la seva capacitat d'autonomia. És a dir, quan requereixen un

temps i espai propis per poder recuperar-se de la situació de violència viscuda i reorganitzar la seva vida amb llurs infants. Actualment, el Govern de Catalunya disposa de sis serveis d'acolliment i recuperació. La convivència grupal és de vuit a nou dones amb llurs filles i fills.

Els serveis d'acolliment substitutoris de la llar estan adreçats també a les dones que han estat o estan en situació de violència i de risc, però que, atenent a la seva singularitat, requereixen puntualment habitatge i ser sostingudes per un equip de professionals especialitzats.

Ambdós serveis comparteixen aspectes estructurals i d'organització:

- El seu caràcter públic i gratuït. Són espais de convivència que no suposen cap cost econòmic per a les dones que hi viuen.
- L'accés es fa a través de la coordinació i derivació dels equips i serveis territorials que en tenen les competències: serveis específics en violència dels ajuntaments, equips d'atenció primària, centre d'intervenció especialitzada, grups de dones, etc.
- Disposen d'un equip interdisciplinari especialitzat en gènere i violència masclista.

3.1. PRINCIPIS DELS SERVEIS D'ACOLLIMENT

El model d'intervenció dels serveis d'acolliment té com a eixos vertebradors uns principis que emmarquen el treball:

1. Garantir el dret a ser tractades amb respecte, a la dignitat inherent a l'ésser humà, amb respecte a la seva personalitat, amb llibertat de pensament, consciència i voluntat.
2. Vetllar per l'adquisició i la capacitat de les dones a fi que puguin portar una vida plena i autònoma, sense pressions o contraprestacions externes de l'equip de professionals. Acompanyar en la voluntat de donar sentit propi a la violència viscuda i garantir que els efectes que han quedat malmesos i que impedeixen la realització d'una vida plena siguin minvats.
3. Prestar atenció universal. L'única condició d'accés és que les dones que han estat o estan en una situació de violència, decideixin lliurement i voluntàriament fer ús d'aquest servei.
4. Establir una coordinació activa i permanent amb la xarxa comunitària que ha articular l'estada de la dona, tant per garantir i preservar els seus drets de ciutadania com per operativitzar i activar la implicació de tots els serveis i les administracions per donar resposta a aquesta realitat social, com es reconeix per llei.
5. Reconèixer i respectar els diversos mons simbòlics-culturals de les dones que comparteixen el servei. La diferència cultural i les diferents maneres d'entendre i percebre el sentit de viure en el món, són una oportunitat per compartir, socialitzar, reaprendre i interrogar els mandats genèrics que operen en el si de les cultures.

6. Preservar un temps i un espai propi i respectuós amb la intimitat de les dones i les criatures. Garantir un entorn de convivència harmònic on s'elaboren els conflictes que genera la mateixa convivència sense permetre l'ús de la violència vers cap persona, així com practicant models de relació i cura entre les persones que qüestionen els mandats dels rols genèrics de la nostra societat.

7. No victimitzar la dona, defugint paradigmes assistencials que les col·loquen en una posició d'indefensió i d'eterna infantilització o dependència, que debilita la capacitat per actuar i responsabilitzar-se de la seva vida: necessitats i desigs.

8. Abordar el treball de la violència des d'una perspectiva global, de gènere i integral, sense oblidar la individualitat i la singularitat de cada dona i criatura.

9. Sensibilitzar sobre els principals nusos socials amb els quals es troben les dones que estan o han estat en aquesta situació i donar-los-els a conèixer, per permetre la necessària i constant revisió de les propostes polítiques que es van implementant.

3.2. OBJECTIUS DEL SERVEI D'ACOLLIMENT I RECUPERACIÓ

Amb relació a les dones:

- Garantir a les dones i llurs filles i fills un espai de seguretat i d'acompanyament qualitatiu donant-los l'oportunitat d'allunyar-se del focus de violència a fi de protegir la seva integritat física i psíquica.
- Oferir un espai i un temps propi per a la reflexió, la presa de consciència i la recuperació emocional del dolor i l'abús patit, per tal que puguin marcar una inflexió decisiva en el cicle de la violència.

- Promoure l'autonomia, la independència i la responsabilitat per tal que cada dona sigui l'autèntica agent dels seus canvis.
- Facilitar i promoure decisions i accions destinades a la reformulació del projecte de vida de la dona i les seves filles i fills.

En definitiva, acompanyar el complex procés de desplaçament d'una posició de "víctima" a la d'agent activa, condició necessària per sortir del cercle de la violència. Així doncs, s'anomena *recuperació* el procés psicosocial per aconseguir establir relacions lliures de violència, un bon estat de salut física i emocional després d'haver superat les conseqüències de la situació de violència viscuda, així com el restabliment de la plena autonomia.

Amb relació a les seves filles i fills:

- Créixer i desenvolupar-se en un espai on puguin posar paraules a les seves vivències, interrogants i dolors, realitzant alhora les responsabilitats socials que els pertoca segons la seva edat.
- Garantir un espai sense violència on allò que preval és el benestar afectiu i el desenvolupament de les potencialitats singulars de cada criatura.
- Oferir models de relació interpersonal i convivència amb perspectiva de gènere i no violents.

3.3. CRITERIS D'ACCÉS AL SERVEI D'ACOLLIMENT

Els aspectes que es tenen en compte per fer l'ingrés en el servei d'acolliment, tenen la finalitat de poder oferir una valoració de la idoneïtat del recurs, que garanteixi una intervenció adequada a la situació que presenten les famílies, i alhora oferir una estada en el servei que permeti un

benestar a la dona i les seves filles i fills. Amb aquest fi, els criteris són:

- Acollir les dones i llurs infants que requereixin una atenció integral per possibilitar el procés de recuperació i reparació a causa de la situació motivada per la violència masclista.
- Atendre les dones i llurs infants que tinguin com a mínim 18 anys o siguin menors emancipades.
- Ajudar les dones i llurs infants que manifestin lliurement la voluntat d'ingressar a un servei d'acolliment i la disponibilitat a seguir un pla de treball establert conjuntament entre elles i l'equip professional.

Quan la dona sigui consumidora habitual de tòxics, cal tenir informació del procés en el qual es troba i si hi ha reconeixement de la seva addicció. En tot cas, ha d'estar en predisposició d'iniciar un tractament per a la seva deshabituació.

En el cas que la dona pateixi algun trastorn mental diagnosticat, la Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania demanarà al servei que li derivi un informe, per valorar la idoneïtat del recurs en funció de la capacitat relacional i de convivència de la dona en el grup.

Els trastorns o les malalties mentals, així com el consum de tòxics, sovint ocasionen greus conflictes de convivència, que produeixen malestar i confusió a la resta de famílies que resideixen en el servei i dificulten el procés d'adaptació al recurs de la dona.

En cap cas es denegarà un reingrés per haver iniciat un nou període de convivència entre la dona i el seu cònjuge o company agressor, però no reingressarà al mateix servei d'acolliment.

4. MODEL D'INTERVENCIÓ

El model d'intervenció que proposem, cal situar-lo des d'un posicionament de reconeixement de l'autonomia de les dones, com a persones adultes amb potencialitats i capacitats. La protagonista del canvi esdevé la mateixa dona, i és l'agent actiu del seu procés de recuperació, que dirigeix a través de l'expressió dels seus desitjos com a dona i com a mare.

Per tant, la tasca del servei d'acolliment i recuperació serà acompanyar les dones en el seu procés per tal que puguin reparar els danys patits, recuperar els drets dels quals han estat privades i superar la situació d'abús viscuda. Al mateix temps, restablir les condicions d'autoestima i autonomia necessàries de cara a refer la seva vida, fent el pas d'una posició de víctima a una d'agent activa.

El model d'intervenció, si bé s'articula mitjançant un marc teòric i unes pràctiques consolidades, també està en revisió permanent.

La incorporació a un servei d'acolliment implica un compromís amb un procés de treball, uns acords i unes pautes de convivència que garanteixen el benestar i l'harmonia de la vida quotidiana compartida. Aquest compromís és del tot compatible amb el principi de plena llibertat, ja que no es tracta de normes rígides, sinó de pràctiques de convivència.

La gestió de la quotidianitat té un efecte directe en el procés de recuperació de les famílies. En aquest sentit, el treball té a veure amb l'organització quotidiana i amb els conflictes inherents a la convivència, aspectes que sovint han resultat malmesos com a conseqüència de la relació de violència viscuda.

La relació amb les altres famílies i amb l'equip de professionals ha de constituir-se en models relacionals familiars quotidians alternatius als viscuts amb anterioritat, que anul·lin les pràctiques de maltractament/violència com a canal de comunicació i eina de resolució de conflictes.

La convivència amb altres persones que han viscut situacions semblants ofereix la possibilitat de compartir experiències, de compartir fets comuns producte del món cultural i simbòlic que cal reparar –la cultura patriarcal i la desigualtat d'oportunitats per adquirir l'autonomia segons el sexe de les persones–, que suposen un aprenentatge en l'abordatge de les pròpies dificultats.

La maternitat és un altre aspecte que s'ha de considerar en el model d'intervenció, per tal que la dona pugui restablir, si és necessari, la confiança en la seva capacitat per tenir cura de les seves filles i fills, i construir un futur plegats com a nou nucli de convivència.

Normalment l'estada en un servei d'acolliment és d'uns sis mesos, prorrogable fins a un any, en funció del procés individual de cada família i amb l'objectiu que pugui sortir del servei havent seguit un procés de recuperació personal per poder viure de forma autònoma. La limitació temporal de l'estada pretén evitar processos d'institucionalització que poden suposar un estancament en el procés d'autonomia de la família, i la consegüent victimització secundària.

Creiem que l'estada al servei d'acolliment és una oportunitat d'iniciar un procés de canvi prou important que requereix una continuïtat més enllà de l'estada; es tracta d'oferir eines que permetin a les dones seguir aquest procés, si així ho desitgen, un cop marxin.

En aquells territoris on hi ha un centre d'intervenció especialitzada, el model es constitueix al seu voltant. Els centres d'intervenció especialitzada són serveis especialitzats que ofereixen atenció integral i recursos en el procés de recuperació i reparació a les dones que han patit o pateixen la situació de violència, i també a llurs filles i fills (article 60 de la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a l'eradicació de la violència masclista).

Des d'aquest nou model es treballa amb el centre d'intervenció especialitzada en les àrees següents:

a) Jurídica

Servei d'assessorament jurídic: en el moment de l'ingrés, la dona es deriva al servei jurídic del Centre d'Intervenció Especialitzada (CIE) per tal d'elaborar un mapa jurídic de cada situació i fer-ne el seguiment.

b) D'inserció i orientació laboral

Servei d'orientació i inserció laboral: quan la dona vol iniciar un procés de formació i/o inserció laboral, es deriva al servei específic del CIE.

c) De tractament psicoterapèutic

Servei psicològic especialitzat per a dones: quan la dona vol iniciar un tractament psicoterapèutic es deriva al servei específic del CIE.

d) De tractament psicoterapèutic infantil

Servei psicològic especialitzat per a infants: quan des del servei d'acolliment es valora necessari que les filles i fills rebin tractament psicoterapèutic, es deriva al servei específic del CIE.

5. EQUIP DE PROFESSIONALS

Durant tot el procés de recuperació, l'equip professional, tant del servei d'acolliment com del CIE, fa un treball de seguiment i coordinació tècnica.

El treball en xarxa és un aspecte important, tant en la intervenció en la família com en la sensibilització i la prevenció. El fet de compartir espais de treball comuns amb altres equips de professionals externs, dóna una perspectiva i una comprensió més global del fenomen de la violència masclista.

L'equip de treball construeix i comparteix un esquema conceptual referencial operatiu, és a dir, un conjunt d'elements (valors, conceptes, mètodes, tècniques i instruments) per a l'abordatge professional de la realitat que és comú i que permet una revisió i valoració constructiva de les pròpies actuacions. Aquest conjunt d'elements es crea i es consensua conjuntament, desenvolupant un marc teòric i metodològic comú amb relació als objectius del servei d'acolliment i recuperació i al grup de professionals.

A continuació passem a descriure les funcions generals dels diferents equips de professionals que treballen en els serveis d'acolliment:

DIRECTOR/A

- Garantir unes bones pràctiques professionals en tot el procés d'acompanyament a les dones i llurs filles i fills.
- Afavorir un clima de convivència i unes pràctiques de bon tracte tot garantint el compliment de les pautes de convivència.
- Supervisar i avaluar, d'acord amb la resta de l'equip, el pla de treball individual de cada dona i les seves filles i fills.
- Encarregar-se de la gestió i l'organització del servei d'acolliment i del seu equip professional.
- Planificar i supervisar tots els serveis i activitats que es desenvolupen dins el servei d'acolliment i recuperació.
- Fer l'avaluació del grau d'assoliment dels objectius inicials de la programació anual del Pla funcional del servei d'acolliment i recuperació.
- Garantir espais de formació interna i externa per a tot l'equip de professionals del servei.
- Representar el servei d'acolliment i recuperació en les relacions amb els serveis i recursos de la xarxa comunitària.

TREBALLADOR/A SOCIAL

- Avaluat l'impacte de la violència en els diferents aspectes socials de la dona i acompanyar-la en la presa de decisions i en el procés de resolució dels aspectes que s'hagin acordat.
- Elaborar, d'acord amb la dona, l'àmbit social del pla de treball individual i fer-ne el seguiment.
- Facilitar la informació i acompanyar, si escau, per valdre's dels recursos de la xarxa comunitària.
- Compartir els serveis i coordinar-se amb la resta de l'equip amb relació als casos atesos.
- Establir els contactes i les coordinacions necessàries amb la xarxa comunitària.
- Col·laborar amb iniciatives comunitàries per a la prevenció i sensibilització de la violència masclista des de la perspectiva social.

EDUCADOR/A SOCIAL

- Acompanyar la dona en el seu procés de recuperació de la situació de violència viscuda.
- Abordar les conseqüències de la violència masclista en la relació mare-fill/filla.
- Elaborar, d'acord amb la dona, l'àmbit educatiu del pla de treball individual i fer-ne el seguiment.
- Donar suport a la dona en l'organització de la cura de les filles i fills.
- Oferir l'atenció a les filles i fills puntualment, quan la mare no pot fer-se'n càrrec per motius de formació, treball o gestions.

- Acompanyar la dona i les seves filles i fills, si escau, als recursos de la xarxa comunitària.
- Organitzar les activitats lúdiques del servei d'acolliment.
- Promoure la recerca dels recursos educatius comunitaris més adequats en cada cas, i d'acord amb les seves necessitats.
- Col·laborar en iniciatives comunitàries per a la prevenció i la sensibilització de la violència masclista des de la perspectiva educativa.

PSICÒLEG/ÒLOGA PER A LES DONES

- Oferir un espai d'atenció i suport psicològic a les dones, tant en l'àmbit d'atenció individual com creant espais de grups per treballar diferents aspectes relacionats amb la problemàtica de la violència masclista.
- Elaborar, d'acord amb la dona, l'àmbit psicològic del pla de treball individual i fer-ne el seguiment.
- Assessorar l'equip professional del servei d'acolliment des de la perspectiva psicològica.
- Derivar els casos, si es valora necessari, tant a la xarxa psicològica i psiquiàtrica de salut mental com a altres serveis d'atenció psicològica.
- Col·laborar amb iniciatives comunitàries per a la prevenció i sensibilització de la violència masclista des de la perspectiva psicològica.

PSICÒLEG/ÒLOGA INFANTIL

- Atendre i fer la supervisió psicològica a les nenes i els nens en el context del servei i de la situació de violència viscuda.
- Valorar l'impacte de la situació de violència en les nenes i els nens, així com en la relació amb les mares.
- Donar suport psicològic a les nenes i els nens per a la superació dels traumes ocasionats per la violència viscuda.
- Donar suport en les funcions de l'exercici de la maternitat.
- Derivar els casos a altres serveis d'atenció psicològica quan sigui convenient.
- Elaborar, d'acord amb la dona, l'àmbit psicològic de les filles i els fills del pla de treball individual i fer-ne el seguiment.
- Compartir els serveis i coordinar-se amb la resta de l'equip amb relació als casos atesos.
- Orientar i donar suport a la resta de l'equip amb referència als aspectes psicològics de les filles i fills atesos.
- Coordinar-se amb altres serveis o recursos de la xarxa comunitària per al tractament i seguiment de casos específics.
- Col·laborar en aquelles iniciatives de la xarxa comunitària orientades a la prevenció i sensibilització de la violència masclista.

ADVOCAT/ADA

- Assessorar les dones en tots els temes legals que els afectin (denúncies per abusos, violència, processos de separació, divorci, guarda i custòdia de les filles i fills, mesures cautelars, provisionals...), així com envers aquells aspectes relacionats amb la situació administrativa al país de les dones estrangeres i llurs filles i fills.
- Assegurar que les dones tinguin la representació legal i l'assessorament que requereixin en els procediments judicials.
- Fer un seguiment exhaustiu dels processos judicials de les dones, tot acompanyant-les i donant-los suport.
- Elaborar, d'acord amb la dona, l'àmbit legal del pla de treball individual i fer-ne el seguiment.
- Assessorar l'equip professional en tot allò referent als procediments judicials de cada cas.
- Compartir serveis i coordinar-se amb la resta de l'equip professional amb relació als casos atesos.
- Participar en els processos de treball de l'equip professional.
- Fer el seguiment de cada cas a partir de contactes amb cada advocat/ada referent de cada dona atesa.
- Contactar i coordinar-se amb aquells serveis específics de la xarxa comunitària que siguin necessaris en cada cas (col·legis d'advocats, jutjats, serveis d'atenció a la víctima, etc.).
- Col·laborar en aquelles iniciatives de la xarxa comunitària orientades a la prevenció i la sensibilització de la violència masclista des de la perspectiva jurídica.

INTEGRADOR/A SOCIAL

- Funció d'ajuda en les tasques de la vida quotidiana, tant a les dones com a les filles i fills.
- Suport i col·laboració amb les mares en l'adquisició d'hàbits bàsics de les filles i fills.
- Funció educativa en l'elaboració dels àpats.
- Suport en l'organització, la planificació domèstica i l'administració econòmica.
- Informació envers temes relacionats amb el desenvolupament de la vida quotidiana.
- Control de la quantitat i qualitat dels aliments.
- Recerca i coordinació amb els recursos de la xarxa especialitzats en allò més quotidià.

MEDIADOR/A INTERCULTURAL

- Conciliar cultures per tal de facilitar la convivència.
- Comunicar normes culturals, socials i d'integració personal.
- Traduir, fer d'intèrpret.
- Acompanyar en les gestions a institucions públiques del nostre país o bé les pròpies del país d'origen.
- Assessorar l'equip professional del servei d'acolliment.
- Establir contactes amb les institucions per obtenir una informació real (consulats i ambaixades).

6. PROCÉS D'INTERVENCIÓ

Entenem l'estada de les famílies al servei com un procés dinàmic que s'inicia en el moment que s'acorda l'ingrés. Aquest procés consta de diferents moments que se sobreposen en el temps. El fet de descriure'ls com a etapes diferenciades, facilita poder estructurar el treball que s'ha de fer, tenint en compte les característiques de cada moment.

Aquest procés és singular en cada dona, segons les seves característiques particulars, les capacitats i les potencialitats de cadascú, així com la seva voluntat de canvi.

6.1. ACTUACIÓ PRÈVIA A L'INGRÉS

Els serveis derivants han de tenir un coneixement acurat de la xarxa de recursos especialitzats, en especial dels serveis d'acolliment i recuperació, i transmetre a la dona una informació acurada del que és i els objectius que cal treballar en el marc del servei d'acolliment i recuperació. Una valoració quant a la idoneïtat del recurs, tant per part de la dona com de l'equip de professionals derivants, assegurarà que l'ingrés sigui l'alternativa idònia per a la dona i els seus infants.

Cal, doncs, establir les coordinacions necessàries al territori amb relació al treball realitzat, estructurant un informe homogeni de derivació al servei,² adjuntant a la proposta d'ingrés tota aquella documentació que permeti fer una valoració integral del cas (informes escolars, informe de salut mental si escau, etc.).

En cas que es valori necessari, la direcció del servei d'acolliment i recuperació farà una entrevista prèvia a l'ingrés a la dona. Els objectius principals d'aquesta entrevista són:

- Donar informació sobre el recurs, la dinàmica i en què consisteix el treball que la dona haurà d'afrontar durant la seva estada.
- Definir les expectatives de la dona.
- Valorar si el servei és l'alternativa més adequada en el moment en què es troba la dona i els seus fills i filles.

Un cop valorada la idoneïtat, i prèvia resolució d'ingrés de l'òrgan directiu, el servei derivant acompanyarà la dona al servei d'acolliment i recuperació:

- Acompanyar la dona i les seves filles i fills al servei.

² Vegeu l'annex 1.

- Estructurar un pla de treball que doni continuïtat a la feina realitzada des del territori, establint els acords inicials entre els serveis derivants, el servei d'acolliment i la dona.
- Estructurar els períodes de coordinació entre ambdós serveis.

6.2. INGRÉS I PRIMERA ACOLLIDA

Les dones i els infants que arriben al servei d'acolliment i recuperació es troben en una situació de gran fragilitat i vulnerabilitat, amb sentiments de por, culpabilitat, incertesa i ambivalència amb relació al canvi que estan fent. La decisió que han pres implica un trencament amb el seu entorn més immediat i les seves relacions socials i familiars, per entrar en un món desconegut, el mateix servei d'acolliment, on han de conviure amb persones que no han escollit i compartir amb elles el seu viure quotidià. Sovint, al voltant de tanta gent, les dones poden tenir el sentiment de soledat i buidor; el malestar i la desorientació les pot portar a dubtar de la seva decisió i de la seva capacitat per portar a terme un projecte de futur.

És important poder clarificar el nou context per evitar confusions i falses expectatives, ja que en algunes ocasions arriben amb idees distorsionades sobre el funcionament del recurs i/o l'ajut que esperen de rebre atencions del servei, la qual cosa pot dificultar el procés d'adaptació i la vinculació amb l'equip de professionals.

També cal anar explorant altres aspectes durant el procés d'acolliment, com ara:

- Criteri de realitat de la dona sobre la situació de violència viscuda.

- Revisió general dels antecedents familiars i històrics de la dona.
- Aspectes significatius de la relació de parella.
- Estat actual de la dona respecte de l'agressor.
- Valoració de la decisió d'ingrés de la dona.
- Informació que les filles i els fills tenen sobre l'ingrés al servei.

Les filles i els fills arriben al servei amb un alt grau de patiment, malestar, angoixa, a causa de la situació de violència viscuda, bé de caire psicològic i/o físic. Per tant, és molt important també el seu acompanyament durant tot aquest procés per ajudar a elaborar tots aquests sentiments, canalitzar l'angoixa i poder clarificar, en la mesura que sigui possible, la confusió generada per la situació.

Quan la família arriba al servei, s'envia el comunicat d'ingrés a la Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania. Durant els primers dies després de l'ingrés, se signa el contracte d'estada³ al servei d'acolliment, se li dóna informació del Reglament de règim interior⁴ i se li faciliten les Pautes de convivència.⁵

6.3. ADAPTACIÓ AL SERVEI

Aquest procés es caracteritza per la presa de consciència de la situació que la dona i les seves filles i fills estan vivint, així com l'acceptació del procés d'acompanyament que s'estructura des del servei, fent visible l'activació de la dona en la seva recuperació i apoderament.

De la mateixa manera que considerem l'ingrés com una etapa essencial dins de

³ Vegeu l'annex 2.

⁴ Vegeu l'annex 3.

⁵ Vegeu l'annex 4.

l'estada de la família al recurs, el procés d'adaptació esdevé primordial perquè les dones i llurs filles i fills trobin el seu propi espai dins del servei i s'ubiquin en la seva nova realitat.

Les famílies inicien un període de coneixença tant de l'entorn (intern i extern al servei) com de les altres famílies amb les quals conviuran, i també de l'equip de professionals. Durant el seu procés d'adaptació, l'equip acompanya la dona i les seves filles i fills, mantenint una comunicació oberta que faciliti l'expressió de dubtes i preocupacions; és primordial respectar el ritme de cada persona per anar assimilant tot allò nou i per elaborar el dol de tot allò que ha deixat enrere, obrint pas, a poc a poc, a un nou projecte de futur.

Una bona observació inicial i una recollida d'informació de la situació de la dona (en l'àmbit emocional, l'estat de salut, els aspectes laborals i/o formatius, la situació legal...) i dels seus recursos personals, és primordial per començar a coconstruir el pla de treball d'acord amb les necessitats i les expectatives de la família, tenint en compte les característiques del servei.

Durant aquest període, les famílies s'incorporen de mica en mica als diferents espais i activitats del servei, segons les seves necessitats i demandes.

6.4. RECUPERACIÓ

Malgrat que el procés de recuperació és transversal i s'inicia quan la dona decideix trencar la relació de violència, és en el moment de presa de consciència de la seva nova situació, quan pot començar el treball per reorientar la seva vida.

Sovint durant aquest procés es donen unes fases comunes a totes les dones,

que no segueixen un ordre cronològic i se sobreposen:

- Fase de l'acceptació com a persona: reparació de la dignitat.
- Fase de la recuperació o adquisició del seu valor (reparació de l'autoestima).
- Fase de la reconstrucció històrica (reparació de la memòria).
- Fase de la construcció de significats propis (reparació cognitiva). L'home que exerceix la violència té el poder, defineix el que és la realitat, el que és bo/dolent...
- Fase de la construcció d'una conducta assertiva per a la presa de decisions (reparació de la llibertat personal).
- Fase de la construcció de la seguretat personal i l'equilibri afectiu (reparació emocional).
- Fase de la construcció de vincles saludables, respectuosos i igualitaris.

El pla de treball és l'eina que fa de fil conductor en el procés de recuperació de les famílies durant la seva estada en el servei. Alhora permet avaluar i temporitzar el treball. Facilita, també, que la dona sigui la protagonista del seu propi procés i sigui una part activa que respecti el seu ritme i les seves decisions, i que potènci en tot moment els seus recursos personals.

El pla de treball⁶ de la família està estructurat en diferents àrees d'intervenció, que ens permetran fer un mapa de la seva situació i plantejar objectius de treball per fer un itinerari de recuperació de les conseqüències de la situació de violència viscuda.

⁶ Vegeu els annexos 5 i 6.

L'equip interdisciplinari, conjuntament amb la dona, revisa mensualment aquest pla de treball consensuant els objectius i adaptant-los a cada moment del procés. A partir dels sis anys, les filles i els fills participen en la planificació d'algunes de les àrees del seu pla de treball.

6.5. SORTIDA DEL SERVEI

El procés de sortida és, junt amb l'ingrés, un dels moments més crítics amb relació a l'estada de la dona i les seves filles i fills al servei. Durant tot el procés, un dels objectius de la unitat familiar és assolir una estabilitat que els permeti afrontar el seu futur immediat. Malgrat que la dona és a punt de complir les seves expectatives, sovint, quan s'acosta el moment de la sortida, apareixen algunes pors, incerteses i inseguretats. És important, en aquest moment, el suport i l'acompanyament de l'equip de professionals i de la resta de famílies del servei.

El treball vinculat a aquest procés facilita el coneixement dels recursos de la xarxa comunitària que la família tindrà al seu abast i que podran fer-li un acompanyament en cas que ho necessiti. Si escau, i sempre que la dona doni la seva conformitat, s'envia un Informe⁷ de sortida als serveis socials del nou territori, per facilitar el coneixement de la nova situació. Aquest informe s'envia també als serveis socials derivants i, juntament amb el document de baixa, a la Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania.

Tanmateix, quan la unitat familiar no ha finalitzat el procés i, per tant, li és necessari un temps més d'estada abans de la seva sortida, la dona i l'equip professional consensuen una pròrroga. El servei envia un informe de pròrroga, on s'expliquen els motius pels quals se sol·licita un temps més d'estada.

Les famílies poden causar baixa del servei d'acolliment per diferents motius:

Finalització del procés: és aquella baixa que, un cop es considera finalitzat el procés en el servei, es consensua entre la dona i l'equip, valorant conjuntament les alternatives de sortida, pactant la data adient, informant dels recursos comunitaris existents i realitzant les derivacions oportunes.

Abandó: quan la família marxa sense haver finalitzat el procés pactat en el servei.

Localització: quan la família és localitzada per familiars o coneguts, sempre que això pugui suposar un risc, se sol·licita a la Secretaria el trasllat a un altre servei d'acolliment.

Expulsió: en el cas que la dona incompleixi greument les pautes de convivència generant conflictes constants, tingui conductes i/o faci actuacions que posin en risc la seguretat i la integritat de la resta de dones i llurs filles i fills acollits, l'equip pot valorar la baixa immediata, previ consens amb la Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania.

⁷ Vegeu l'annex 7.

ANNEX 1: INFORME SOCIAL PER SOL·LICITAR UN SERVEI D'ACOLLIMENT I RECUPERACIÓ

DADES IDENTIFICATIVES

DADES EMISSOR (SSAP)

Servei: _____
Nom professional: _____
Telèfon de contacte: _____
Segon telèfon de contacte: _____
Correu electrònic: _____
Fax: _____
Data: _____

DADES PERSONALS I FAMILIARS

Dades dona

Nom: _____
Primer cognom: _____
Segon cognom: _____
Data de naixement: _____
DNI/NIE/Passaport: _____
Tipus d'identificador: _____
Estat civil: casada soltera
 separada divorciada
País d'origen: _____

Dades fill/s

Nom: _____
Primer cognom: _____
Segon cognom: _____
Data de naixement fill/a: _____
País d'origen fill/a: _____
Sexe: _____
Nacionalitat: _____
Permis residència: _____
Afectació servei: _____

DADES IDENTIFICATIVES

DADES SITUACIÓ**Situació formativa**

- Sense estudis Estudis primaris
 Estudis secundaris Estudis universitaris Altres

Explicació: _____

En cas de les dones estrangeres, coneixement del català i/o el castellà

Coneixement del català:

- Oral: L'entén correctament Té dificultats per entendre'l Desconeix l'idioma
 Parlat: El parla correctament Té dificultats per parlar-lo No el parla

Coneixement del castellà:

- Oral: L'entén correctament Té dificultats per entendre'l Desconeix l'idioma
 Parlat: El parla correctament Té dificultats per parlar-lo No el parla

Quin idioma o dialecte parla? _____

Situació laboral de la dona

- En actiu Baixa Atur

Explicació: _____

Situació econòmica

- Treball Atur Ajut familiar PIRMI RAI PNC
 Prestació econòmica Mesures protecció integral Pensió d'aliments
 Pensió compensatòria Economia submergida Sense prestacions
 Deutes pendents

Altres: _____

Explicació: _____

Habitatge

- Lloguer Propietat No en té

Explicació: _____

Situació de la salut

- Sense problemes de salut Malalties físiques Trastorn mental
 Pateix discapacitat Consumeix tòxics

Malalties físiques

Especifiqueu les malalties actuals: _____

Segueix tractament? _____

Observacions: _____

DADES IDENTIFICATIVES

DADES SITUACIÓ

Trastorn mental diagnosticat

Especifiqueu-ne el diagnòstic: _____

Segueix tractament? _____

Observacions: _____

Pateix discapacitat

Especifiqueu el tipus de discapacitat: _____

Té reconeixement del grau de disminució? _____

Observacions: _____

Consum de tòxics

Especifiqueu quines substàncies: _____

Segueix tractament? _____

Observacions: _____

Situació judicial

Procediments oberts Sí Penal Civil No

Ordre de protecció Sí No

Justícia gratuïta tramitada: _____

Dades advocat/ada: _____

Règim de visites de les filles i els fills: _____

Explicació: _____

En cas de dones estrangeres, situació legal a l'Estat espanyol

Permís de residència

Permís de residència i treball

Sense permís de residència i treball

Indocumentada

Explicació: _____

DADES IDENTIFICATIVES

DADES VALORACIÓ**Història familiar****Exploració sobre la situació de violència****Tipus**

- Violència psicofísica Violència psicològica
 Violència sexual Abús econòmic Aïllament social

Durada

- Menys d'1 any Entre 1 i 2 anys Entre 2 i 5 anys
 Entre 5 i 10 anys Més de 10 anys

Explicació de la situació de violència: _____

Valoració del risc**Xarxa social i familiar de suport****Situació de les filles i fills**

Com ha viscut la situació de violència: _____

Escolarització: _____

Altres serveis que hi intervenen: _____

Salut

- Sense problemes de salut Malalties físiques
 Trastorn mental Pateix discapacitat

Explicació: _____

Altres: _____

Valoració de la relació maternofamiliar**Intervencions realitzades des dels serveis socials****Intervencions realitzades per altres serveis****Valoració de l'ingrés al servei d'acolliment**

Necessitat de llunyania del servei d'acolliment: Sí No

Per què? _____

Possibilitat de retornar al territori: Sí No

Per què? _____

ANNEX 2: CONTRACTE D'ESTADA

CONTRACTE D'ESTADA AL SERVEI D'ACOLLIMENT I RECUPERACIÓ PER A DONES QUE ES TROBEN EN SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA MASCLISTA I LES SEVES FILLES I FILLS A CÀRREC, DE LA SECRETARIA DE POLÍTQUES FAMILIARS I DRETS DE CIUTADANIA DEL DEPARTAMENT D'ACCIÓ SOCIAL I CIUTADANIA DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

_____ d _____ de _____

REUNITS

D'una part, la senyora (nom i cognoms) _____ ,
DNI núm. _____ , amb domicili a (municipi) _____
carrer _____ , núm. _____ , pis _____.
I de l'altra, la senyora (nom i cognoms) _____ ,
DNI núm. _____ , directora del servei d'acolliment i recuperació per a dones
que es troben en situació de violència masclista i llurs filles i fills a càrrec del _____
del Departament d'Acció Social i Ciutadania.

HI INTERVENEN

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

EXPOSEN

Primer. Que el servei d'acolliment i recuperació per a dones que es troben en situació de violència masclista i llurs filles i fills a càrrec és un servei especialitzat, residencial i temporal, que ofereix acolliment i atenció integral a les dones i llurs filles i fills a càrrec que requereixen un espai de protecció a causa de la situació de risc motivada per la violència masclista, tot vetllant per llur autonomia.

Segon. Que el servei d'acolliment i recuperació per a dones que es troben en situació de violència masclista i llurs fills i filles 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 dona li ha estat concedit l'accés temporal al servei d'acolliment i recuperació per a dones que es troben en situació de violència masclista i llurs filles i fills mitjançant resolució administrativa del Departament d'Acció Social i Ciutadania de data _____ .

Quart. Que la dona ingressa amb els seus infants: _____ (concretar-ho si escau).

Cinquè. Que la dona coneix les disposicions aplicables a aquest servei, les instal·lacions i els serveis que presta, així com el seu Reglament de règim interior, el qual està a disposició de les usuàries al tauler d'informació.

Sisè. Que l'ingrés s'efectua lliurement.

I, pel que s'ha exposat, ambdues parts subscriuen el present contracte d'estada, d'acord amb l'article 18 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema català de serveis socials, obligant-se en els termes que estableixen les següents

CLÀUSULES

Primera. Objecte

1.1. L'objecte d'aquest contracte d'estada és la prestació del servei d'acolliment i recuperació per a dones que es troben en situació de violència masclista i llurs filles i fills, 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 psicosocial

Segona. Vigència del contracte

2.1. El contracte s'estableix des de la data de l'ingrés de la dona, 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. En cas de necessitat, a proposta de l'equip del servei, es podrà ampliar fins a (data per valorar), que quedarà formalitzada com a annex d'aquest contracte.

Tercera. Aportacions econòmiques

- 3.1. La dona no abonarà cap import econòmic per la prestació del servei objecte d'aquest contracte.
- 3.2. Les despeses personals aniran a càrrec de la dona si aquesta disposa d'ingressos econòmics.

Quarta. Altres normes d'accés

4.1. 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 al servei, 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. La directora del servei s'obliga a respectar i fer respectar els drets de les dones reconeguts en la normativa vigent.

Sisena. Incompliment

- 6.1. La dona s'obliga a facilitar la prestació del servei i, en especial, a:
 - Respectar i facilitar la convivència.
 - Complir el Reglament de règim interior.
 - Abonar les despeses personals, en cas de disposar d'ingressos econòmics.
 - Acceptar el seu pla de treball i implicar-s'hi.

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 escrita a la Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania del Departament d' Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya.

Setena. Extinció del contracte

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

- Per renúncia escrita de la dona als beneficis de la resolució administrativa.
- Per incompliment per part de la dona dels requisits establerts a la normativa vigent per accedir al servei.
- Per falsedat en les dades de declaració obligada.
- Per incompliment per part de la dona de qualsevol de les estipulacions del present contracte.
- Per incompliment per part de l'entitat prestadora del servei de qualsevol de les estipulacions del present contracte.
- Per mutu acord de les parts contractants.
- Per l'expiració del temps pactat en el contracte.
- Per trasllat de la beneficiària.

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 servei

Dona

ANNEX 3: REGLAMENT DE RÈGIM INTERIOR

Els serveis d'acolliment i recuperació són serveis especialitzats, residencials i temporals que ofereixen acolliment i atenció integral per possibilitar el procés de recuperació i reparació a les dones i llurs filles i fills dependents que requereixen un espai de protecció a causa de la situació de risc motivada per la violència masclista, tot vetllant per llur autonomia.

OBLIGACIONS DE L'ESTABLIMENT

En el tauler d'anuncis constarà la identificació del servei, especificant les característiques estructurals i funcionals d'aquest. Hi constarà el nombre de places, així com quins serveis s'ofereixen.

Es facilitarà a les dones i llurs filles i fills acollits informació relacionada amb les pautes generals de funcionament i de convivència.

El servei es prestarà les 24 hores del dia, de dilluns a diumenge, tots els dies de l'any.

OBLIGACIONS DE LES DONES I LLURS FILLES I FILLS ACOLLITS

Les dones i llurs filles i fills hauran de:

- Respectar i facilitar la convivència.
- Seguir les pautes per a la convivència.

Les dones col·laboraran en la cura i conservació dels espais comuns del servei. Tanmateix, seran les responsables de mantenir la neteja i l'ordre dels seus espais privats i de les seves pertinences.

La mare és l'única responsable de les seves filles i fills i haurà de fer-se'n càrrec en tot moment durant la seva estada al servei. En casos d'absència de la mare, sempre per motiu justificat, d'acord amb l'equip del centre, les filles i fills poden quedar a càrrec de l'equip educatiu.

Les despeses personals van a càrrec de la dona, sempre que disposi de recursos econòmics.

Les dones i llurs filles i 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. Per raons de seguretat, en cap cas es podrà fumar a l'interior de les habitacions.

Està prohibit el consum d'alcohol i altres drogues. No s'entendria si el que es vol fer és eliminar-lo.

Les dones acollides hauran de comunicar les possibles anomalies i irregularitats de funcionament a la directora del centre.

Les dones i llurs filles i fills han de garantir el silenci durant la nit.

No està permès rebre visites ni donar el número de telèfon del servei d'acolliment. Aquestes dades només es poden facilitar per ordre judicial expressa.

No es pot treure menjar de la cuina ni guardar aliments dins de les habitacions. Tampoc s'hi podrà portar menjar i begudes des de l'exterior.

Les sortides nocturnes es faran sempre prèvia notificació a la directora del servei.

Els objectes personals de les dones i de llurs filles i fills es guardaran a l'habitació, mai als espais comuns.

Per a la seguretat de totes les persones acollides i com a mesura de prevenció, les dones es faran una revisió mèdica. No s'entendria si el que es vol fer és eliminar contagis.

SISTEMA D'ADMISSIONS I BAIXES

El sistema d'admissió al servei d'acolliment per a dones que pateixen violència masclista es regularà d'acord amb el document marc.

Les baixes es poden produir pels motius següents:

- Per finalització del procés de recuperació. Un cop finalitzat el procés en el servei es consensua entre la dona i l'equip la data de sortida.
- Per abandó. La dona marxa del servei sense haver finalitzat el procés pactat.
- Per localització. Quan la dona és localitzada per familiars o coneguts, se sol·licita un trasllat a un altre servei d'acolliment.

- Per cessament o suspensió del servei arran de les situacions següents:

- Quan la dona deixi de reunir els requisits i les condicions que van motivar la seva entrada al servei.
- Quan la dona incompleixi les normes de funcionament i les pautes de convivència.
- Quan la dona incompleixi el Reglament de règim interior.

En casos excepcionals, quan no s'hagi pogut finalitzar el pla de treball establert, previ consentiment de la Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya i sempre que no es disposi de pisos pont, es podria ampliar el temps d'estada al servei.

HORARIS DE FUNCIONAMENT I VISITES

Els serveis restaran oberts les 24 hores del dia de dilluns a diumenge.

Per seguretat de les dones i llurs filles i fills no està permès rebre cap visita ni facilitar l'adreça ni el número de telèfon.

ACTIVITATS ANUALS

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

FULLS DE QUEIXES I/O SUGGERIMENTS

El centre ha de disposar de fulls tant de queixes com de suggeriments a disposició de les dones.

PLA D'EMERGÈNCIA

En funció del centre.

DRETS DE LES DONES

1. Dret a la informació i a la participació.
2. Dret a la intimitat i a la no-divulgació de les dades personals que constin en el seu expedient o historial.
3. Dret a no ser discriminades per raó de naixença, ètnia, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
4. Dret a presentar suggeriments per a la millora del funcionament del servei dins del marc de la reunió setmanal.
5. Dret a l'opinió i a la participació en el seu pla de treball.

ANNEX 4: PAUTES DE CONVIVÈNCIA

A fi de garantir una estada agradable en el servei d'acolliment, és molt important que tinguis en compte i et comprometis a seguir les pautes de respecte i convivència següents:

1. Respecta les altres companyes, nens/nenes i equip de professionals del servei. Afavoreix el bon tracte amb la resta de persones acollides.
2. És important tenir cura de la teva higiene personal i de la de les teves filles i fills.
3. Cuida i conserva la casa, el material i les instal·lacions. L'estada serà més agradable si tot està en bones condicions.
4. És important que mantinguis l'habitació neta i endreçada. Veuràs que així t'hi sentiràs més còmoda.
5. Has de col·laborar en la neteja i el manteniment de la casa, i en la preparació dels àpats.
6. Només es fuma al pati. D'aquesta manera l'aire de la casa estarà més net i les nenes i els nens més protegits.
7. No està permès el consum ni la tinença de drogues ni alcohol a la casa.
8. Mengem sempre al menjador o a la cuina, mai a les habitacions, per motius d'higiene.

9. Respecta els horaris establerts; és l'única forma de poder-nos organitzar.

10. Respecta el descans de les persones que conviuen a la casa. Les tertúlies a partir de les 22 h (és hora de descansar) millor fer-les en els espais comuns. Així mateix, és important apagar els mòbils a la nit per tal d'assegurar-nos un bon descans.
11. Ets la responsable de les teves filles i fills i no els pots deixar sols en el servei si no és per causa justificada. Demana ajut a l'equip i/o a les teves companyes quan ho necessitis.
12. Comunica la teva sortida de la casa als educadors/ores. En cas que vulguis dormir fora del servei hauràs de notificar-ho amb antelació.
13. Respecta la confidencialitat de l'adreça i el telèfon de la casa, així com la identitat de la resta de persones acollides. Per raons de seguretat, no donis l'adreça ni el telèfon de la casa a ningú.
14. Et recomanem que col·laboris i participis en les activitats i reunions que et proposa el servei.
15. Presenta els teus suggeriments i/o reclamacions sempre que ho consideris oportú; recorda que disposes d'una bústia per fer-ho.

ANNEX 5: PLA DE TREBALL DE LA DONA

DADES PERSONALS

Núm. d'expedient: _____

Nom i cognoms: _____

Data d'ingrés: _____

Data de naixement / edat: _____

Lloc de naixement: _____

DNI/NIE/Passaport: _____

Estat civil: _____

Fills/es

Nom i cognoms: _____

Data de naixement / edat: _____

Lloc de naixement: _____

Servei derivant: _____

Data de realització del pla de treball: _____

Equip de professionals que realitza el pla de treball: _____

ÀREES

1. AUTONOMIA PERSONAL

- Organització: planificació i gestió del temps, organització de l'economia
- Coneixement de l'entorn
- Capacitat comunicativa: coneixement de l'idioma i adquisició d'habilitats comunicatives

2. RELACIONS INTERNES

- Amb altres famílies
- Amb l'equip de professionals
- Amb el servei (pautes per a la convivència)

3. XARXA SOCIAL

- Família extensa
- Amistats
- Exmarit o excompany

4. RELACIÓ MARE-FILLS/ES

5. LLEURE

6. CONSEQÜÈNCIES DE LA SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA

7. SALUT

- Aspectes físics
- Aspectes psicològics

8. ASPECTES JURÍDICS

- Denúncies
- Mesures
- Advocat/ada d'ofici
- Tràmits
- Situació legal al país

9. ORIENTACIÓ I INSERCIÓ LABORAL

10. RECURSOS I GESTIONS

11. SORTIDA

Signatura de la dona

Signatura de l'equip

ANNEX 6: PLA DE TREBALL DELS FILLS I FILLES

DADES PERSONALS

Núm. d'expedient: _____

Nom i cognoms: _____

Data d'ingrés: _____

Data de naixement / edat: _____

Lloc de naixement: _____

Data de realització del pla de treball: _____

Equip de professionals que realitzen el pla de treball: _____

ÀREES

1. HÀBITS BÀSICS

- Alimentació
- Higiene
- Descans
- Hàbits d'ordre
- Horaris

2. RELACIONS INTERPERSONALS

- Relacions familiars
- Amb l'equip de professionals
- Amb el grup d'iguals
- Convivència al servei

3. CONSEQÜÈNCIES DE LA SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA

- A l'àmbit conductual
- A l'àmbit d'aprenentatge
- Desenvolupament biopsicosocial

4. SALUT

- Aspectes físics
- Aspectes psicològics

5. ASPECTES JURÍDICS

6. ÀMBIT ESCOLAR

7. ACTIVITATS DE LLEURE

8. SORTIDA

Signatura de la dona

Signatura de l'equip

ANNEX 7: INFORME DE SORTIDA

DADES PERSONALS

Expedient: _____

Nom i cognoms: _____

Data i lloc de naixement: _____

Adreça: _____ Població i codi postal: _____

Província: _____ Telèfon de contacte: _____

FILLS/ES

Nom i cognoms: _____

Data de naixement: _____

PROFESSIONAL REFERENT

Serveis derivants: _____

Nom i cognoms de la professional referent: _____ Telèfon: _____

PROFESSIONAL NOU TERRITORI

Serveis: _____

Nom i cognoms de la professional referent: _____

Telèfon: _____ Data d'ingrés: _____ Data de baixa: _____

GENOGRAMA

SITUACIÓ PRÈVIA A L'INGRÉS

PROCÉS PERSONAL I AVALUACIÓ DEL PLA DE TREBALL DE LA DONA I ELS FILLS I FILLES

INTERVENCIÓ REALITZADES AL SERVEI

VALORACIÓ

PROPOSTA:

Pròrroga

Trasllat a un altre servei d'acolliment

Trasllat a un pis pont

Expulsió

Sortida:

- Habitatge: lloguer, pis compartit, propietat

- Prestacions econòmiques

- Retorn amb el company

- Altres (especificar-ho)

- Treball

- Amb família

- Retorn al domicili sense company

Margarita Masvidal

Directora SAR Vallès

Gemma Linares

Directora SAR Baix Llobregat

Angels Figuerola

Directora SAR Tarragonès

Rosa Martínez

Directora SAR Gironès

Rosa Garriga

Directora SAR Barcelonès

Encarna Palomares

Directora SAR Segrià

Montse Solerdelcoll

Directora CIE Gironès

Teresa Lleti

Directora CIE Terres de l'Ebre

Sandra Guixà

Directora CIE Baix Llobregat

Amàlia Tarrés

Tècnica Unitat d'Actuacions en matèria de Violència Familiar. Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania

Rosa Gallardo

Tècnica Unitat d'Actuacions en matèria de Violència Familiar. Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania

Per a més informació:

Departament d'Acció Social i Ciutadania

Secretaria de Polítiques Familiars

i Drets de Ciutadania

Avinguda del Paral·lel, 50-52

Edifici Santa Madrona

08001 Barcelona

Tel. 93 483 10 11

secretariafamilies.benestar@gencat.cat

Les persones interessades a publicar treballs en aquesta col·lecció han d'enviar-nos una sinopsi de la proposta a l'adreça electrònica papers.dasc@gencat.cat. Cal adjuntar-hi un telèfon de contacte.

